PROJET D'ETABLISSEMENT

2022-2026

Résidence Habitat Jeunes

SOLEILHOS

Novembre 2021 – contact
e.benoist@anras.fr

SOMMAIRE

1. L'association 5
   - Les établissements et les activités
   - L'organisation

2. L'établissement 11
   - Son histoire
   - L'offre de service
   - L'équipe de professionnels

3. Cadre et missions 38
   - Le cadre réglementaire « logement-foyer »
   - Les missions
   - Un public
   - Un projet pédagogique

4. Contexte et environnement local 48

5. Le public accueilli 50
   - Le profil des personnes hébergées

6. Prestations et activités 52
   - La gestion locative sociale
   - Le parcours de compétences
   - Les actions
   - Une démarche d'amélioration de la qualité

7. Les axes de progrès 193

Parce qu'il n'est pas aisé de traduire tout ce que l'on porte, il est parfois plus simple de se définir par ce que nous ne sommes pas ; en cela le projet d'établissement possède la vertu de dire qui nous sommes et au nom de quoi et pour qui nous agissons.

I. L'ASSOCIATION

Association Nationale de Recherche et d'Actions Solidaires

Adresse	3, chemin du chêne vert 31130 FLOURENS
Téléphone	05.62.74.81.50
Fax	05.62.74.81.51
Courriel	siege-social@anras.fr
Site internet	www.anras.fr

Statut	association régie par la loi du 1er juillet 1901
Président	Alain GALY
Directeur général	Andrès ATENZA

L'ANRAS a succédé en septembre 2006 à l'AGOP elle-même créée en 1972.

L'ANRAS, indépendante de tout courant philosophique, religieux ou politique, poursuit le but « d'apporter à toute personne dont la situation physique ou matérielle, les difficultés psychologiques, intellectuelles, sociales ou familiales le rendent nécessaire, l'aide et les moyens contribuant à son bien- être, à la réalisation de toutes les potentialités, au plein exercice de ses droits, de sa citoyenneté, son insertion sociale, et plus généralement d'entreprendre toute action susceptible de concourir à ce but ou d'en faciliter la réalisation ».

L'association participe à une mission d'intérêt général et d'utilité sociale dans le cadre de la solidarité nationale, dans les domaines de l'éducation, des soins, de la formation et de l'emploi, du logement, du cadre et des conditions de vie et en particulier la création et l'adaptation d'établissements et services.

L'association se fixe également pour objectif, la participation, seule ou en partenariat avec d'autres organismes :

- La réflexion et l'élaboration de contributions aux débats de société dans un but à la fois de prévention et de prise en compte de la situation des groupes de population fragilisés.
- L'étude des besoins en matière d'action ou d'intervention sociale
- L'étude et la recherche concernant les réponses à apporter à la problématique des personnes en difficulté.

L'ANRAS, Association Nationale de Recherche et d'Actions Solidaires, gère 54 établissements et services avec le concours de 1700 salariés, occupant ainsi une place de premier plan dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.

Pragmatique et engagée, l'ANRAS poursuit dans l'ensemble de ses établissements des objectifs de qualité en mettant l'ensemble de ses compétences à l'écoute des droits et des besoins des usagers, dans le cadre des délégations de service public qui lui sont confiées par l'Etat ou les collectivités locales.

1. Les établissements et les activités

1.2 Le champ de la protection de l'enfance et de la jeunesse

8 Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) et 2 Centres Educatifs et Professionnels (CEP), un centre maternel pour des jeunes femmes avec enfants de moins de trois ans, un service de placement familial ainsi qu'un service Assistance Educative en Milieu Ouvert (AEMO).
Ces structures ont vocation à accueillir les enfants, adolescents et jeunes, y compris des jeunes majeurs, dont les conditions d'éducation sont compromises ;
L'ANRAS développe des actions auprès de ces publics dans le but de les accompagner vers l'insertion sociale et professionnelle ;

2 Centres Educatifs Fermés (CEF) qui prennent en charge des jeunes mineurs dans le cadre pénal de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)

1.3 Le champ médico-social

Dans ce cadre, l'ANRAS gère les établissements suivants :

6 Instituts "médicoéducatif" (IME) qui reçoivent des enfants et adolescents présentant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés.
5 Instituts Thérapeutiques Educatifs et Pédagogiques (ITEP) qui reçoivent des enfants et adolescents présentant des difficultés psychologiques dont l'expression perturbe gravement la socialisation et l'accès aux apprentissages.

Pour des publics adultes :

1 ESAT (établissement et services d'aide par le travail) et 1 foyer d'hébergement pour des publics adultes,

1 service de Tutelles d'Etat

Et, enfin, dans le secteur des personnes âgées, 8 Maisons de Retraite (EHPAD), en Haute Pyrénées, Aveyron, Gers, Ariège et Haute Garonne.

1.4 Le champ de l'insertion sociale et professionnelle

Pour compléter ces prestations, l'ANRAS s'est engagée déjà depuis longtemps dans des actions d'insertion sociale et professionnelle en faveur des jeunes, qu'ils soient ou non pris en charge par des mesures de protection de l'enfance. Elle gère depuis 1977 un Foyer de Jeunes Travailleurs à Saint-Gaudens (31) pour prioritairement les 16-25 ans.

Depuis décembre 2013, une pension de famille à Flourens accueille des personnes isolées ou désocialisées. Elle contribue à la stabilisation des parcours pour une intégration.

Un agrément :

- La maîtrise d'ouvrage portant sur la région Midi-Pyrénées (arrêté du 26 juillet 2012)

  Elle comprend l'ensemble des opérations concourant au développement ou à l'amélioration de l'offre de logement ou d'hébergement des personnes défavorisées. Sont ainsi visées les opérations d'acquisition, de construction, de réhabilitation en tant qu'opérateur direct ou en tant que preneur à bail ou par convention d'usufruit ou attributaire de logements, l'acquisition de fonds de commerce d'hôtel meublé.
  Les logements produits doivent à la fois être « adaptés » à la situation particulière des personnes défavorisées et contribuer à leur insertion sociale.

2. L'organisation

L'association est composée de membres actifs, de membres d'honneur et de membres qualifiés, pouvant s'agir de personnes physiques ou morales. Le conseil d'administration est composé de professionnels de l'action sociale, médico-sociale, de personnes impliquées dans la vie économique ou publique.
Le conseil d'administration est garant de valeurs inspirées par des principes d'action qui place toujours l'Homme au centre de la réflexion, sans a priori religieux ou idéologique. De cette éthique, émerge un projet de gouvernance permettant à la Direction Générale de développer une stratégie déclinée opérationnellement.

2.1 Les valeurs

Toujours soucieuse de développer des réseaux et des partenariats, l'ANRAS inscrit son action dans une déontologie pouvant se résumer par la devise « *respecter l'Homme comme finalité et la personne comme priorité* ».

L'association a écrit son projet associatif en juin 2014.

Son cadre de référence :

- La déclaration universelle des droits de l'Homme de l'O.N.U.,
- La convention relative aux droits de l'enfant de l'UNICEF,
- La charte pour les droits et libertés de la personne âgée dépendante,
- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 relative aux institutions sociales et médico-sociales

Elle s'articule autour de trois axes fondamentaux :

- Respect et promotion de la personne
- Responsabilisation des acteurs
- Ouverture aux partenariats

Respect et promotion de la personne

Reconnaître la personne accueillie dans sa dignité. La respecter comme sujet, acteur de son devenir et responsable de ses choix de vie.
Accueillir toute personne dont la situation relève du champ d'activité de l'association sans distinction d'origine ou d'appartenance philosophique ou religieuse.
Considérer la personne accueillie dans sa globalité, l'aider à faire émerger toutes ses potentialités sur le plan affectif, intellectuel, relationnel, professionnel, tout en prenant en compte ses difficultés.
Aider la personne accueillie à réaliser son insertion sociale, ses projets de vie, et à exercer sa pleine citoyenneté.

Responsabilisation des acteurs

Au niveau de l'association : veiller au fonctionnement conforme aux statuts et à l'intérêt général de toutes les instances consultatives et délibératives, par une information régulière et précise de tous leurs membres, leur permettant d'agir en toute connaissance de cause.
Au niveau des salariés : promouvoir et appliquer une politique participative des personnels, de développement et de valorisation des compétences.
Chaque niveau hiérarchique a pour fonction première d'assurer à chaque salarié relevant de sa compétence les moyens d'exercer sa mission auprès des usagers dans les meilleures conditions possibles.
Favoriser le dialogue, l'information, la concertation, la participation, pour maintenir un climat social permettant l'adhésion consentie de tous aux valeurs et objectifs ainsi partagés de l'association.

La qualité du service rendu à chaque personne accueillie constitue un impératif majeur et une exigence permanente.
Chaque établissement ou service met en œuvre une démarche qualité afin de s'assurer de la cohérence du projet institutionnel avec les besoins, droits et aspirations de chaque personne accueillie.

Ouverture aux partenariats

L'association inscrit son action dans le cadre général des politiques sociales mises en œuvre dans le pays tout en participant à la définition des réponses à apporter.

Pour optimiser l'efficience de son action elle noue avec tous les autres acteurs de son champ d'action des partenariats ouverts tout en restant vigilante sur le respect de ses propres valeurs.

II. L'ETABLISSEMENT

ANRAS Résidence Habitat Jeunes *les Soleilhos*

Adresse	8, avenue Bernard Fontanges 46100 FIGEAC
Téléphone	05.65.38.62.75
Fax	05.65.38.63.12
Courriel	rhj.soleilhos@anras.fr
Courriel	rhj.venasque@anras.fr (direction)
Site internet	www.anras.fr
Directeur	Emmanuel BENOIST
Date d'ouverture	1e septembre 2014

Activités :

- Résidence sociale – foyer de jeunes travailleurs de 57 places

Agréments :

- Résidence-sociale FJT
- Activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale
  Cet agrément est introduit par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi 2009-323 du 25 mars 2009) et la circulaire du 6 septembre 2010 (NOR : DEVU1017090C).

Membre :

- UNHAJ
- URHAJ Midi-Pyrénées
- URIOPSS Midi-Pyrénées

ANRAS Foyer soleil le Patio du Célé

Adresse	5, avenue Emile Bouyssou 46100 FIGEAC
Téléphone	05.65.38.62.75
Fax	05.65.38.63.12
Courriel	rhj.soleilhos@anras.fr
Courriel	rhj.venasque@anras.fr (direction)
Site internet	www.anras.fr
Directeur	Emmanuel BENOIST
Date d'ouverture	31/08/2020

Activités :

- Résidence sociale – foyer de jeunes travailleurs de 17 places (10 logements)

1. Son histoire

L'histoire de l'établissement s'écrit depuis 2014. Le projet trouve sa source dans la problématique du bassin de vie à proposer aux jeunes, un habitat adapté à la mobilité professionnelle et formative. L'emploi est en constant développement et appelle de nouvelles compétences ; de même, les établissements d'enseignement supérieur augmentent leurs effectifs.

La commune de Figeac porte le projet de création d'une résidence en complémentarité d'un réseau d'hébergeur existant piloté par le centre intercommunal d'action sociale du Grand Figeac.

La Région Midi-Pyrénées, acteur central de la formation et de l'emploi, soutient très fortement l'idée de la création de la résidence. La mise à

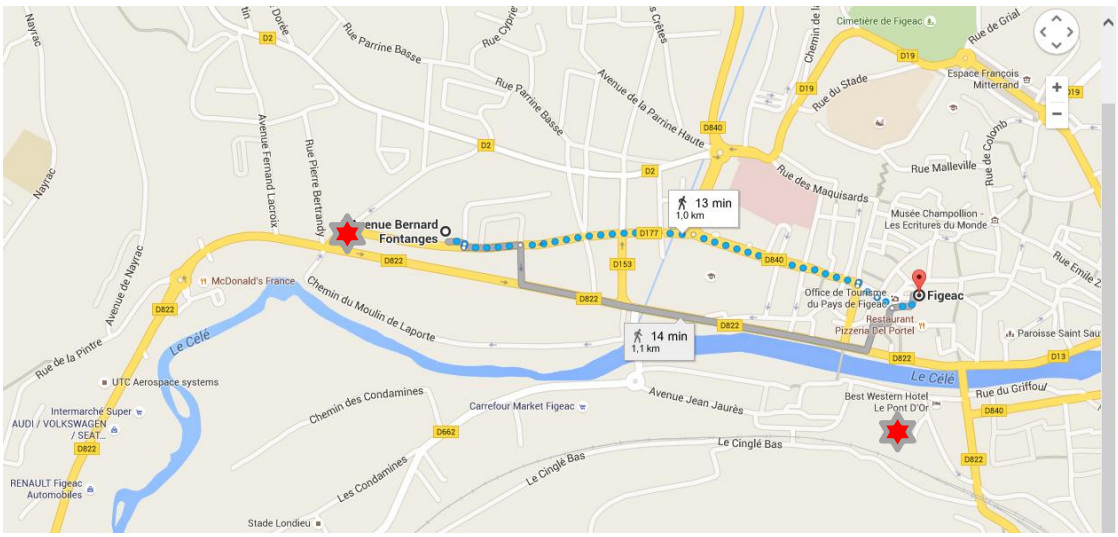
disposition de trois bâtiments du lycée Champollion traduit cet engagement.

Etablissement saturé depuis son origine, la question de l'extension de sa capacité s'est posée. Les besoins ont été identifiés et traduits en une nouvelle offre de service de type foyer soleil.

2. L'offre de service

2.1 Localisation

Situé à l'ouest du département du Lot et à 120 km au nord de Toulouse.
La commune a développé un transport de bus local gratuit.
L'établissement se trouve à 1 kilomètre à pied du centre historique.



2.2 Les sites

Un foyer central

Construit en 2014 et propriété de l'association par la signature d'un bail emphytéotique administratif avec le Conseil Régional. Le site reprend 3 des 8 bâtiments de l'internat du lycée Champollion. Les bâtiments se font face autour d'un patio. Ils comprennent chacun 3 niveaux. 7 niveaux sont réservés aux logements, 1 aux espaces collectifs et 1 aux espaces des personnels.

A notre demande, les locaux du bâtiment 3 sont classés en type PO de 5ème catégorie pour l'éventualité d'un accueil de type auberge de jeunesse.

Tous les logements sont meublés et équipés de sanitaires (lavabo, douche et toilettes). Une prise réseau et télévision dessert chaque logement.
Les studios disposent d'une kitchenette (plaques électriques, réfrigérateur table top, micro-onde, évier et vaisselle).

Quatre studios de type T1' et T2 en rez-de-chaussée sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Typologie et capacité du programme

	Nombre de logements	Nombre de places
T1	25	25
T1'	22	22
T1bis	2	4
T2	2	6
Total	51	57

Des espaces collectifs et des services

La structuration des espaces collectifs influence la perception et l'usage qu'en ont les résidents.

Un ensemble d'espaces est mis à disposition des résidents :

- Une cafétéria
- Une cuisine collective
- Une salle de lecture
- Une salle polyvalente
- Une laverie
- Un garage fermé pour deux roues

La cuisine collective est un espace polyvalent de travail, d'animation et de services

Un foyer soleil

Construit en 2020 et propriété de l'office public Lot Habitat, l'association assure l'exploitation par la mise à disposition des locaux par convention de location. Le bâtiment de 3 niveaux, offre un espace collectif en rez-de-chaussée et 10 logements.

Tous les logements sont meublés et équipés de sanitaires (lavabo, douche et toilettes). Une prise réseau et télévision dessert chaque logement.
Les logements disposent d'une kitchenette équipée.

Le logement T2 en rez-de-chaussée est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Typologie et capacité du programme

	Nombre de logements	Nombre de places
T1'	1	1
T1bis	5	8
T2	3	6
T3	1	2
Total	10	17

Des espaces collectifs et des services

Un ensemble d'espaces est mis à disposition des résidents :

- Une cuisine collective
- Une salle polyvalente
- Une laverie
- Un garage fermé pour voitures et deux roues

L'équipe de professionnels

Pour la mise en œuvre du projet social, l'établissement recrute des professionnels qualifiés et s'engage dans des processus d'accompagnement et de qualification. L'établissement est ouvert 365 jours par an, 24 heures sur 24.

Chaque personnel dispose d'une fiche de poste détaillant les missions, tâches, liens hiérarchiques et fonctionnels. Au cours d'entretiens professionnels, (art. 12.3 de la convention collective FSJT), les fiches sont actualisées.

2.3.1. Le pôle encadrement et administration

Fonction	Nombre de postes	Type de contrat	ETP
Directeur	1	CDI	0,20
Comptable	1	CDI	0,18

Les 2 postes sont mutualisés au sein du pôle Habitat Jeunes.

Le directeur

La politique de l'association est définie par le Conseil d'Administration qui en délègue l'exécution au bureau. Dans ce cadre la Direction Générale est chargée d'appliquer cette politique qui est déclinée au niveau des établissements par le Directeur.

Le directeur est un acteur de direction dans l'association. Il est associé à la dynamique et aux travaux intra associatifs. Le directeur agit à partir d'une mission et d'un ensemble de délégations. Il exerce une fonction symbolique de garant institutionnel et stratégique. Il est ainsi le représentant de l'association et donc le garant de la mise en œuvre de la politique associative dans l'établissement et son environnement. Son action est validée et soutenue par la direction générale. Il participe aux politiques et stratégies associatives qui concernent l'établissement dont il a la charge, et il contribue à la réflexion transversale sur les secteurs de compétences de l'association.

Le directeur pilote et anime le dispositif d'intervention social.

Il est garant :

- Du projet
- Des missions
- Du bien-être des usagers
- De la qualité dans toutes ses dimensions institutionnelles
- Des équilibres internes

a. Conduite de la définition et de la mise en œuvre du projet d'établissement

Le directeur reçoit délégation du Conseil d'Administration de la conduite de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet d'établissement ; il est responsable devant le Conseil d'Administration de cette élaboration, mise en œuvre et animation, en référence et en cohérence avec :

- Le projet associatif et ses valeurs
- Les besoins et attentes de l'usager

L'instance politique (association) valide au final la proposition technique du directeur avant présentation aux financeurs.

Les objectifs stratégiques sont définis avec la direction générale.

Développement des objectifs stratégiques :

- Etablir un diagnostic interne et externe,
- Définir un plan stratégique d'élaboration du projet,
- Définir un plan opérationnel.

Promotion et garantie de l'expression des usagers et de l'exercice effectif de leurs droits :

- Mise en place d'un système d'information,
- Mise en place des outils de la loi 2002,
- Garantie de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement de l'usager,
- Mise en place et animation du conseil de vie sociale
- Prise en compte des demandes des usagers,
- Elaboration et suivi de l'exécution des projets individuels
- Validation des admissions

Promotion d'une politique de bientraitance

- Garantir la confidentialité professionnelle
- Elaboration d'un guide de bonnes pratiques et d'un protocole de bientraitance
- Favoriser l'expression des professionnels

Mettre en œuvre un système d'évaluation pour garantir la qualité des prestations

- Mettre en place un dispositif d'évaluation des actions menées
- Piloter les actions correctives nécessaires
- Référer l'évaluation des actions de l'établissement au cadre d'évaluation de l'association
- Réactualiser le projet en favorisant une dimension de recherche et d'innovation

b. Gestion et animation des ressources humaines

Le directeur gère et anime les ressources humaines. Il est garant de la bonne marche et du bon fonctionnement de l'établissement dans le respect de la législation du travail.

Il met en place et contrôle les documents obligatoires, procède aux déclarations et paiement des cotisations sociales, vérifie les conditions de sécurité au travail.

Dans les limites des budgets alloués, il a le pouvoir d'embauche à l'exception des cadres et comptables pour lesquels l'avis de la direction générale est requis.

Il est responsable de la direction, de la coordination, de l'animation des équipes pluridisciplinaires, de l'organisation du travail, des réunions techniques, des réunions de synthèse.

Il assure la concertation des équipes, les liaisons internes et externes et contrôle l'application des règles déontologiques et des droits des usagers auprès des intervenants salariés ou non.

Il veille à l'application du règlement de fonctionnement de l'établissement, à la bienveillance du personnel et à sa qualification.

Il contrôle la bonne exécution du travail des personnels de l'établissement.

Le directeur exerce le pouvoir disciplinaire, en accord avec le Directeur Général, à l'exception du pouvoir de licenciement qui relève directement de l'employeur.

Le directeur est garant du dialogue social.

c. Administration générale

Le directeur est responsable de la gestion économique, financière et logistique de l'établissement en conformité avec la législation et les réglementations en vigueur. Il s'assure de la gestion du patrimoine mobilier et immobilier mis à sa disposition ainsi que de la sécurité des personnes et des biens sous la responsabilité du siège.

Il assure la continuité de ses responsabilités et prend toutes les dispositions pour assurer ses remplacements en accord avec le Directeur Général.

Il rend compte de sa gestion devant les autorités de contrôle et le Conseil d'Administration.

La comptable

Finalité de l'emploi :

Elle est responsable de la comptabilité de l'établissement. Elle participe au sein de l'équipe de permanents à l'élaboration, l'animation, l'évolution et l'évaluation du projet d'établissement.

Missions générales :

- En comptabilité générale : garantir de la tenue de la comptabilité dans le respect des règles en vigueur.
- Administration du personnel
- Contrôle des caisses
- Au sein de l'équipe de permanents, elle participe à l'élaboration, l'évolution et l'évaluation du projet d'établissement.

Activités principales :

a. Comptabilité générale : elle est garante de la tenue de la comptabilité dans le respect des règles en vigueur.
    - Elle enregistre les pièces et réalise les écritures comptables
    - Elle prépare l'élaboration du budget avec le Directeur
    - Elle assure le suivi des fournisseurs
    - Elle prépare les documents intermédiaires et de synthèse

b. Administration du personnel
    - Elle établit la paie et les déclarations sociales
    - Elle assure le suivi des organismes sociaux et le paiement des charges inhérentes au personnel
    - Elle met à jour les dossiers du personnel

c. Caisses
    - Elle contrôle les caisses

d. Au sein de l'équipe de permanents, elle participe à l'élaboration, l'évolution et l'évaluation du projet d'établissement. Elle participe aux réunions de l'équipe de permanents.

Lien hiérarchique : sous l'autorité directe du directeur
Lien fonctionnel : responsable financier du siège, responsable paie du siège

2.3.2. Le pôle socioéducatif

Fonction	Nombre de postes	Type de contrat	ETP
Chargée de vie sociale	1	CDI	0,77
Intervenant socioéducatif	1	CDI	0,77
Animatrice	1	CDI	0,77
Maitresse de maison	1	CDI	0.69

La chargée de vie sociale

Finalité de l'emploi :

Au sein de l'équipe permanente, la chargée de vie sociale participe à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évolution du projet d'établissement. Elle assure le lien entre la direction, l'équipe permanente, l'équipe socio-éducative et les services généraux.

Mission générale de l'emploi :

Elle est garante de la cohérence entre le projet d'établissement (valeurs et sens) et l'action d'animation. Pour cela, elle intervient dans les domaines suivants :

- La coordination de l'animation de la vie collective
- La gestion des locaux
- L'accompagnement des personnels
- L'animation du lien partenarial et du réseau ressource

LA COORDINATION DE L'ANIMATION DE LA VIE COLLECTIVE

Elle est garante de la cohérence entre le projet d'établissement et l'action d'animation.
Elle gère l'équipe d'animation, pour cela :

- Elle conçoit, prépare, organise et programme avec l'équipe, des activités et sorties que ceux-ci réalisent ;
- Elle anime les réunions de l'équipe d'animation ;
- Elle met en place et anime le Conseil de la Vie Sociale ;
- Elle participe au recrutement des personnels et à leur suivi ;
- Elle participe à la préparation et à l'animation des réunions des personnels.

GESTION DES LOCAUX

Elle gère les services généraux :

- Organiser un calendrier d'entretien des parties communes pour les agents de ménage, contrôler les logements ;
- Organiser et contrôler des travaux de réfection réalisés par l'agent d'entretien ;
- Participer à l'application du règlement de fonctionnement.

L'ACCES AU LOGEMENT DU RESIDENT

Responsable de l'état des logements :

- Etat des lieux d'entrée et sortie ;
- Contrôle de la propreté et de l'ordre des logements ;
- Contact avec les fournisseurs pour l'achat du petit mobilier, literies.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS

Responsable du suivi technique des personnels

- Constitution des dossiers et suivi administratif avec le Pôle Emploi/Mission Locale;
- Contact et suivi avec les organismes dispensant la formation complémentaire.

L'ANIMATION DU LIEN PARTENARIAL ET DU RESEAU RESSOURCE

Le salarié :

- Assure le lien en externe avec les structures existantes sur le territoire (sport, culture, loisirs...) ;

Il représente le FJT :

- Au comité de pilotage et toutes instances pour lequel il aura reçu délégation
- Aux réunions du réseau Habitat Jeunes

L'intervenant socioéducatif

Finalité de l'emploi :

Au sein de l'équipe permanente, la responsable socio-éducative participe à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évolution du projet socioéducatif. Il assure le lien entre la direction, l'équipe permanente, l'équipe socio-éducative et les services généraux.
Il participe à l'évolution de l'organisation de l'établissement.

MISSIONS GÉNÉRALES DE L'EMPLOI

Il participe au sein de l'équipe éducative à l'élaboration, l'animation, l'évolution et l'évaluation du projet d'établissement.

Il est chargé de :

- L'accompagnement social des résidents

- La conception, réalisation et mise en œuvre d'ateliers thématiques
- La participation aux activités de l'équipe éducative

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Il est en charge du suivi social des résidents et du programme d'animation de la résidence.

Pour cela,

- Il conçoit et programme avec les animateurs, des activités et sorties que ceux-ci réalisent
- Il anime les réunions de l'équipe d'animation
- Il participe au Conseil de la Vie Sociale
- Il participe au recrutement des animateurs et à leur suivi
- Il assure les entretiens individuels des jeunes
- Il écoute, aide, conseille
- Il restitue à l'équipe éducative les situations et besoins des jeunes
- Il assure les achats et approvisionnements nécessaires au projet des jeunes
- Il assure le lien avec les partenaires
- Il est garant du respect par les résidents du règlement de fonctionnement

Liens fonctionnels

Avec la chargée de vie sociale

- Suivre les parcours individualisés et de socialisation des résidents ;
- Mener des actions de prévention, d'information autour du logement, de la santé, de l'emploi avec l'intervention de professionnels ;

GESTION DES LOCAUX

Il collabore avec les services généraux :

- Garantir l'application du règlement de fonctionnement
- Il rend compte des besoins

L'ACCES AU LOGEMENT DU RESIDENT

Responsable de l'état des logements :

- Garantir le respect des droits des usagers ;
- Garantir la propreté et l'ordre des logements ;

Liens fonctionnels

Avec la chargée de vie sociale

- Contrôler l'ensemble des logements (propreté/rangement).

L'ANIMATION DU LIEN PARTENARIAL ET DU RESEAU RESSOURCE

Il a pour mission :

- Assurer le lien en externe avec les structures existantes sur le territoire dans le périmètre de son champ d'activité

Il représente l'établissement :

- À toutes commissions ou comités de pilotage en lien avec les activités affectées pour lesquelles il a été missionné.

Il participe aux réunions du réseau Habitat Jeunes

L'animatrice

FINALITÉ DE L'EMPLOI :

- Participer au projet éducatif dans le cadre de l'hébergement en vue de favoriser la socialisation et l'insertion des résidents

MISSIONS GÉNÉRALES DE L'EMPLOI :

- Accueillir les usagers
- Mettre en œuvre le programme des activités
- Informer l'équipe et les usagers

ACTIVITÉS PRINCIPALES :

Accueil
- Assure l'accueil
- Réalise des travaux administratifs simples
- Réalise des encaissements, organise de petites collations
- Applique des consignes en lien avec sa qualification
- Fait appliquer le règlement de fonctionnement de l'association

Animation
- Participe à l'émergence de projets collectifs
- Met en œuvre le programme des activités collectives
- Permet l'appropriation par les résidents des espaces collectifs dans le cadre du fonctionnement prévu
- Gère les activités au quotidien (sorties, soirées, repas, pot d'accueil)

- Participe à l'animation du Conseil de la vie sociale

Information
- Contrôle l'accès à l'établissement
- Signale les événements particuliers
- Alerte et intervient en application des consignes
- Signale et transcrit les difficultés des résidents

La maitresse de maison

Finalité de l'emploi :

Assurer la qualité de l'accueil et accompagner les pratiques liées à l'hébergement

Missions générales :

Participer à l'accompagnement des jeunes en lien avec l'équipe pluridisciplinaire

Activités principales :

Entretien
- Assurer le nettoyage des locaux (parties communes, bureaux et salles de travail).

Accompagnement
- Aider les jeunes à acquérir de l'autonomie dans l'entretien
- Préparer l'accueil physique des jeunes
- Aider à la gestion du linge
- Gérer des commandes et des stocks
- Animer de ateliers de médiations éducatives

Lien hiérarchique : sous l'autorité directe du directeur
Lien fonctionnel : le chargé de vie sociale

2.3.3. Les personnels des services généraux

Fonction	Nombre de postes	Type de contrat	ETP
Agent de maintenance	1	Association intermédiaire	0,06
Agent de service	0	CDI	0,00

L'agent de maintenance

Finalité de l'emploi :

Assurer la qualité de l'accueil et de l'hébergement par l'entretien des locaux et des espaces extérieurs

Missions générales :

Assurer le contrôle et l'entretien des locaux, notamment les petites réparations en bâtiment, électricité, plomberie, peinture, menuiserie,
Assurer le contrôle et l'entretien des espaces extérieurs, du matériel, du mobilier et des véhicules,
Prévenir les anomalies courantes,
Effectuer des interventions correctrices en application de consignes,
Assurer les travaux de manutention et le gros nettoyage,

Activités principales :

Réaliser le contrôle quotidien de l'état des locaux (poubelles étages, containers, nettoyage extérieur)
Réalise les travaux d'entretien des locaux, des logements, des espaces verts,

L'agent de service

Finalité de l'emploi :

Assurer la qualité de l'accueil et de l'hébergement

Missions générales :

Assurer le nettoyage des locaux

Activités principales :

Entretien

- Assurer le nettoyage des locaux (parties communes, bureaux et salles de travail).
- Assurer le nettoyage complet au départ du résident et la préparation des logements
- Assurer la gestion du linge, suivre le stock
- Participer au service de restauration
- Signaler les difficultés des résidents
- Signaler les dégradations et les dysfonctionnements

Service

- Met en place le petit-déjeuner et assure le service le vendredi

Lien hiérarchique : sous l'autorité directe du directeur
Lien fonctionnel : le chargé de vie sociale

2.4. Organisation et gestion des équipes

Le tableau des effectifs

FONCTION	ETP TOTAL	ETP CDI	ETP CDD	ETP CDI Non pourvus
FONCTION DIRECTION ET ENCADREMENT				
Directeur	0,20	0,20		
Responsable de site	0,00			
TOTAL DIRECTION ET ENCADREMENT	0,20	0,20	0,00	0,00
FONCTION LOGISTIQUE				
ADMINISTRATION / GESTION				
Comptable	0,18	0,18		
Aide-comptable	0,00			
Assistant de gestion	0,00			
TOTAL ADMINISTRATION / GESTION	0,18	0,18	0,00	0,00
SERVICES GÉNÉRAUX				
Agent d'entretien	0,00			
Agent de maintenance	0,00			
TOTAL SERVICES GÉNÉRAUX	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL FONCTION LOGISTIQUE	0,18	0,18	0,00	0,00
FONCTION SOCIO-ÉDUCATIVE				
SERVICE SOCIO-ÉDUCATIF				
Intervenant socioéducatif (ISE)	0,77	0,77		
Chargé de vie sociale (CVS)	0,77	0,77		
Animateur socioéducatif (ASE)	0,00			
Animateur (TACS)	0,77	0,77		
Formateur	0,00			
Assistant de gestion locative sociale	0,00			
Agent d'accueil de nuit	0,00			
Maitresse de maison	0,69	0,69		
TOTAL FONCTION SOCIO-ÉDUCATIVE	3,00	3,00	0,00	0,00
TOTAL	**3,38**	**3,38**	**0,00**	**0,00**

2.4.1. L'organisation du travail

La résidence Habitat Jeunes est ouverte 365 jours par an, le principe de continuité du service conduit à baser les emplois du temps des agents sur des cycles :

- 2 semaines pour les personnels socioéducatifs

L'agent de service a un emploi du temps définit sur la semaine.
L'agent de maintenance est appelé en fonction des besoins.

Les emplois du temps sont affichés au secrétariat pour 4 semaines.

Les vacances sont organisées par pôle pour garantir la continuité du service.

2.4.2. Dossier personnel et fiche de poste

Tous les personnels ont une fiche de poste, elle est actualisée à chaque entretien professionnel en présence du salarié.

L'objectif est de les actualiser tous les 24 mois.

Chaque personnel dispose d'un dossier personnel organisé en huit parties pour sa version papier. Seul le directeur et la comptable ont un droit d'accès au dossier. Le dossier dématérialisé sur le logiciel de paie est protégé par des autorisations et des droits utilisateurs

2.4.3. Le développement des compétences

La formation est un outil pertinent pour l'adaptation de l'offre. Le directeur définit la politique de formation et sa déclinaison en un plan annuel dont les orientations sont discutées en comité d'établissement. Le plan de formation est soumis à consultation des délégués du personnel ou à défaut du comité d'établissement avant le mois de décembre précédent sa mise en œuvre.

Notre politique privilégie les actions diplômantes pour une évolution des carrières. Nous travaillons à élever d'un niveau de l'éducation nationale la qualification des salariés dans les quinze ans de la prise de fonction afin d'anticiper les évolutions liées à l'environnement ou à la commande.

2.4.4. La communication et la régulation

Les personnels travaillent pour la plupart seul à leur poste et en décalage avec les autres pour couvrir l'amplitude horaire.

Cette situation nécessite un système de communication et plusieurs solutions coexistent.
Il est impossible de ne pas communiquer, nous sommes toujours en interaction avec les autres.

Les principes de la communication entre salariés sont définis de la façon suivante :

- Comprendre avant de juger
- Faire confiance à priori
- Privilégier le contact direct dans le doute
- Ne pas élargir le cercle des personnes concernées par la situation

Un cahier de liaison :

Le cahier "Liaisons"	
Services ou personnels concernés	Personnels socioéducatifs
Nature des échanges	C'est un outil qui permet de transmettre des informations du jour pour le lendemain. Les informations écrites doivent rester sobres/ courtes et de l'ordre de l'organisation ; de l'information pratique ; si cela s'avère très important et que l'information ne peut pas attendre d'être transmise à l'oral, il peut y avoir des informations concernant un résident, une observation particulière. Ces écrits doivent être le plus possible sans exclamation ou autre forme d'expression qui pourrait porter à confusions (reproches par exemple, point d'exclamation, écriture en rouge…) pour la personne qui prend la suite et lis les éléments.
Circuit	Stocké dans le bureau animation le soir, il est récupéré par la personne du matin le lendemain. La personne travaillant en journée transmet le cahier à la personne du soir.

Le cahier "MAINTENANCE et travaux"	
Services ou personnels concernés	Travailleurs sociaux – ouvrier de maintenance
Nature des échanges	Panne – dysfonctionnement sur les locaux - consignes
Circuit	Stocké dans le bureau de la chargée de vie sociale qui le met à jour après les retours des états des lieux, ou des retours de résidents sur un problème dans leur logement (ampoule, joint de salle de bain, plaque électrique…) Aussi, l'agent de service effectue des retours sur des constatations lorsqu'il effectue l'entretien des locaux « parties communes ». Ensuite, l'ouvrier de maintenance est appelé et une intervention est prévue avec lui.

Des outils informatiques :

- La gestion de calendrier partagé est effective pour cinq salariés (directeur-intervenant social et éducatif-chargée de vie sociale-animatrice et comptable). Cela permet de partager les informations (réunion partenaires, rendez-vous extérieur, animations…).

- Les mails également sont utilisés afin de transmettre des documents pour correction par exemple, ou alors de transférer un mail reçu par un membre de l'équipe qui pourrait intéresser un autre membre.

-Le serveur commun est un outil très utilisé. En effet, il permet de centraliser les informations de toute la résidence : comptabilité, animation, projets, dossier des résidents, devis, documents… Chaque personnel en a un accès différent suivant son statut.

Des réunions :

Les réunions sont des choix de fonctionnement, elles permettent de suivre les parcours, d'élaborer collectivement pour garantir la cohérence des réponses et des stratégies.

La réunion socioéducative du mercredi après-midi (directeur et personnels socioéducatifs)

Une fois par semaine, elle traite de l'actualité associative, du réseau, de la vie de l'établissement et des situations.

Ce type de réunion s'organise également à tout moment ou l'équipe a besoin de faire le point sur une demande de logement, une situation de résidents à débloquer, un rendez-vous à préparer…Plus informels, ces temps sont importants pour le bon déroulé de l'accueil

Entretiens

Une fois tous les deux mois, la chargée de vie sociale fait un point avec l'animatrice et un point avec l'intervenant social. C'est un moment important afin de définir ensemble les axes et objectifs futur car même si ce sont des éléments qui sont vu en équipe, le face à face permet l'expression d'éléments parfois difficile en groupe. Il est également abordé des points sur l'organisation (si besoin) : rectification, proposition d'amélioration, d'outil...
Quand cela est nécessaire, un autre rendez-vous est pris une à deux semaines après cet entretien afin de faire le suivi, des corrections sur un document avant de le valider et de l'utiliser.

Les articulations :

Les actions nécessitent bien souvent complémentarité et coordination. Une documentation à destination des personnels recense pour certaines les procédures applicables notamment :

- Le guide accueil
- L'entrée dans les logements (quels points abordés avec le résident)
- Le traitement des urgences
- Le départ du résident
- Le contrôle des logements
- Les procédures de sécurité

Construites collectivement, elles visent à harmoniser les pratiques, clarifier les rôles de chacun et garantir la constance.

2.4.5. Les moyens matériels

L'informatique

Le système informatique fonctionne en réseau, le serveur est externalisé. Le projet pilote permet une mise en conformité avec les standards SI associatifs. Les données sont sécurisées par une gestion de profil des utilisateurs.

Chaque poste dispose d'un accès internet protégé.

Tous les codes d'accès sont centralisés par le directeur et gérés avec le service informatique de l'association.

Les véhicules

Le parc est composé d'un véhicule léger sur site. Les véhicules des autres résidences sont mobilisables en fonction des besoins.

Leur fonction est d'assurer :

- Les déplacements des professionnels
- Les accompagnements

Matériels de maintenance et d'entretien

Les agents des services généraux disposent en lingerie et à l'atelier, des matériels nécessaires à l'entretien courant (chariot de ménage, outillage, …)

Matériels d'animation

L'animatrice gère les matériels propres aux animations. Le stockage s'effectue au bureau animation et dans des réserves fermées.

2.5. Les partenaires

L'implantation des Soleilhos sur le territoire à nécessité que l'équipe organise des rencontres avec les différents partenaires susceptibles d'être ressources pour la structure, pour les résidents. Tous les partenaires ci-dessous ont été rencontrés dans les premiers mois après l'ouverture de l'établissement. De plus, il y a une particularité, un bon nombre de ces partenaires (existants ou potentiels) sont implantés dans la même rue, ce

qui permet des rencontres régulières autour des différentes problématiques mais aussi pour passer des moments de convivialité quand l'occasion se présente (fête des voisins par exemple).

Conseil Départemental du Lot :

Accueil de jeunes placés par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance.
La contractualisation avec les services du SIAO est en cours.

Caisse d'Allocations Familiales du Lot :

Soutien aux structures socio-éducatives (Prestation socio-éducative)

DDCSPP du Lot :

Animation de la plateforme SIAO du Lot
Appel à projet
Soutien aux structures jeunesses

Ville de Figeac :

Participation aux politiques locales.

Communauté des Communes « grand Figeac » :

Participation aux politiques locales.

Les partenaires sociaux

IME-ITEP : Accueil de jeunes placés en institution.

CIAS : Accueil de jeunes en situation précaire, convention de partenariat d'aide au paiement de la caution.

Centre Social et de Prévention de Figeac : Travail en lien avec les travailleurs sociaux (assistantes sociales, éducateur spécialisé) pour l'accompagnement de jeunes. (Réorientation sur des services adaptés, écoute, information sur les aides…)

Association intermédiaire Regain : Accueil de jeunes travaillant pour l'association. Accompagnement de ces jeunes.

Centre Médicosocial : Accompagnement de résidents (aide au paiement de loyer, aide à la gestion de budget…)

ActionLogement : Prescripteur, le groupe Ciléo ayant un contingent au sein de la résidence nous travaillons en étroite collaboration. Lorsque Ciléo a besoin d'un logement pour un salarié, un apprenti, il nous contacte et nous lui transmettons le nombre de logement de libre. Ensuite il constitue le dossier avec le jeune qui intègre l'établissement par la suite.

Aussi, les dossiers LOCAPASS (aide sous forme de prêt afin de régler le dépôt de garantie d'un logement)

UDAF : C'est un service de protection des personnes (mineurs, majeurs, familles). Leur service logement propose de l'intermédiation locative et de l'accompagnement vers et dans le logement.
C'est également un service de protection des personnes avec lequel nous avons eu l'occasion de travailler via le curateur d'un résident.

Les partenaires emploi /formation

Mission locale : Accompagnement commun de résidents en insertion (garantie jeune).

GRETA : Orientation de résidents en recherche de formation.

Pôle emploi : Accompagnement de résidents.
Recrutement pour la structure.

Point Information Jeunesse : Organisation du forum job d'été.

Partenaires jeunesse

Espace Jeunes Intercommunal :

Prêt de matériel
Partenariat sur projet (garage à vélo)

Point Information Jeunesse :

Informations diverses (emplois, formation, animation)
Atelier de prévention aux conduites à risques en milieu festif.

Partenaires culturels

Services culturels :

Accès à l'information au niveau local : manifestation, concerts,

spectacle et tarif préférentiel pour le cinéma. A développer : l'accueil de spectacles au sein de la résidence.

Artothèque :

Elle propose un prêt d'œuvres d'art contemporain au particulier et aux collectivités. La structure est adhérente et propose des expositions régulières d'œuvres d'arts.

Ludothèque :

Elle propose des prêts de jeux de société ainsi que des animations jeux.

Partenaires logement :

Bailleurs Privés :

Les personnes cherchant un appartement peuvent être dirigées vers des bailleurs privés : lorsque la résidence est complète ou lorsqu'un jeune souhaite partir de l'établissement mais rester à Figeac.

Réseau d'hébergeurs :

Met en relation des bailleurs privés et des locataires.

Office de tourisme :

Elle informe sur la résidence et transmet les coordonnées et informations concernant des logements temporaires comme des gites par exemple.

Aussi au quotidien, pour accompagner les résidents dans leurs démarches administratives :

Accéder à la santé :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie ; Centre Médico-psychologique ; Mutuelle Sociale Agricole ; Centre Hospitalier ; Médecins Généralistes et Spécialistes.

Régulariser les situations administratives :

Mairie ; Préfecture (bureau des étrangers) ; SNCF ; Trésor public ; Banques ; Poste ; EDF GDF ; Conseil Général.

3. Cadre et missions

3.1. Un cadre réglementaire au logement-foyer

Les résidences Habitat Jeunes sont des institutions sociales.

En tant que logement-foyer, l'établissement est également soumis à la réglementation du code de la construction et de l'habitation.

La réglementation sociale

Le cadre juridique des foyers de jeunes travailleurs est défini par la loi du 2 janvier 2002 rénovant la loi n°75-535 du 30 juin 1975,
Circulaire n° 96-753 du 17 décembre 1996 (ministère des Affaires Sociales).
Le décret n°2015-951 du 31 juillet 2015 relatif aux foyers de jeunes travailleurs
La loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 modifiée portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires
L'article 31 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové rétablissant la compétence des préfets de département en matière d'autorisation des foyers de jeunes travailleurs relevant du 10° du I de l'article L 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Dans le cadre des accueils de mineurs et majeurs placés

Ordonnance n°45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante
Loi n°89-487 du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance
Loi n°2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance
Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance

La réglementation logement

Articles R. 353-165 à R. 353-165-12 du Code de la construction et de l'habitation et convention APL « résidences sociales ».
Circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales

La réglementation s'inscrit dans le schéma du plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) et du plan départemental accueil hébergement insertion (PDAHI).

3.2. Des missions

La résidence Habitat Jeunes accueille des jeunes en cours d'insertion sociale et professionnelle en leur offrant une résidence

adaptée à leurs besoins et en leur dispensant une palette de services complémentaires d'ordre socioéducatif. L'offre se veut souple, pratique et économique.

Le projet Habitat Jeunes

- Concourir à l'objectif central de la socialisation des jeunes par l'habitat,
- Construire des réponses à une demande sociale des jeunes sur un territoire, et/ou à une demande collective les concernant, que ces demandes soient connues ou non, exprimées ou non,
- Mettre en œuvre une gamme diversifiée de réponse logement : assurer des missions d'information, d'accompagnement et d'orientation dans l'accès à un logement indépendant, et gérer un parc logement diversifié,
- Travailler, à travers une approche globale et une démarche d'éducation populaire, sur tous les leviers qui concourent à la socialisation des jeunes par l'habitat : accès à l'emploi sous différentes formes, alimentation, citoyenneté et accès aux droits, mobilité, santé…
- Développer des projets qui créent les conditions d'une mixité entre les différentes situations de jeunesse,
- Inscrire les projets habitat jeunes au cœur des territoires, et permettre, à travers le développement personnel des jeunes, la mise en œuvre de dynamique de développement local.

3.3. Un public

- Des jeunes de 18 à 25 ans des deux sexes ;
- Des jeunes couples ;
- Des jeunes pères ou des jeunes mères avec enfant(s) de plus de trois ans ;
- Jeunes travailleurs en situation de précarité ou non ;
- Jeunes en situation de décohabitation ou de mobilité ;
- Jeunes en formation sous divers statuts (apprentissage, formation en alternance, formation d'insertion, enseignement technique et professionnel, etc.) ;
- Etudiants en rupture sociale et familiale ;

Le lot commun de ces publics est en écho avec les situations particulières que connaît la jeunesse. En effet, le public jeune cumule des freins liés au processus d'insertion, aux problématiques de mobilité et aux représentations sociales stigmatisantes.

Les contraintes des processus d'insertion s'exercent davantage sur les publics de moins de 30 ans en deçà duquel les statuts évoluent de façon ascendante et descendante, dans l'insécurité et l'incertitude. Les parcours se traduisent par des transitions, des alternances en décalage avec les ressources et les capacités en construction de la jeunesse.

L'offre Habitat Jeunes répond à ce besoin de stabilité et de sécurisation des parcours en garantissant une offre accessible, souple et économique.

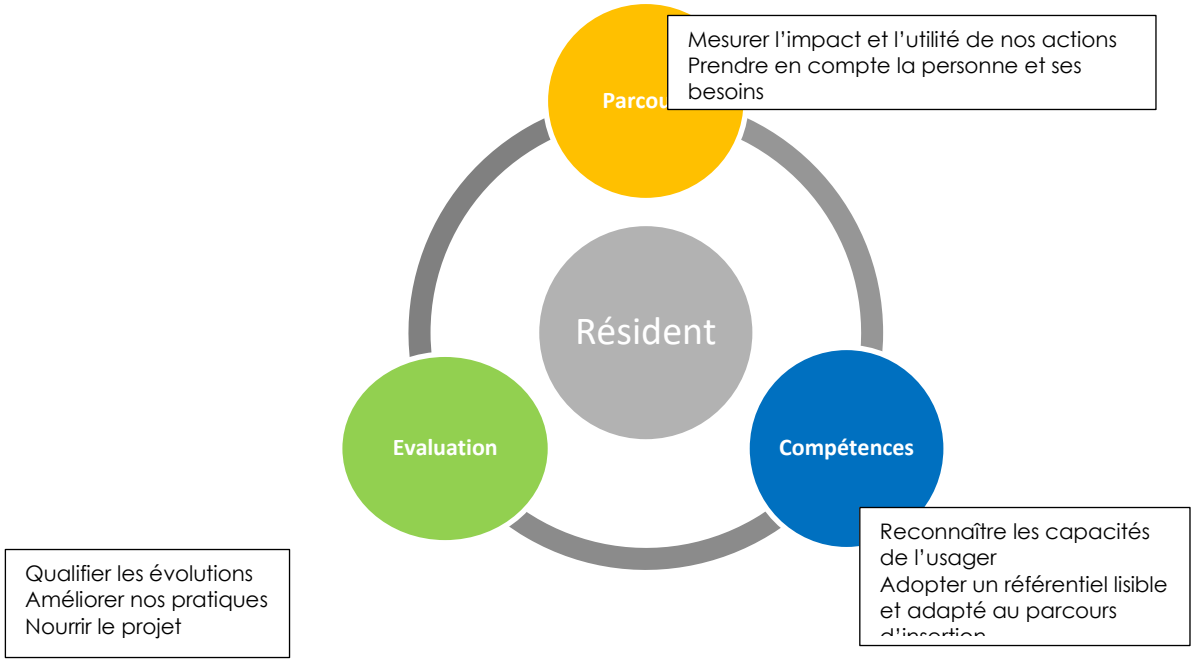
A la fois point d'ancrage dans le territoire et accompagnement d'une trajectoire résidentielle, notre approche prend en compte la mobilité sociale et professionnelle dans une démarche de lien social. Les actions individuelles et collectives visent à créer les conditions de l'autonomie.

3.4. Un projet pédagogique

Le terme pédagogie vient du grec pédagogia qui veut dire pais « l'enfant » et agôgue « conduite » ou comment conduire l'enfant à l'âge adulte. Le pédagogue est celui qui accompagne l'enfant, le jeune, l'adulte. Dans l'antiquité déjà l'homme fait des recherches sur l'éducation de l'Homme (Platon, Socrate).
Puis au fil des siècles les pédagogies évoluent et les méthodes aussi avec des figures emblématiques comme Rousseau, Freinet ou Piaget.
Les différentes idées, les différents courants, nous donne aujourd'hui une multitude de support et de démarches dont nous nous inspirons.

Au sein de l'équipe socio-éducative, nous avons une attention toute particulière sur la démarche pédagogique. En effet, grâce à différentes approches (déductive : de la théorie vers la pratique ; et/ou inductive : de la pratique vers la théorie) nous nous adaptons au profil de chaque personne et avons à cœur de créer un milieu riche, avec des potentialités où les individus expérimentent jusqu'à assimiler ce dont ils ont besoin.

La construction d'un parcours de compétences

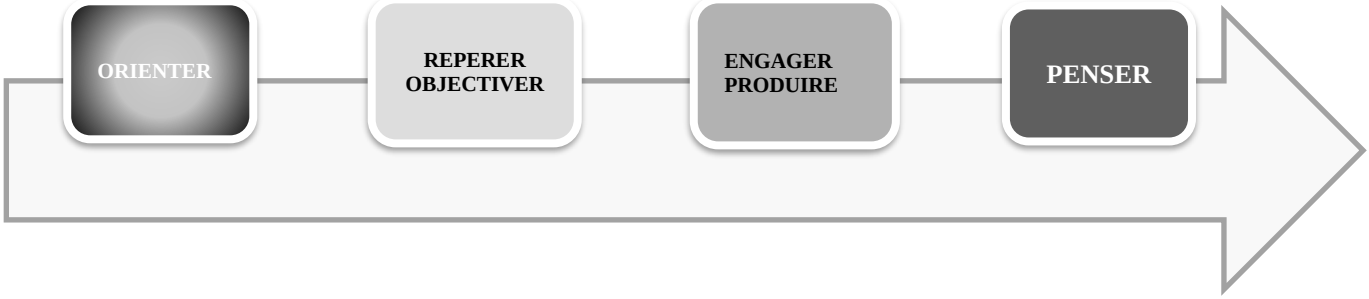


Le recentrage sur la personne accueillie impulsé par les textes législatifs et les recommandations de l'ANESM, ainsi que la complexification des problématiques sociales induisent la nécessité accrue de contractualisation avec nos usagers, la mise en place de processus de recueil des attentes et besoins, ainsi que la recherche de leur participation et de leur consentement éclairé.
Au travers de la construction d'un parcours de compétences, il s'agit de transformer « les vécus individuels » en informations saisissables, en établissant des liens résonnants et utiles entre les situations rencontrées, les connaissances et les pratiques développées pour y répondre.
Divers enjeux se dégagent de cette démarche :

- ✓ Un enjeu de promotion personnelle et sociale des bénéficiaires de l'intervention sociale
- ✓ Un enjeu de valorisation des ressources humaines internes et externes à l'organisation
- ✓ Un enjeu d'expérimentation organisationnelle

L'impératif de bientraitance, l'amélioration continue de la qualité invitent également à une évaluation constante de nos pratiques.
L'objectif général de cette démarche est d'identifier ce qui fait qualité dans le projet habitat jeunes à l'ANRAS

Ce processus s'appuie sur 4 fonctions



Des outils « fiches de compétences » sont construits collectivement et évoluent par l'activité de groupe de travail. Les thématiques supports distinguent quatre niveaux d'appréciation :

1. Les savoirs : les bases théoriques
2. Les savoir-faire : la confrontation au réel
3. Les savoir-être : le rapport au monde
4. Les capacités : l'engagement

Chaque professionnel est mobilisé selon ses fonctions et les interventions qu'il a en charge.
La méthode s'inscrit dans une démarche transdisciplinaire dont le sujet unique est le besoin de l'usager.

L'établissement « les Soleilhos » se définit à partir de ses missions qui s'incarnent dans un projet pédagogique. Les missions sont larges et concernent :

- L'accueil de jeunes en cours d'insertion professionnelle et sociale ;
- La mise à disposition de logements adaptés aux besoins pour des phases de transition préparatoires à l'autonomie ;
- Leur socialisation par des actions fondées sur la valorisation de leurs potentialités et celles de leur territoire.

Les objectifs spécifiques :

- ✓ Favoriser l'autonomie des jeunes à travers la construction de leurs projets.
- ✓ Avoir les ressources et les informations (technique, réseau, partenaires) nécessaires à leurs projets et aussi leur permettre de repérer et d'utiliser les ressources.
- ✓ Dynamiser le territoire par le biais des actions portées par les jeunes : organisation d'évènement, visite du territoire, participations à des actions proposées par des associations ou structures locales.

- ✓ Dynamiser le territoire via l'implantation des jeunes au niveau professionnel, du logement et ainsi de l'économie locale.
- ✓ De manière générale, responsabiliser les jeunes.

Accueillir, une démarche inclusive

La notion de projet personnalisé est inscrite au sein de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L. 311-3 du CASF), qui indique que l'exercice des droits et libertés individuelles de la personne doit notamment être assuré par : « la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».

La procédure d'accueil revêt une importance particulière puisqu'elle vise à définir le cadre de la relation qui va désormais unir l'établissement, le bénéficiaire et éventuellement les partenaires. L'enjeu en Résidence Habitat Jeunes est de concilier la personnalisation de l'accueil, de l'accompagnement et la vie en collectivité. Les rapports entre l'individu et le collectif seront interrogés au regard des projets, de l'organisation et des pratiques quotidiennes au plus près des besoins des résidents.
Le premier contact est souvent déterminant, c'est un gage de qualité pour toute relation interpersonnelle à venir.

Les engagements de qualité pour le bénéficiaire se déclinent par :

- La garantie d'un accueil qui favorise l'individualisation de la réponse.
- La personnalisation de l'accueil.
- La mobilisation de l'ensemble du personnel à l'écoute de l'usager et au service de son projet.
- La définition avec le Résident d'axes de travail par le biais de capacités à acquérir tout au long de son parcours hébergement.

Un accueil personnalisé :

- Une étape préalable à l'admission permet d'élaborer un projet d'hébergement qui réponde le plus précisément possible à la problématique de la personne ;
- Un accompagnement individualisé est ensuite proposé au jeune dès l'admission pour réussir son intégration à la vie collective.
- Aussi, de manière générale l'accueil est le point de départ concret du séjour et doit poser le cadre de la structure mais aussi ses potentialités.

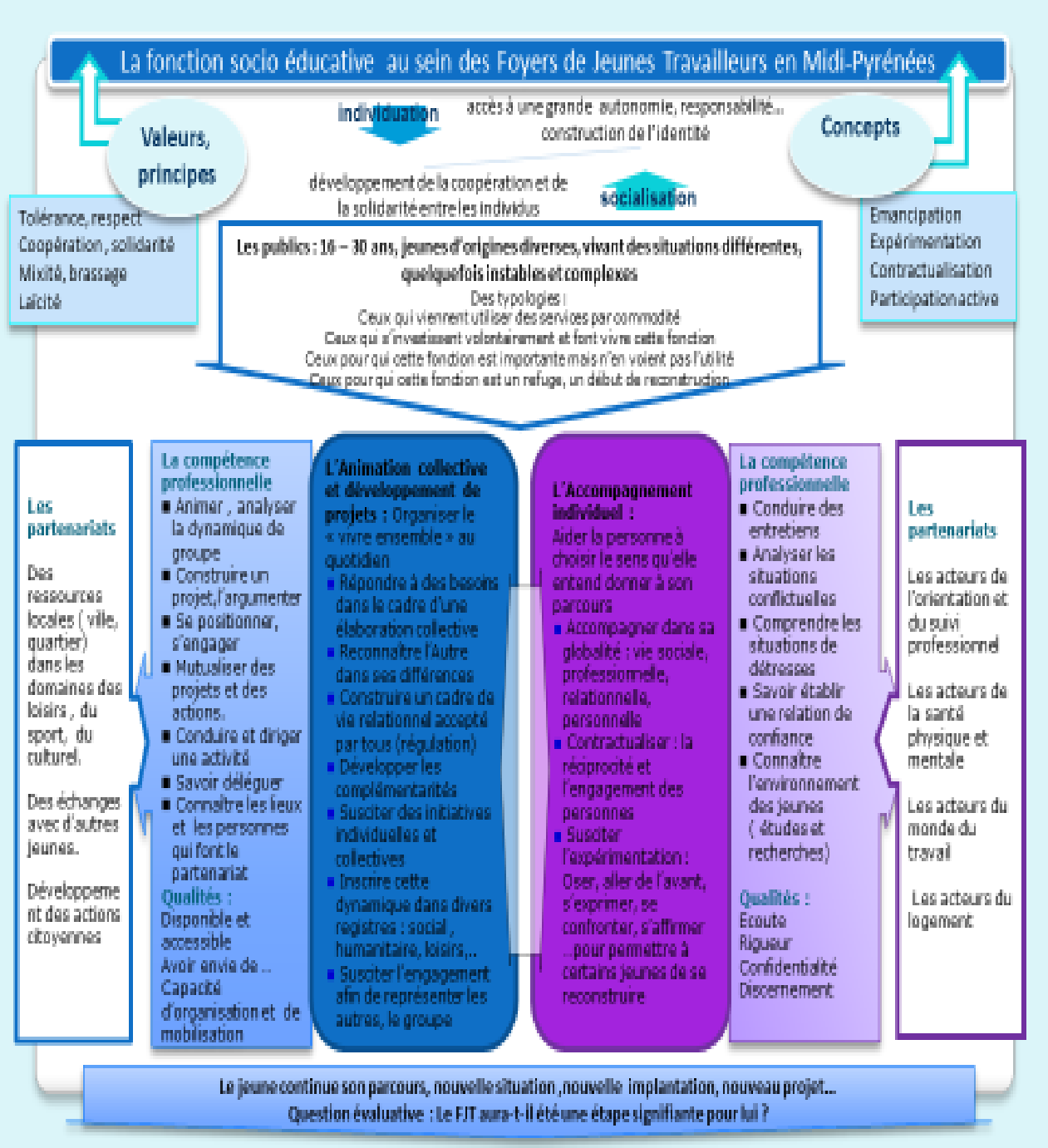
- Il permet également, de faire émerger et de définir les finalités qui permettront d'identifier les besoins spécifiques et les objectifs stratégiques : repères nécessaires à l'élaboration de tout projet (insertion professionnelle, démarches administratives)
- L'accueil par les résidents eux même marque le début de l'intégration au sein de la structure.

Le contrat de séjour prévoit avec le résident une fonction socio-éducative et une fonction habitat. Il traduit les conditions nécessaires à la réalisation des objectifs déterminés.

Qui, quoi, comment, où, pour qui, autant de question que le travailleur social se pose avec le jeune afin de définir clairement leurs intentions et ainsi d'en faire une analyse de faisabilité :
- quelles étapes demande ce projet
- si nécessaire transformer une représentation idéalisée en scénario structuré.
- prioriser les tâches.

L'accompagnateur n'est pas dans le jugement, en revanche il doit indiquer aux résidents ce qui est de l'ordre du possible.

En conclusion, que ce soit la pédagogie de projet, par le contrat, par la mise en lumière de « situation-problèmes », ou encore par la pédagogie active, les jeunes sont acteurs de leurs apprentissages en étant en situation de recherche.


La fonction socio éducative au sein des Foyers de Jeunes Travailleurs en Midi-Pyrénées
Valeurs, principes
Concepts
individuation
accès à une grande autonomie, responsabilité...
construction de l'identité
développement de la coopération et de la solidarité entre les individus
socialisation
Tolérance, respect
Coopération, solidarité
Mixité, brassage
Laïcité
Emancipation
Expérimentation
Contractualisation
Participation active
Les publics : 16 – 30 ans, jeunes d'origines diverses, vivant des situations différentes, quelquefois instables et complexes
Des typologies :
Ceux qui viennent utiliser des services par commodité
Ceux qui s'investissent volontairement et font vivre cette fonction
Ceux pour qui cette fonction est importante mais n'en voient pas l'utilité
Ceux pour qui cette fonction est un refuge, un début de reconstruction
Les partenariats
Des ressources locales (ville, quartier) dans les domaines des loisirs , du sport, du culturel.
Des échanges avec d'autres jeunes.
Développement des actions citoyennes
La compétence professionnelle
Animer , analyser la dynamique de groupe
Construire un projet, l'argumenter
Se positionner, s'engager
Mutualiser des projets et des actions.
Conduire et diriger une activité
Savoir déléguer
Connaître les lieux et les personnes qui font le partenariat
Qualités :
Disponible et accessible
Avoir envie de ...
Capacité d'organisation et de mobilisation
L'Animation collective et développement de projets : Organiser le « vivre ensemble » au quotidien
Répondre à des besoins dans le cadre d'une élaboration collective
Reconnaître l'Autre dans ses différences
Construire un cadre de vie relationnel accepté par tous (régulation)
Développer les complémentarités
Susciter des initiatives individuelles et collectives
Inscrire cette dynamique dans divers registres : social , humanitaire, loisirs,..
Susciter l'engagement afin de représenter les autres, le groupe
L'Accompagnement individuel :
Aider la personne à choisir le sens qu'elle entend donner à son parcours
Accompagner dans sa globalité : vie sociale, professionnelle, relationnelle, personnelle
Contractualiser : la réciprocité et l'engagement des personnes
Susciter l'expérimentation : Oser, aller de l'avant, s'exprimer, se confronter, s'affirmer ...pour permettre à certains jeunes de se reconstruire
La compétence professionnelle
Conduire des entretiens
Analyser les situations conflictuelles
Comprendre les situations de détresses
Savoir établir une relation de confiance
Connaître l'environnement des jeunes (études et recherches)
Qualités :
Ecoute
Rigueur
Confidentialité
Discernement
Les partenariats
Les acteurs de l'orientation et du suivi professionnel
Les acteurs de la santé physique et mentale
Les acteurs du monde du travail
Les acteurs du logement
Le jeune continue son parcours, nouvelle situation ,nouvelle implantation, nouveau projet...
Question évaluative : Le FJT aura-t-il été une étape signifiante pour lui ?

▫ ***La fonction socio-éducative***

« La fonction socio-éducative en foyers de jeunes travailleurs : quelle plus-value pour la jeunesse ? » - URHAJ Midi-Pyrénées

Elle comprend :

- L'accueil personnalisé ;
- L'organisation d'activités liées à l'emploi, la formation, le logement, la santé, les loisirs, la culture ;
- L'information et l'aide aux jeunes sur les problèmes de la vie quotidienne en vue de leur autonomie ;
- La participation des jeunes à la vie collective, aux activités, à l'organisation et à la gestion, aux instances de fonctionnement et au conseil d'établissement ;
- L'insertion sociale et professionnelle.

L'acquisition de l'autonomie fait également partie des apprentissages. En vivant en résidence (parfois premier logement autonome) les personnes apprennent d'elle-même et font leurs expériences mais elle bénéficie d'une écoute, de conseils permettant d'améliorer leur quotidien, les aide à cerner les situations posant problème et les guide vers des solutions.
Les modes d'actions favorisent l'émergence de constructions solidaires et un autre rapport aux institutions. Les publics vulnérables investissent peu, par nature, les espaces de socialisation, l'établissement se projette comme acteur intermédiaire entre un individu et des collectifs bienveillants.
Cette insertion peut se réaliser au moyen d'actions menées par nos services ou en partenariat avec les acteurs de l'insertion.

▫ ***La fonction habitat***

Le projet habitat de l'établissement offre, autour de services collectifs, des logements de différents types préservant l'intimité et des espaces de rencontre favorisant l'ouverture auprès des habitants du quartier et de la ville.

Plusieurs formes d'habitat sont proposées :

- ✓ Un foyer central constitué de trois bâtiments offrant 51 logements diversifiés du T1 au T2
- ✓ Un foyer soleil de 10 logements du T1' au T3

La résidence met l'accent sur les actions suivantes :

- ✓ Accompagner la mobilité par la résolution du problème de logement
- ✓ Accompagner les jeunes dans l'insertion sociale et professionnelle
- ✓ Faciliter l'émergence et la concrétisation des projets de chacun
- ✓ Accompagner et soutenir les résidents dans les démarches pour l'accession à un logement ordinaire
- ✓ Orienter les résidents vers des partenaires qui accompagnent l'installation et/ou le maintien dans le logement

La fonction socioéducative est l'axe central du contrat de projet avec les services de la Caisse d'Allocations Familiales. D'une durée de quatre ans, la présentation convie les acteurs locaux en réunion publique.

Contexte et histoire locale

Le Foyer de Jeunes Travailleurs est considéré par les partenaires comme stratégique dans le parcours d'insertion des jeunes, il est reconnu comme un outil structurant pour le territoire et un facteur de cohésion sociale.

Notre établissement s'inscrit et participe particulièrement :

- à l'accueil et à l'accompagnement des jeunes au moment de leur décohabitation du milieu familial, que ce soit lors de leur entrée dans la vie active ou lors de leur entrée en formation ;

- à la vie économique locale en assurant des possibilités de logement pour les nouvelles recrues ou les stagiaires d'entreprises locales ;

- à l'action sociale en s'inscrivant dans les différents dispositifs d'accueil, d'aide et de soutien que ce soit au niveau de la commune, de la communauté des communes, du conseil général, ou des dispositifs d'état.

Toutefois, notre histoire est faite d'évolutions profondes : évolution démographique, évolution de la demande, diversification de l'offre en termes de logement, situation économique en progression notamment dans l'aéronautique.

Le contexte politique local est porteur dans le sens où le logement est une préoccupation majeure de la ville.

4.1. Le périmètre

L'aire d'influence de la résidence habitat jeunes se situe au sein de Figeac Communauté en région Midi-Pyrénées, plus précisément dans le département du Lot. Situé à l'extrémité Nord de la région, ce territoire se caractérise par une forte identité rurale tout en ayant une forte identité industrielle par l'intermédiaire d'entreprises importantes comme l'usine Ratier et Figeac Aéro. Depuis une vingtaine d'années elle est également dynamisée par l'implantation d'une partie de la faculté du Mirail (Toulouse).

La ville de Figeac peut être qualifiée de commune « centre » avec un certain pouvoir d'attraction : commerce, emploi, tourisme. L'INSEE définie Figeac comme la deuxième aire urbaine avec la ville de Cahors, préfecture du département.

De plus la ville se situe au carrefour de deux axes routiers majeur du département (RN 122 et RN 140) et plus généralement des départements voisins desservis par deux axes : Cantal et Aveyron.

5. LE PUBLIC ACCUEILLI

Notre outil de gestion résidentielle retient la solution « HESTIA » de la société Adequat Système. Cet outil nous permet d'exploiter, de manière satisfaisante, les données pour mieux connaitre le public accueilli. Depuis 2011, nous utilisons les logiciels de gestion communs à l'association.

En complément des modes traditionnels des demandes (téléphone, courrier), le site internet de l'URHAJ-Midi-Pyrénées permet d'orienter de nouvelles demandes.

Les tableaux suivants explicitent les tendances depuis notre ouverture en septembre 2014. Donc il faudra toujours ne prendre en compte que les chiffres de 2014 relatent des données de septembre à fin décembre. Il faut aussi rappeler le fait que les pourcentages sont exprimés sur les résidents entrés ou sortis dans l'année.

5.1. Les profils des personnes hébergées

Le nombre de personnes accueillies

Indicateurs	2019	2020
Nombre de personnes accueillies	99	90
Nombre de nuitées	17470	15938
Taux d'occupation	94%	86%

Le nombre de résidents accueilli est toujours important. La situation de pandémie a sensiblement pesé sur l'activité.

Les âges

Indicateurs	2019	2020
Moins de 18 ans	2	1
De 18 à 25 ans	45	31
Plus de 25 ans	5	2

Le public cible de la résidence se situe entre 18 et 25 ans et est c'est bien cette tranche d'âge qui est accueillie en majorité. Une exception est faite pour les mineurs qui obtiennent leur majorité dans les semaines qui suivent leur entrée.

Les origines géographiques

Indicateurs	2019	2020
Figeac	17%	29%
Lot	10%	9%
Occitanie	31%	12%
Autres régions françaises	31%	24%
Europe	2%	0%
Autres pays	6%	0%

En observant les statistiques nous remarquons une évolution marquée par la période de pandémie. La mobilité des jeunes s'est ralentie en lien avec les mesures de restrictions sanitaires.
Nous constatons que la structure répond au besoin de loger les personnes qui viennent à Figeac, un pôle attractif. Cet attrait est à mettre en lien avec le secteur économique et industriel du bassin Figeacois, qui est un prolongement de la mécanique vallée toulousaine.

Caractéristiques de la population (en rapport au projet social)

Projet social initial validé

	Etudiants / scolaires	CDD	CDI	Alternants	Stagiaires	Recherche d'emploi
2015	25 %	25 %		40 %		10 %

	Etudiants / scolaires	CDD	CDI	Alternants	Stagiaires	Recherche d'emploi
20	13 %	35 %	2 %	27 %	13 %	10 %

18						
2019	17 %	17 %	0	39 %	17 %	10 %
2020	21%	23%		38%		18%

Les accueils sont en conformité avec les orientations du projet social. L'année 2020 révèle un impact de la pandémie sur l'activité des jeunes.

Le contrat de séjour prévoit une durée maximum de deux ans renouvelables si le projet personnel le nécessite.

6. PRESTATIONS ET ACTIVITES MISES EN ŒUVRE

La charte de l'ANRAS définit un cadre éthique de référence pour tous ceux qui agissent en son sein, en son nom, adhérents ou salariés.

Reconnaître la personne accueillie dans sa dignité. La respecter comme sujet acteur de son devenir et responsable de ses choix de vie.
Accueillir toute personne dont la situation relève du champ d'activité de l'association sans distinction d'origine, d'appartenance philosophique, ou religieuse.
Considérer la personne accueillie dans sa globalité, l'aider à faire émerger toutes ses potentialités sur le plan affectif, intellectuel, relationnel, professionnel, tout en prenant en compte ses difficultés.

Aider la personne accueillie à réaliser son insertion sociale, ses projets de vie et sa pleine citoyenneté.

Les Résidences Habitat Jeunes (ex FJT) sont considérées par beaucoup de partenaires comme stratégiques dans le parcours d'insertion des jeunes et sont reconnues comme des outils structurants pour les territoires. Partout où ils sont présents, ces établissements s'inscrivent et participent particulièrement :

- ✓ A l'accueil et à l'accompagnement des jeunes au moment de leur décohabitation du milieu familial que ce soit lors de leur entrée dans la vie active ou dans un parcours de formation ;
- ✓ A la vie économique locale en assurant des possibilités de logement temporaire pour les nouvelles recrues ou stagiaires d'entreprises locales, les apprentis en alternance, ou les employés saisonniers, les étudiants internationaux… ;
- ✓ A la vie sociale en s'inscrivant dans les différents dispositifs d'accueil, d'aide et de soutien tant au niveau communal, départemental que des dispositifs d'état.

Toutefois depuis leur création, des évolutions profondes ont marqué la société et ont considérablement modifié les besoins des jeunes. La jeunesse entendue comme la période entre la fin de la scolarisation obligatoire à 16 ans et l'entrée dans la vie active tend à s'allonger et à devenir moins linéaire. Les jeunes sont soumis à des statuts professionnels ou de formation divers et extrêmement poreux : ils sont tour à tour en formation, en activité salariée plus ou moins précaire, en recherche d'emploi, cumulant parfois certaines situations ou connaissant des retours en arrière dans leur parcours. Désormais, pour la majorité des jeunes, l'entrée dans la stabilité de l'âge adulte, caractérisée par un logement indépendant, l'achèvement des études et l'accès à un emploi durable se situe entre 23 et 29 ans. Selon Olivier Galland[1], « la jeunesse c'est ce passage durant lequel vont se construire presque définitivement, alors qu'elles sont encore en pointillé les coordonnées sociales de l'individu. » Aujourd'hui cette période est marquée par la précarité des statuts (le taux de pauvreté des jeunes est de 21% contre 12% dans l'ensemble de la population), des identités et des avenirs. Les difficultés des jeunes doivent être analysées en tenant compte des conditions sociales et économiques dans lesquelles ils vivent. La jeunesse est un ensemble d'épreuves qui obligent les acteurs à construire leur propre expérience. Olivier Gallant parle « d'expérimentation plutôt que d'identification parce que la définition de soi n'est plus hérité mais à construire ». Les seuils sociologiques traditionnels (accès au travail, à la création d'une famille, au logement) sont désynchronisés. Le franchissement ne se fait plus ni au même âge, ni dans le même ordre. Les jeunes vivent désormais des trajectoires faites de va-et-vient prolongés entre études, travail et chômage, entre célibat et vie

1 Olivier Galland, Sociologie de la jeunesse 5ieme édition

matrimoniale et entre logement indépendant et cohabitation. A cela s'ajoute un impératif de mobilité de plus en plus incontournable. Les jeunes doivent non seulement « se construire une définition sociale de leur place dans la société mais également y faire correspondre une position professionnelle.
Le processus d'autonomisation est devenu inéluctable dans l'analyse de la condition juvénile.
Au regard de ces constats, le seul mot d'ordre pour nos Résidences Habitat jeunes est d'accompagner et de sécuriser les parcours d'insertion sociale et professionnelle des résidents et notamment des primo-locataires durant cette période transitoire.
Notre engagement va bien au-delà d'un soutien dans les démarches liées au logement et une aide à la vie quotidienne, Il s'agit d'accompagner les jeunes dans l'acquisition de capacités, de savoirs faire et de savoir être que requière l'accès à l'autonomie. Le projet en habitat jeune garantit un accompagnement individualisé, par l'association du bénéficiaire à l'évaluation de ses besoins et par la proposition d'un parcours d'acquisitions adapté.
Le concept d'empowerment fait écho à cette démarche. Pour Marie-Hélène BAQUE (professeure en études urbaines à l'université Paris Ouest Nanterre La Défense) « l'empowerment » indique le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, de s'émanciper. » Deux dimensions s'articulent dans cette définition : celle du pouvoir d'agir et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. L'empowerment est une visée vers laquelle on doit tendre. Il s'agit pour nous de contribuer à l'émergence des conditions nécessaires à sa manifestation et de travailler ou de restaurer la capacité d'agir des « jeunes » résidents. L'ancrage d'un individu dans l'infantilisation (comme s'il était dépourvu de compétences) l'empêche de prendre part à l'amélioration de sa condition.
Au sein de la résidence habitat jeunes de par les actions menées et l'aménagement d'espaces collectifs, chaque individu peut prendre la mesure de ce qu'il vit, d'autres vivant les mêmes situations, et peut alors engager une réflexion menant à reconsidérer ses possibilités. Il ne faut pas oublier que l'image que l'on se fait de soi-même est en grande partie construite par l'image que les autres nous renvoient de nous-mêmes. Il s'agit d'amener les résidents à se penser comme individus légitimes à mener une action. Le renforcement des compétences amène également une forme de pouvoir d'agir.

LA GESTION LOCATIVE SOCIALE

6.1.1. GERER LES CANDIDATURES -LE PROCESSUS ADMETTRE

La gestion de la candidature est centralisée depuis mars 2021. Le processus de traitement est le suivant

Notre métier,
proposer un logement adapté au projet de vie de l'usager

Le processus de préadmission est borné de l'étape du premier contact avec le candidat jusqu'au transfert de son dossier dans le logiciel de gestion résidentielle qui comprend les tâches nécessaires à la programmation de son entrée effective. La préadmission est incluse dans le projet global de l'établissement. Cette séquence est un observatoire de la demande et des besoins candidats. C'est également un temps de compréhension des mobilités sociales et professionnelles à l'œuvre sur les territoires.
Le présent processus répond à l'objectif d'accueil personnalisé du contrat de projet.

1. Les besoins des résidents

Le présent processus ne se justifie qu'à la condition de répondre aux besoins exprimés ou non du candidat. Il appartient aux professionnels de les recenser de façon continue. Les personnels alimentent la base de données des besoins par le biais du support ASCO13B21

I. Un besoin d'immédiateté
Les mobilités sont corrélées au parcours de l'emploi et de l'insertion. Les fréquences augmentent en intensité et en distance. La gestion par opportunités resserre le temps.
Les premiers contacts argumentent l'instantanéité du besoin : je commence demain… j'ai pris un emploi depuis… Vous avez de la place…
Les candidats ont un besoin de logement et attendent un oui ou un non.

II. Un besoin de simplicité
En général, les populations ne sont pas rompues à l'exercice du dossier, à la démarche complexe.
La procédure de traitement prend en compte une pluralité de situation et de capacité à maitriser des outils et des consignes.

III. Un besoin d'accompagnement
La simplicité recherchée dans le cahier des charges se heurte aux situations particulières liées à la personne ou aux conditions de celle-ci.
Les besoins d'accompagnement à la saisie de la demande sont fréquents.
L'absence d'accès ou de moyens d'accès à l'applicatif nécessite également d'engager une procédure alternative à la dématérialisation.

2. Les objectifs de réalisation

I. Garantir la permanence d'accès à la demande

Tout au long de l'année, le flux de demande est quasi quotidien. Le processus doit s'adapter à la volumétrie des établissements, sites et demandes. Les demandes par mail représentent plus de 90% du total pour certaines résidences.
La base logicielle et l'accès au serveur du prestataire est accessible tous les jours de l'année.
Les incidents techniques sont repérés.
Le service de maintenance du prestataire est mobilisable du lundi au vendredi via le mail support@adequat-systeme.com .
La sauvegarde des données est effective sur le serveur du prestataire.

II. Comprendre la demande

Les données renseignées par le candidat sont une somme d'indices.
D'une part, les éléments transmis doivent répondre à trois critères :

- L'âge
- La situation socioprofessionnelle
- Le projet lié au territoire de la résidence

D'autre part, le contact avec le candidat permet d'apprécier sur la durée du séjour demandé les points à traiter ou pouvant mettre en échec son contrat de séjour.
Le personnel instruisant la demande portera à la connaissance de la commission logement l'ensemble de ces points par le biais du support **GLAC11E1** et également selon la procédure **GLAC11E2** pour les situations relevant d'une pré validation.

III. Traiter dans les délais

La commission logement se réunit une fois par semaine.
Le délai maximum est fixé à 7 jours.
Les demandes réputées complètes l'avant-veille de la commission sont soumises à la commission.
La fiche **GLAC11E2** précise les situations qui peuvent faire l'objet d'une validation de principe par l'intervenant socioéducatif, le chargé de vie sociale ou l'assistant de gestion locative. Ces derniers visent la fiche et la transmettent à la commission logement suivante via le dossier 201 qui la valide définitivement.

IV. Communiquer sur le traitement

Dans le cadre du cahier des charges de l'applicatif, des notifications sont prévues pour informer le candidat de l'avancée du traitement de sa demande. Le candidat reçoit un mail pour les évènements suivants :

1. Le candidat a créé un compte
2. Le candidat a rempli de façon incomplète sa demande

3. Le candidat a terminé sa demande
4. La demande du candidat passe en commission logement
5. Une décision est prise
6. Le candidat accepte ou refuse la décision

V. Prendre une décision adaptée au besoin

La candidature est présentée par l'intervenant socioéducatif à l'aide du support **GLAC11E1**. Celle-ci doit s'inscrire également dans la politique d'accueil de l'établissement et la situation en termes de brassage et de mixité.

3. Les indicateurs de réalisation

I. Les incidents techniques

Les incidents techniques sont répertoriés par l'assistante de gestion locative dans le support **GLAC11D01**. Les éléments à mentionner sont la date, la source de l'incident en sélectionnant dans le menu et sa nature.
Exemple : le 01/01/2020, applicatif, impossibilité de valider des données

II. Les délais de traitement

Le pôle Habitat jeunes fixe pour objectif de rendre une décision dans un délai de 7 jours à compter du jour où la candidature est renseignée en totalité et les pièces justificatives conformes à leur objet.
La procédure de pré validation a pour objectif de réduire le délai du rendu de la décision.
Les délais sont mesurés par l'outil de gestion de l'applicatif.

III. Les réclamations des candidats

Le questionnaire « PRE Admission » est envoyé par mail à chaque candidat dont la demande est passée en commission d'admission.
Le lien du questionnaire est : https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=iXaCjzcHY0a9oQl7uWDbrpGj8ss1C3RNhVrF2zl9AfZURjBQREdZMVhMRFVQRk1YRDZLNTBWUkkwNS4u
Les remarques et réclamations des candidats sont enregistrées par l'intervenant(e) social(e) dans le support **GLAC11D02**.

4. La qualité perçue

I. Analyser les réclamations

La commission qualité analyse les réclamations à partir du support **GLAC11D02**. La commission qualité rend un avis général sur la qualité du processus de préadmission. Elle fait part de ses préconisations en vue de l'amélioration de la prestation.

II. Mesurer la satisfaction

La commission qualité analyse le degré de satisfaction à partir du tableau de bord des réponses au questionnaire PREADMISSION. Elle rend compte des remarques émises par les candidats et de leurs évolutions.

1. Les effets recherchés

I. Améliorer notre connaissance des besoins

L'article 2 de la loi dite de rénovation sociale précise que toute action ne peut s'engager que si elle correspond à une réponse à un besoin. La connaissance des besoins est donc déterminante pour mener le projet d'établissement et permettre l'innovation.

II. Améliorer la visibilité de l'offre

La construction d'un portail unique favorise la visibilité de l'offre de service. Les informations délivrées doivent éclairer le candidat sur son projet de séjour. Les conditions d'occupation donnent à voir sur les perspectives et les démarches d'accompagnement.

III. Optimiser l'occupation

Une maitrise de la gestion de la demande évite les retards de traitement et des reports aux possibilités d'entrée. La liaison entre l'instruction et les établissements participe à une vacance technique réduite.

2. Les activités à réaliser

I. Accompagner la demande

L'activité agit sur trois registres :

- Informer sur l'applicatif de la demande et ses modalités techniques
- Mettre à disposition un moyen d'accès
- Accompagner la saisie

II. Instruire la candidature

L'instruction consiste à porter le regard sur la totalité du projet de séjour et au-delà. Le recueil du besoin de la personne s'inscrit dans une démarche de mise en perspective individuelle et institutionnelle du parcours.

III. Notifier des états d'avancement du dossier

Le besoin d'immédiateté traduit l'accélération des parcours et des transitions subies par les jeunes. A partir de la finalisation de la demande, le temps d'instruction jusqu'à la décision doit apparaitre au candidat. Les notifications mesurent les étapes et renvoient le souci de rendre compte de nos engagements.

IV. Valider une décision

Dans les 7 jours du dépôt de la demande, une décision formalisée est rendue. La commission logement est organisée en fonction des objectifs de délai.
La décision du directeur ou de son représentant est soumise au candidat pour acceptation ou refus.

V. Gérer la file d'attente

La politique d'accueil des établissements détermine des droits réservataires et donc des priorités en termes de public.
Les établissements informent le service instructeur des logements qui se libèrent et reçoivent en retour les coordonnées de la personne à contacter pour une admission.

3. Les ressources

I. Les personnels

Les personnels suivants sont affectés au processus de réalisation (R) et/ou de pilotage (P) :

- Le directeur d'établissement (R&P)
- Les responsables de site (R&P)
- Les assistants de gestion locative (R)
- Les intervenants socioéducatifs (R&P)
- Les délégués à la protection des données (P)
- Les comptables (P)
- Les personnels en charge de la communication et de la gestion des supports d'information (P)

II. Les régulations

Deux régulations sont mobilisées pour le processus ADMETTRE.

A. Le comité de direction

Le comité de direction, présidé par le directeur, est composé des cadres hiérarchiques des établissements. Le directeur peut inviter une personne n'appartenant pas au dit comité pour être entendue ou apporter son éclairage sur un sujet traité.
Le comité de direction détermine les objectifs qualité du processus et valide toute modification de celui-ci.

Le comité de direction se réunit chaque semaine et à minima deux fois par mois.

B. La commission logement

La commission logement a pour fonction d'examiner les candidatures et de rendre une décision.
La commission logement est composée du directeur, des responsables de site et de l'intervenant social en charge de l'instruction.
La commission est animée par un responsable de site.
Les candidatures sont présentées par l'intervenant social.
La commission se réunit une fois par semaine.
La décision d'admission ou de refus est rendue par le directeur.

III. Les outils de gestion

A. Le logiciel Hestia

Le logiciel permet de recueillir les données personnelles de l'usager. Ces données permettent de réaliser la facturation, l'encaissement et d'extraire les éléments statistiques du dossier vert UNHAJ.
Le dossier usager est créé à partir du transfert des données de l'applicatif Web admission.
Les données sont hébergées et sauvegardées sur le serveur du prestataire.

B. Module de gestion des demandes de logement

Le module permet aux candidats de renseigner une demande de logement en accédant via une adresse internet. L'application est gérée par le prestataire du logiciel Hestia.
Les données sont hébergées et sauvegardées sur le serveur du prestataire.
L'onglet « analyse » affiche des statistiques.

C. Office365

Le pack office365 est installé sur tous les postes. Les données sont hébergées et sauvegardées sur le cloud https://anras.netexplorer.pro/
Outlook est utilisé pour la messagerie entre professionnels et avec les candidats. La boite mail logement.rhjanras@anras.fr est la boite mail référence pour l'applicatif de gestion de l'admission.
Word et *Excel* sont utilisés pour les supports bureautiques.
Teams est utilisé pour les régulations.
Planner est utilisé pour la gestion collaborative.
Forms est utilisé pour réaliser les questionnaires et les transmettre par mail.

D. Site ANRAS

Le site ANRAS http://anras.fr est un outil de communication de l'offre de service des établissements. Il est administré par le service informatique du siège social.
Un droit d'accès est ouvert aux établissements pour renseigner les informations et actualités.

E. Site URHAJ Occitanie

Le site http://habitatjeunesoccitanie.org/ est le principal relai de la demande de logement. Un mail est envoyé sur la messagerie unique logement.rhjanras@anras.fr .

En retour, un mail type est envoyé avec le lien d'accès à la plateforme admission.

F. CEGI ComptaFirst

Le logiciel comptable rend compte de l'activité économique. Le calcul du coût du processus est réalisé à partir du logiciel comptable.

IV. Les matériels et locaux

A. Les matériels

ordinateurs et leur connexion au réseau internet
copieur
scanner
box

B. Les locaux

1 espace d'accueil ou 1 bureau pour accompagner les demandes dans chaque établissement
1 bureau pour l'instruction selon le nombre d'intervenant mobilisé
1 espace de travail de la commission logement, la réunion en visioconférence est privilégiée
1 espace réunion pour 8 personnes
1 bureau pour la gestion comptable

V. Les prestataires

ADEQUAT SYSTEME fournit les bases logicielles et leurs maintenances.
NSKTECH assure l'infogérance des matériels et des licences.
ORANGE garantit la connexion au réseau par contrat cadre
BISREPETITA, TRADEDISCOUNT fournissent les matériels informatiques
BLOCK PROOF est désigné Délégué à la protection des données externe, la société accompagne les actions de mise en conformité de la réglementation RGPD

4. Les supports et outils

I. Les supports de mise en action

A. ASCO13B21 La fiche recueil du besoin

La fiche recueil de besoin recense les trois types de besoin du candidat. L'instructeur identifie les besoins émergents et les transmet à la commission qualité.

B. GLAC11E11 Démarche d'évaluation des demandes de logement

Le support décrit les principes et la démarche d'évaluation des premières demandes de logement et des demandes de dérogation.

C. GLAC11E1 Présentation d'une candidature logement

Le support est rempli pendant l'instruction de la demande et a vocation à éclairer la commission logement. Les éléments d'appréciation portent sur la situation du candidat à l'entrée prévue et sur sa permanence tout au long du séjour. L'instruction est fondée également à porter une analyse des freins et leviers de la personne. L'instruction est également un premier point d'analyse pour forger éventuellement le futur « passeport de compétences ». Le support est enregistré dans le dossier 200 dans un sous-dossier portant le nom du candidat.

D. GLAC11E2 Pré validation d'une candidature logement

La procédure mentionne les conditions d'une pré validation de la demande d'un candidat par les différents instructeurs. Les fiches sont scannées dans le dossier 201. La commission logement valide définitivement les pré validations et les classe dans le dossier 203.

E. GLAC11E3 Avis pour dérogation à la durée de séjour

Les demandes sont traitées par les intervenants sociaux des établissements à partir de la plateforme module Web-FJT. Il sert à formuler un avis pour les demandes de dérogation à la durée de séjour de 2 ans.

F. L'état des contingents

Le projet social de chaque résidence définit une politique d'accueil en fonction des contingents réservataires et des besoins du territoire. Les contingents sont mentionnés au paragraphe V. Valider la décision.
L'état des contingents est extrait à partir du logiciel de gestion résidentielle, onglet ***paramètres*** puis ***nature client***.

G. Les supports d'information

Le tronc commun des supports d'information sont les suivants :

- Le site de l'association
- Le site de l'URHAJ
- Le livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement

Les supports ci-dessous sont optionnels :

- Une page Facebook
- Un padlet

La création de ces supports impose une actualisation périodique.

H. L'applicatif de gestion de la demande

Le prestataire Adequat Systèmes développe pour le compte du pôle un applicatif Web qui permet de recueillir les demandes de logements pour toutes les résidences.
L'applicatif est composé d'une partie candidat pour renseigner ses données et déposer les pièces justificatives.
La partie opérateur est le support de l'instruction et de l'envoi des notifications d'avancée du dossier.
L'instructeur se connecte sur la partie opérateur par l'adresse https://fjt.adequat-systeme.com/login avec son identifiant et son mot de passe.

I. L'enquête de satisfaction

A la fin de l'instruction, un questionnaire est envoyé au candidat. Il s'appelle « Questionnaire PREADMISSION » et il est généré par l'application Forms dans Office.com du compte logement.rhjanras@anras.fr

II. Les supports de pilotage

A. Le projet d'établissement

Le projet d'établissement précise pour une durée maximale de cinq ans les prestations et les objectifs poursuivis par l'établissement. Il décrit l'organisation et les moyens de conduire à bien ses missions en faveur des publics accueillis. Le projet est stocké dans le dossier 620.

B. Le contrat de projet CAF

D'une durée de 1 à 4 ans, le contrat lie l'association à la Caisse d'Allocations Familiales du département d'implantation. A partir du diagnostic du territoire et des publics, les enjeux retenus par l'établissement engagent des axes de travail et un plan d'actions.

C. Le référentiel qualité

Le référentiel qualité décrit les activités et les modes de mise en œuvre. Les quatre blocs référencés GLAC (fonction accueillir), GLLO (fonction loger), GLAS (fonction accompagner selon le référentiel AGLS) et ASCO (fonction accompagner selon le contrat d'objectifs CAF) développent les objectifs, les acteurs et les supports de l'action. Le dossier 30 contient l'ensemble des documents.

D. Les plannings

Les cadres ont la charge d'organiser la disponibilité des moyens et la continuité du service. Les plannings sont stockés dans le dossier 163.

E. Les fiches fonction et subdélégations

Chaque emploi dispose d'une fiche fonction, elle reprend les tâches et compétences attendues selon le référentiel qualité. Les fiches sont stockées dans le dossier 1651.
Le directeur engage les actes de subdélégations.

F. La notice RGPD

La notice informe l'usager du traitement de ses données personnelles. Elle est référencée **GLLO17B5** dans le dossier 3174.
La démarche est accompagnée par un DPO externe.

G. Les contrats de prestation

La société ADEQUAT SYSTEME est liée par contrat pour les prestations suivantes :

- Hébergement du logiciel et des données
- Développement des modules
- Maintenance des applicatifs

La société NSKTECH est liée par contrat pour les prestations suivantes :

- Installation des matériels
- Surveillance et actualisation des systèmes
- Mise à jour des licences
- Aide à l'utilisation

H. Le tableau de bord TABP2

En cours de réalisation

1. Le processus de réalisation

I. Accompagner le candidat

Des candidats peuvent ne pas disposer des moyens ou des outils pour se connecter.
En fonction des disponibilités et des moyens des établissements, le personnel d'animation met à disposition les outils de connexion.
Des candidats peuvent ne pas disposer des capacités à saisir leur demande.
En fonction des disponibilités, l'intervenant social peut assister le candidat dans la réalisation de la demande.

II. Instruire une première demande

L'intervenant IAO a la charge d'instruire la demande de logement. Il utilise le support **GLAC11E1** comme guide et pour la présentation en commission logement.
Dans le dossier 200 DOSSIER EN INSTRUCTION, l'intervenant IAO ouvre un dossier nominatif Nom_Prénom. Le support d'instruction et toutes les pièces justificatives y sont stockés.
La démarche de l'instruction **GLAC11E11** est de porter à la connaissance de la commission logement la conformité des critères requis à l'entrée, les compétences minimales à conduire le projet déclaré et identifier les freins et leviers de la personne. Le principe de cohérence doit être mis en perspective du territoire, de la situation de la personne et de la période prévue.

Sera mis en évidence, entre autres : un dépassement de critère d'âge, une fin de validité de pièce d'identité, un changement connu ou prévisible de situation, une période d'inactivité, la nature de l'accompagnement d'un tiers, des temps de transports importants entre les différents lieux, un décalage entre la période demandée et l'objet de la demande, des compétences insuffisantes à mener le projet déclaré ou des démarches nécessaires, des ressources non adaptées au projet du territoire.

A. Vademecum « Plateforme admission Web »

Le salarié se connecte régulièrement sur la plateforme de gestion de la candidature par l'adresse suivante https://fjt.adequat-systeme.com/login
Le salarié utilisera son identifiant et son mot de passe personnel.
Dans l'onglet « demandes » apparait chaque demande par statut, prénom, nom et résidence.
Les différents statuts correspondent à l'état d'avancement du traitement :

- En attente : le candidat a validé sa saisie, l'instructeur peut commencer l'examen de la demande
- En cours : L'intervenant IAO a validé un ou plusieurs onglets
- A compléter : L'intervenant IAO a refusé un ou plusieurs onglets, le candidat doit apporter les corrections
- A compléter[1] : un chiffre apparaît à côté du statut, le candidat a corrigé une donnée, l'instructeur peut reprendre l'examen de la demande
- Passage en commission : L'intervenant IAO a validé la totalité de la demande et valide le passage en commission
- En attente du candidat : la décision est notifiée par la commission, le candidat est appelé à accepter ou refuser la décision
- En attente d'attribution : le candidat a accepté la décision d'admission, la demande est placée en liste d'attente avant le transfert de ses données dans le logiciel Hestia
- Un menu … en dernière colonne du tableau en haut à droite permet de consulter le dossier, supprimer, marquer comme désisté et afficher le résumé

Premier onglet « coordonnées »

L'onglet comprend l'identité, l'adresse, l'âge, le téléphone, le mail et les dates de séjour.

L'intervenant IAO valide ou refuse l'onglet, le refus ouvre une fenêtre de commentaire pour motiver le choix, le refus renvoi au statut incomplet et génère un mail au candidat.

Deuxième onglet « informations complémentaires »

L'onglet comprend la date de naissance, le numéro Visale, de sécurité sociale, et d'allocataire CAF. L'âge de la personne doit correspondre au critère de la résidence choisie.
L'intervenant IAO renseigne la nature client qui correspond à la codification mentionnée à Valider la décision

L'intervenant IAO valide ou refuse l'onglet, le refus ouvre une fenêtre de commentaire pour motiver le choix, le refus renvoi au statut incomplet et génère un mail au candidat

Troisième onglet « ressources »

L'onglet affiche le montant des différentes ressources, les justificatifs doivent correspondre à la déclaration, le montant doit être suffisant pour garantir le reste à charge.

L'intervenant IAO valide ou refuse l'onglet, le refus ouvre une fenêtre de commentaire pour motiver le choix, le refus renvoi au statut incomplet et génère un mail au candidat

Quatrième onglet « statistiques »

Le menu « activité » doit correspondre au justificatif de situation

Le menu « situation antérieure » éclaire sur la raison principale de la demande et le parcours de mobilité

Le menu « ressources » précise la nature des ressources disponibles, l'instructeur vérifie qu'il s'agit de ressources disponibles pendant le séjour et pour la durée demandée

Le menu « caractéristiques de la population » donne le niveau de diplôme du candidat

La zone texte « descriptif du projet » ouvre un champ libre au candidat pour motiver sa demande

Si le candidat a une activité salariée, l'identification de l'entreprise par son SIRET et son effectif est recherchée pour une affectation au contingent « Action Logement »

L'intervenant IAO valide ou refuse l'onglet, le refus ouvre une fenêtre de commentaire pour motiver le choix, le refus renvoi au statut incomplet et génère un mail au candidat

Cinquième onglet « pièces jointes »

3 zones de dépôt sont ouvertes pour justifier de l'identité, de la situation et de la ressource du candidat. Des attestations sur l'honneur peuvent être fournies quand le candidat n'en dispose pas au moment de la demande (exemple : contrat d'apprentissage, certificat de scolarité). La demande peut être validée en commission sous réserve de produire les documents manquants à l'entrée. Les réserves sont précisées dans le mail de validation.
L'intervenant IAO peut supprimer ou ajouter des pièces au dossier. L'ensemble des pièces intégrées au dossier du résident lors du transfert dans le logiciel de gestion résidentielle.

L'intervenant IAO valide ou refuse l'onglet, le refus ouvre une fenêtre de commentaire pour motiver le choix, le refus renvoi au statut incomplet et génère un mail au candidat

Sixième onglet « logement »

L'intervenant IAO valide ou refuse le logement si celui-ci ne correspond pas à la situation du candidat (Exemple : T2 pour une personne seule à faible ressource)

La commission peut valider la demande en proposant une autre typologie de logement.

Septième onglet « décision »

Trois choix s'offre à l'intervenant IAO :

- Refuser la demande, le choix rend définitivement impossible toute instruction supplémentaire pour un passage en commission (exemple : absence de ressource, absence de lien entre le projet et le territoire demandé)
- Envoyer à la commission, le choix est ouvert si les six onglets précédents sont validés
- A compléter, l'instructeur a refusé un ou plusieurs onglets pour des raisons qui ne compromettent pas une poursuite de l'examen.

III. Instruire une demande orientée par le SIAO

A. Le département de Haute-Garonne

L'intervenant IAO reçoit des mails du gestionnaire du service SIAO l'informant d'une ou plusieurs orientations.
L'intervenant IAO se connecte sur le site https://sisiao.social.gouv.fr/#/login avec les identifiants qui lui ont été remis.
Il prend contact avec les personnes pour qu'ils déposent leur demande sur le module Web-Fjt.

B. Le département du Lot

En attente des modalités à appliquer par la DDETS

IV. Instruire une demande pour un accueil séquentiel

Les entrées se réalisent principalement pour la rentrée scolaire de septembre mais peuvent être instruite au cours de l'année. La validation des décisions dépend des sites.

C. Les alternants du CFA de Gourdan-Polignan

L'inscription au CFA et le versement du dépôt de garantie valent acceptation de principe. Les supports à envoyer se trouvent dans le dossier 3013 (Vénasque).
L'envoi se compose de :

- La liste des documents demandés
- La fiche administrative
- Le contrat de séjour
- L'annexe mineur

- Le règlement de fonctionnement
- Le mandat SEPA

Aucune facture n'est envoyée à un tiers financeur, le prélèvement se fera sur le compte présenté par l'alternant.

D. Les alternants des CFA de Blagnac et Beauzelle

La capacité d'accueil est définie chaque année par le responsable de site. Les décisions sont prises en fonction des calendriers des alternants et des possibilités de les loger en permettant une occupation minimale moyenne supérieure à 60%.
La validation des admissions s'opère dans la première quinzaine du mois d'août.

E. Les alternants du Figeacois

Le logement 218 peut éventuellement être occupé en mode séquentiel.

V. Instruire une demande de dérogation à la durée du séjour

Le résident qui souhaite faire une demande de prolongation de séjour au-delà des deux ans formule sa demande par le module Web-Fjt.
L'intervenant social de l'établissement exprime un avis auprès de l'intervenant IAO par l'envoi par mail à l'aide du support **GLAC11E3.**
A réception l'intervenant IAO procède à l'instruction et à la présentation de la situation en commission logement.

VI. Valider le passage en commission

La conduite de l'examen de la candidature à l'aide du support **GLAC11E1** apporte des éléments de cohérence sur les trois axes, situation – territoire – période.
L'intervenant socioéducatif apprécie la situation dans son contexte global et sur la totalité de la durée du séjour.
L'intervenant socioéducatif valide le passage en commission et scanne le support dans le dossier 202 PASSAGE EN COMMISSION.

VII. Valider la décision

L'intervenant AIO présente à la commission les demandes instruites et porte à sa connaissance les éléments d'éclairage à la décision. Il exprime un avis général et circonstancié.
Les responsables de site expriment un avis sur la demande et son inscription dans la politique d'accueil de l'établissement demandé.
La procédure **GLAC11E2** stipule les conditions dans lesquelles, l'instructeur peut pré valider la candidature. Le scan du support **GLAC11E1** est stocké dans le dossier 201.
Le directeur valide définitivement la demande en commission. Le support est classé en 203 pour les demandes acceptées ou 204 pour celles refusées. Les dossiers refusés sont gardés au maximum un mois en cas de contestation ou de faits nouveaux susceptibles de représenter la demande en commission.
La commission entérine l'affectation du contingent selon la codification suivante :
Les règles d'alerte de la Caisse d'Allocations Familiales définissent un taux maximal de 35% des nuitées de l'année en cumulant les jeunes scolaires, étudiants et tous publics âgés de plus de vingt-cinq ans. De même, le public ASE doit être maintenu sous le seuil de 15%.

VENASQUE	Action Logement	Etat	CD	Non réservé
Salarié CDI Salarié CDD	AS	ES	CS	NS
Apprenti Autres stages	AA AZ	EA EZ	CA CZ	NA NZ
Demandeur emploi	AD	ED	CD	ND
Scolaires	AE	EE	CE	NE
N logements	0	15	7	41

SOLEILHOS	Action Logement	Etat	CD	Non réservé
Salarié CDI Salarié CDD	AS	ES	CS	NS
Apprenti Autres stages	AA AZ	EA EZ	CA CZ	NA NZ
Scolaires	AE	EE	CE	NE
Demandeur emploi	AD	ED	CD	ND
N logements	30	13	3	5

PATIO DU CELE	Action Logement	Etat	CD	Non réservé
Salarié CDI Salarié CDD	AS	ES	CS	NS
Apprenti Autres stages	AA AZ	EA EZ	CA CZ	NA NZ
Scolaires	AE	EE	CE	NE
Demandeur emploi	AD	ED	CD	ND
N logements	4	2	0	4

CONSTELLATION	Action Logement	Etat	CD
Salarié CDI Salarié CDD	AS	ES	CS
Apprenti Autres stages	AA AZ	EA EZ	CA CZ
Scolaires	AE	EE	CE
Demandeur emploi	AD	ED	CD
Totaux	53	23	9

VIII. Gérer les files d'attente

Dans l'application Module Web-Fjt, les demandes apparaissent dans l'ordre chronologique du dépôt. Le contingent affecté est mentionné selon la codification précitée.

Le cadre de l'établissement définit les priorités en termes d'accueil en tenant compte des obligations contingentaires et des équilibres nécessaires aux principes de brassage et de mixité sociale.

L'intervenant IAO contrôle dans le logiciel de gestion résidentielle Hestia, dans l'onglet « paramètres », puis « nature client » du site concerné, l'état d'occupation par type de public.

L'intervenant IAO contrôle également dans l'onglet « suivi », puis « détail des présents » en bornant du 1er janvier de l'année en cours à la date du jour, les publics de plus de 25 ans.

Le cumul des « nature client » représentant les étudiants, scolaires et plus de 25 ans ne doit dépasser le seuil de 35% sur l'année.

IX. Organiser l'entrée

A réception d'un préavis de départ par l'établissement, le process de gestion des sorties et entrées est activé par l'ISE. L'application de type Planner d'Office sert de support pour l'ensemble des intervenants.

L'ISE crée la carte dans PREAVIS DE DEPART qui engage les opérations suivantes :

- IAO actualise la base SI-SIAO
- ISE contacte le résident pour le RDV EDLS
- ISE actualise le dossier Hestia
- ISE glisse la carte dans EDLS POSE
- MM génère EDLS dans l'application Airbat
- MM réalise l'EDLS
- MM identifie les éventuels travaux, ajoute l'EDLS dans la carte
- MM glisse la carte dans EDLS REALISE si une évaluation est nécessaire
- MM glisse la carte dans TRAVAUX REGIE si un personnel de l'établissement peut procéder à la réparation

- MM glisse la carte dans TRAVAUX GL si des interventions de prestataires sont nécessaires
- MM glisse la carte dans MENAGE si une opération d'entretien suffit
- MM mentionne la carte terminée et crée une carte dans LOGEMENT DISPONIBLE
- Dans TRAVAUX REGIE, AM signale l'avancée des opérations et mentionne la date prévisionnelle de fin des travaux
- AM glisse la carte dans TRAVAUX GL si des interventions de prestataires sont nécessaires
- AM glisse la carte dans MENAGE si une opération d'entretien suffit
- Dans TRAVAUX GL, AGL signale l'avancée des opérations et mentionne la date prévisionnelle de fin des travaux
- AGL glisse la carte dans MENAGE si l'opération d'entretien peut commencer
-

L'intervenant IAO est affecté à chaque création de carte dans le compartiment LOGEMENT DISPONIBLE. La carte mentionne le numéro et le type de logement. Le plan stipule l'établissement concerné.
En fonction des priorités d'accueil, l'intervenant IAO contacte les candidats dont les dossiers correspondent à la *nature client* prioritaire. Le premier critère d'attribution est la proximité de la date demandée avec la date prévisionnelle de disponibilité du logement libéré.
L'intervenant IAO crée la carte dans le compartiment CANDIDAT avec le nom et les coordonnées de la personne.

Les personnels des établissements en charge de la prise des rendez-vous pour l'entrée dans le logement informent l'intervenant IAO de la confirmation du rendez-vous ou du désistement par mail à logement.rhjanras@anras.fr en précisant le nom complet du résident.
L'intervenant IAO transfère le dossier du module Web-Fjt vers le logiciel de gestion résidentielle pour les demandes confirmées.
Il supprime dans la liste du module Web-Fjt les désistements en cliquant dans le menu de la dernière colonne *plus d'actions*, *marquer comme désisté*.

2. Le processus de pilotage

I. Sécuriser les outils de gestion et les données

Les matériels et applications sont couverts en totalité par un contrat d'infogérance ou de maintenance. Les données sont hébergées et sauvegardées sur les serveurs des prestataires. Les droits d'accès aux données et logiciels sont individuels.

Les incidents sont recensés dans le fichier **GLAC11D01** par l'instructeur.

II. Appliquer la démarche RGPD

La gestion de la demande nécessite la collecte de données à caractère personnel pour appliquer les critères d'accueil du projet social.
Le délégué à la protection des données pour chaque établissement est le directeur.
La notice **GLLO17B5** informe l'usager du traitement des données personnelles, elle est stockée dans le dossier 3174.
Le registre RGPD est stocké dans le dossier 3174.
Un DPO-externe accompagne les établissements dans les actions de mise en conformité de la réglementation RGPD.

III. Mesurer les coûts

Le coût annuel du processus est calculé par le service comptable du pôle. Les données sont enregistrées dans le fichier **TABP2**.
Le coût est transmis à la commission qualité.

IV. Adapter la communication

La visibilité de la qualité de l'offre des établissements est importante. Les candidats utilisent majoritairement les réseaux pour réaliser une demande.
La maîtrise et l'actualisation des différents supports et canaux de communication participent à la qualité perçue de l'offre de service.

La tâche est répartie de la manière suivante :

Personnel / Prestataire	**Tâche affectée**
CVS (soleilhos)	Actualiser le flyer, à chaque évolution
CVS (soleilhos)	Actualiser la page internet du site ANRAS, URHAJ et ville de Figeac, 1/an
TACS (soleilhos)	Actualiser la page facebook, à chaque évènement
TACS (soleilhos)	Actualiser le padlet, à chaque évènement
DE	Valider le livret d'accueil, 1/an
RS (constellation)	Actualiser la page internet du site ANRAS

V. Traiter et analyser les données

Le comité de direction est destinataire des supports produits par le processus. Il a la charge d'analyser les données collectées et notamment de valider l'état des besoins.

VI. Rendre compte de l'activité

Le comité de direction est destinataire des éléments de l'activité. Une fois par an, il produit un avis sur la qualité générale du processus. Une information est diffusée à l'assemblée participative.

VII. Définir les objectifs

Le comité de direction arrête les objectifs des résidences après consultation du comité qualité et des membres actifs à la réalisation et au pilotage du processus.

LES GARANTIES DE BON FONCTIONNEMENT

1. Les prestataires

I. La disponibilité des données

Les dispositions contractuelles pour les connexions réseau garantissent une maintenance de type GTR4
Les matériels sont renouvelés tous les 4 ans
Du matériel de secours est disponible en cas de panne
L'ensemble des logiciels sont accessibles à partir d'une connexion internet

II. La sécurisation des données

Les données sont sécurisées et sauvegardées sur des serveurs externalisés.

2. Les ressources humaines

I. La disponibilité des ressources

La disponibilité des ressources permet l'instruction des demandes sur 52 semaines par an
Le directeur ou son représentant valide les décisions d'admission sur 52 semaines par an

II. Le délégué à la protection des données

Un délégué à la protection des données (DPD) est désigné pour chaque établissement.

III. Des compétences

Le recrutement prend en compte les besoins de compétences spécifiques au processus.
Le plan de formation prend en compte les évolutions identifiées.
Les compétences « clé » sont :

- Ecouter la demande
- Aider la personne à identifier son projet
- Elaborer le diagnostic des publics accueillis

3. La communication

I. La communication interne

Les outils de collecte sont formalisés. Les acteurs connaissent et utilisent les supports. Les circuits de transmission sont connus des acteurs, les moyens sont disponibles en permanence.
Le respect des normes RGPD est contrôlé par le délégué à la protection des données, la notice est connue des acteurs.

II. La communication externe

L'actualisation des informations est affectée pour chaque site ou outil de communication.

4. Les outils de gestion

I. La fiabilité des outils

La surveillance de la fiabilité des outils de gestion fait l'objet d'un registre d'incident

II. L'évolutivité des applications

La base logicielle Hestia est développée à partir de ACCESS de Office
L'évolutivité des applications est recherchée dans le choix du prestataire

III. Des indicateurs d'activités

L'intégration d'indicateur d'activités est inscrite au cahier des charges des applications. Le retraitement d'information est limité.

IV. La mesure des coûts

La mesure des coûts du processus est réalisée chaque année, une saisie analytique favorise le suivi.

5. Le pilotage

I. Des régulations adaptées

La commission qualité se réunit à minima 6 fois par an. Le volume des données à traiter est apprécié en fonction des moyens. Un groupe de travail peut être réuni pour préparer les travaux de la commission.

Le comité de direction se réunit 1 fois par semaine et à minima 35 fois par an. Le comité valide les objectifs de qualité. 100% des incidents majeurs sont analysés et traités.
La commission logement se réunit 1 fois par semaine.

II. Des fonctions claires

Les attributions des parties au processus sont contrôlées et mentionnées dans les fiches emploi.
Le présent processus précise les rôles de chacun.

6.1.2. ACCUEILLIR

Accueillir, une démarche inclusive

L'objectif d'inclusion sociale répond à un besoin d'intégrer une norme, un groupe identifié ou un statut comme celui de locataire, d'assuré, d'ayants droit, il est nécessaire pour partager des références communes à savoir un règlement de fonctionnement, un modèle de vivre ensemble.

Nous associons à ce premier objectif un processus qui permettent à la personne, non seulement, de faire partie de… mais aussi de mobiliser une capacité à transformer collectivement un cadre. La place de l'usager se définit ainsi dans cette dualité entre stabilité et évolution possible.

Les Résidences Habitat Jeune accueillent des jeunes dans une grande diversité de situations en s'attachant à répondre aux besoins du territoire. Les conditions d'admission reposent donc sur un principe de motivation de la personne et d'un engagement mutuel volontaire.
Le processus d'accueil doit rendre lisible le projet de parcours résidentiel de la personne. Il pose les bases de la contractualisation de la demande jusqu'à l'intégration. Les partenaires prescripteurs et ceux mobilisés à l'accompagnement sont informés des modalités et des conditions de l'accueil.

L'étape d'accueil (**GLAC1**) est introduite à partir de la date d'entrée et se termine au terme du premier mois d'occupation. Elle inclut l'organisation de l'admission et l'entrée personnalisée dans le logement.

La qualité de l'accueil est primordiale, elle suppose une clarté et une constance pour engager une relation de confiance dans la durée.

Nous engageons pour ce faire le processus ACCUEILLIR suivant :

Faisant suite au processus de préadmission, le processus d'admission démarre à l'étape « appel pour une entrée » passé à un le candidat. Il se déroule jusqu'au

statut « résident éclairé sur l'offre de service » qui correspond à la fin de cette première phase de recueil des besoins du nouvel usager accueilli. Là, il passe le relai au processus d'accompagnement qui démarrera avec la restitution d'un diagnostic partagé pouvant déboucher sur la proposition d'un parcours logement. L'accueil fait partie intégrante du projet d'établissement. C'est un premier temps d'évaluation du chemin à parcourir jusqu'au logement autonome.
Ce processus répond à l'objectif d'accueil personnalisé du contrat de projet.
Schématiquement, l'idée est d'essayer d'accompagner le passage de l'étape « je demande à m'installer » à l'étape « je me projette dans des propositions d'actions, des étapes, un séjour ».
Pour cela, nous découpons cette phase en 3 grandes missions (qui sont une extrapolation des missions Accueil-Information-Orientation énoncées par la CAF dans le cadre de la PSE) :

- Accueil
- Information, recueil du besoin et diagnostic
- Projet

Chacune des missions est l'opportunité pour l'équipe de favoriser le développement des compétences en termes de méthode (cf. Partie 3 : les processus). Compétences que les usagers pourront s'approprier et transposer sur bien d'autres champs que la capacité à habiter.
Les étapes qui jalonnent le processus d'admission, comme celles sur lesquelles s'articulent les autres processus de notre projet, sont autant d'opportunité de proposer des apports méthodologiques (développement du pouvoir d'agir, Plan Do Act Check,…) à tous les usagers que nous accueillons.

PARTIE I : LES OBJECTIFS DE QUALITE

Exprimés, non exprimés ou latents, les besoins des résidents sont la source, l'étincelle à partir de laquelle tout démarre. Ce postulat qui a été entériné par la loi de 2002, dite de rénovation de l'action sociale, est aussi celui de l'ANRAS, en général, et de son pôle habitat jeunes, en particulier. Avant de définir des objectifs, un horizon commun, en deuxième partie, arrêtons-nous d'abord un instant sur ce que viennent chercher les jeunes lorsqu'ils entrent dans une résidence habitat jeunes.

1. Les besoins des résidents

I. Un besoin de simplicité d'accès au logement

L'accès au premier logement indépendant est une étape cruciale, une étape de transition générant son lot de questionnements voire d'inquiétudes. Etape de mobilité depuis le foyer familial, depuis une autre région, d'un statut social à un autre, elle doit être sécurisée en termes financiers, administratifs et organisationnels.

Ainsi chaque jeune que nous accueillons dans les résidences du pôle habitat jeunes de l'ANRAS a besoin de l'être personnellement, de manière adaptée et dans une temporalité collant à ses besoins.
Les multiples et très diverses étapes de vie que les jeunes accueillis sont en train de vivre au moment de leur entrée induisent une adaptation et une souplesse de gestion de l'accueil (ex. Les apprentis se bousculent en août-septembre-octobre, pas en janvier).
Les jeunes accueillis recherchent des types de logement correspondant à leurs besoins (indépendance) mais aussi à leurs capacités à habiter (semi-autonomie). Ils ont besoin de formules adaptées à leur étape de vie (séjour au mois, à la semaine, en colocation, en couple, avec enfant de moins de 3 ans).
L'établissement, en tant que structure sociale d'hébergement, avant de penser l'après, la suite du parcours, se doit de mettre en place une organisation facilitant l'accès au logement, à tous les points de vue évoqués ci dessus.

II. Un besoin d'accueil et d'information

Avant d'éventuellement coconstruire un diagnostic partagé, avant même d'en avoir la proposition, les jeunes accueillis ont besoin de connaitre l'étendue mais aussi les limites de l'offre de service de l'établissement dans lequel il entre.
La présentation exhaustive, adaptée et systématique du dispositif répond à un positionnement éthique de la même manière qu'elle vise à mettre en perspective la proposition de l'établissement et les besoins (et en particulier les besoins latents) du nouveau résident.
Avec notamment en perspective l'accès au logement autonome, cette phase d'accueil est ancrée sur le territoire et inclut donc des informations à propos des partenariats « logement » et autres.
L'ambition est ici d'être en capacité de répondre à ce besoin d'information pour 100% des usagers.

III. Un besoin de projection

Qu'il soit exprimé, non exprimé ou latent, ce besoin est partagé par l'ensemble des usagers de la résidence. Par définition, le séjour est, en effet, une transition.
Alors qu'il vient d'entrer dans l'établissement, selon ses compétences, son parcours de vie, son niveau d'autonomie, son parcours résidentiel il a plus ou moins besoin d'étayage pour identifier ses points forts, ses points de vigilances et ce avec lequel il va pouvoir co construire un parcours logement et identifier les étapes qui le séparent de l'accès au logement autonome.

2. Les objectifs de réalisation

IV. Permettre un accueil personnalisé et adapté au besoin, en 4 ou 5 semaines

Dépendamment des disponibilités, le délai entre l'étape précédente (validation par la commission d'attribution) et l'entrée dans le logement se veut très court. La souplesse et la réactivité du système ont cet objectif. De l'apprenti qui arrive le dimanche soir pour une semaine au jeune accompagné par un prescripteur avec des premiers rendez-vous, plusieurs mois en amont de l'entrée réelle, l'organisation permet un accueil personnalisé.

Tout comme le rendez-vous d'entrée dans le logement, par la suite, les rendez-vous obligatoires de cette première phase du séjour sont organisés selon les plannings des personnes accueillies.
Ainsi, les toutes premières formalités réglementaires doivent pouvoir être aussi réalisées à tout moment.
L'organisation, en termes de possibilités d'effectuer les toutes premières démarches, vise à une adaptation maximale aux besoins et contraintes de nos nouveaux usagers.

V. Garantir l'accès au droit et à l'information

Les jeunes, dans les tout premiers temps de séjour, ont besoin d'un accès exhaustif à l'information sur les services proposés par l'établissement. Premiers temps d'échange, les rendez-vous avec les personnels sont aussi une opportunité de poursuivre le recueil du besoin.
Les 4 ou 5 premières semaines du séjour, comprenant la finalisation du dossier du résident et constitution de certains dossiers – APL, LOCAPASS, VISALE, est aussi une deuxième unité temporelle d'identification avec le jeune ses points de forces, ses points de vigilance, ses capabilités.
Le partage des taches, durant cette phase doit permettre aux nouveaux résidents, d'identifier l'ensemble de l'équipe de professionnels de l'établissement. Cette participation de l'équipe élargie aide au repérage par le nouvel usager des rôles de chacun et cela permet de croiser les premières observations et les premiers recueils de besoins en vue du diagnostic partagé qui va se co construire.

VI. Identifier les besoins et les attentes en vue de co construire un diagnostic partagé

Au-delà de la réponse immédiate et concrète à un besoin de logement, les premières semaines de l'usager dans la résidence, doivent lui offrir la possibilité d'exprimer ses besoins et attentes. C'est un des objectifs des premiers rendez-vous individuels avec les membres de l'équipe élargie. Pour ce faire, l'équipe de professionnels met en place les conditions d'émergence et d'évocation de ces éléments.

VII. Renforcer la compréhension du projet

Pour un certain nombre d'usagers, les possibilités d'acquisitions de compétences qu'offrent la résidence, son projet socioéducatif et son équipe sont une inconnue. A l'instar des premières démarches administratives, des démarches d'accès au droit ou des informations concrètes liées à la vie dans la résidence, les propositions d'accompagnements socio éducatifs sont des éléments informatifs dont a besoin le nouvel usager, dès les premières semaines. Concomitamment aux besoins qu'il livre lors de ces premiers entretiens, il reçoit ainsi un certain nombre d'information de la part des professionnels qui l'accueillent. Ces éléments confirment parfois le besoin exprimé mais aussi permettent l'expression d'un autre besoin jusque-là tu, voire l'émergence d'un besoin latent.

3. Les indicateurs de réalisation

VIII. La durée moyenne de l'accueil

Le temps entre la validation d'une entrée par une première prise de contact avec le possible futur usager et son entrée effective dans le logement est un premier indicateur.
Le deuxième est le temps entre cette entrée et le moment où l'usager a vu toute l'équipe et où, par conséquent, cette dernière est en capacité de produire un premier recueil du besoin qui conduira à la co construction d'un diagnostic partagé.
Ce sont les deux indicateurs principaux qui peuvent conduire à réajuster le dispositif.

IX. La compréhension et le renseignement des supports - La connaissance et l'activation des droits.

Cette phase est génératrice d'un grand volume de documents (réglementaires, d'information, de recueil de besoins).
Si le contenu de certains est une base de travail pour la co-construction des diagnostics partagés, l'appréhension, la compréhension et l'utilisation de l'ensemble des outils est aussi un support d'évaluation des besoins de la personne accueillie.
La capacité ou non des usagers à effectuer en autonomie certaines démarches administratives liées à l'accès au logement est aussi un indicateur. Le déploiement de tel ou tel type d'accompagnement en dépend.
Cette phase est cruciale en termes d'information sur les services et dispositifs internes et externes mais aussi des démarches à effectuer. Le nombre de dossiers APL, VISALE réalisé et le délai dans lequel ces démarches sont effectués, sont des indicateurs également.

X. La co-construction de diagnostics partagés

En dehors des accueils spécifiques tels que ceux des jeunes majeurs, l'organisation générale permet à chaque nouvel usager d'avoir une proposition de projet. Du simple accompagnement vers le logement autonome à un plus large déploiement de tout l'éventail référencé dans le projet social. A la fin de cette phase, l'ISE de l'établissement est en possession de l'ensemble des supports de recueil de besoin de ses collègues. Le nombre de diagnostics partagés que l'équipe est en mesure de proposer est mis en face du nombre d'usagers accueillis pour établir un indicateur du dispositif et de sa faculté à créer les conditions de l'émergence d'un projet personnel. Cela traduit le niveau d'adhésion ou de début d'adhésion de l'usager.

XI. Les réclamations des résidents

Les résidents, dès leur arrivée, sont informés de manière exhaustive à propos des interlocuteurs et des moyens de communication mis à leur disposition et ce, en fonction des sujets de leurs réclamations.
Comme ils en ont été informés à leur entrée et comme ce sera le cas plus tard dans leur séjour, les résidents sont invités à remplir un questionnaire d'évaluation de la phase d'accueil.

4. La qualité perçue

XII. Analyser les réclamations

La commission qualité a pour mandat d'évaluer en permanence, en vue des rapports d'activité mais aussi des évaluations internes et externes, tous les indicateurs de se rapportant à cette phase. Elle a aussi pour mandat d'apporter des préconisations d'amélioration du service, dépendamment des évolutions des publics accueillis.

XIII. Mesurer la satisfaction

La commission qualité a pour mandat d'analyser la satisfaction des jeunes accueillis à la lecture d'un tableau de bord alimenté par les équipes.

PARTIE II : LES EFFETS RECHERCHES

Les besoins des nouveaux résidents identifiés, détaillons maintenant la direction que nous souhaitons prendre avec eux, l'horizon que nous allons définir ensemble. Les missions restent schématiquement les mêmes (accueil – diagnostic – projection) et il s'agit ici de clarifier, à la vue des attendus exposés en première partie, l'horizon partagé entre les nouveaux usagers et leur établissement d'accueil : une résidence habitat jeunes de l'ANRAS.

5. Les effets recherchés

XIV. Garantir une équité de traitement

Dépendamment des besoins et de l'autonomie de la personne nouvellement accueillie, l'organisation peut mettre en place des modalités différentes et adaptées d'accès au droit.

Cela veut dire, par exemple, que l'organisation générale permet d'accompagner pas à pas toutes les démarches d'entrée dans le logement ou de laisser, dès l'entrée, la personne plus autonome, assumer les formalités. Cela veut aussi dire, a contrario, qu'elle peut donner, en fonction du besoin de la personne accueillie et dès cette phase, donner plus d'autonomie.

L'idée force est d'appuyer le niveau de déploiement sur le besoin identifié, dès les premiers temps d'accueil. L'extrême hétérogénéité du public que nous accueillons dans les résidences habitat jeunes nous pousse, pour rester équitables dans notre prise en charge, à une extrême adaptabilité.

XV. Assurer l'intégration de l'usager

Un des objectifs de ce process est de transmettre à tout nouvel usager qu'il est accueilli personnellement dans l'établissement. Cela inclut ses nouveaux voisins, le groupe d'usagers et le quartier d'implantation.

XVI. Favoriser l'émergence des besoins en vue de coconstruire un diagnostic partagé

Le préalable à une co-construction est une information exhaustive, claire et adaptée. Dès ces premiers moments, l'usager est informé des principes d'action,

notamment du principe de participation. Il est éclairé sur l'opportunité de construire son séjour comme un parcours de compétence. C'est aussi l'occasion de mettre en lien l'usager avec des personnes ressources dans le groupe résidents ou de proposer à ce nouvel usager d'en être une. Dans tous les cas, de présenter cette partie du fonctionnement de l'établissement d'accueil. Dans le même temps, l'équipe de l'établissement d'accueil met en œuvre l'écoute active et une posture empathique pour permettre la rencontre et créer un environnement favorable à l'évocation voire à l'émergence des besoins.
Le diagnostic partagé, qui a vocation à être proposé au nouveau résident dans les jours qui suivent la première régulation FSE où aura été abordée sa situation, est un construit collectif. Il doit s'appuyer sur toutes les remontées d'information qu'ont mis en commun tous les membres de l'équipe mobilisés.

XVII. Favoriser le pouvoir d'agir (empowerment, en Anglai) et en faire un principe

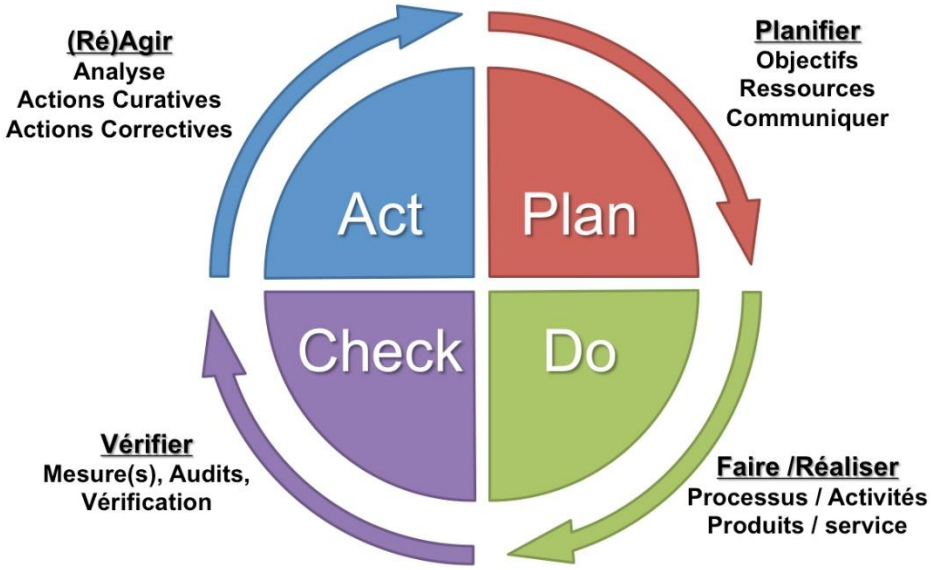
Le séjour dans une résidence habitat jeunes de l'ANRAS, en cohérence avec les principes de l'association, en particulier et de l'éducation populaire, en général, doit être une occasion de développer le pouvoir d'agir de chacun. Cette première phase doit là aussi poser cela comme un principe d'action.
Développer le pouvoir d'agir, c'est la possibilité d'avoir plus de contrôle sur ce qui est important pour soi, ses proches, ou la collectivité à laquelle on s'identifie. C'est un pouvoir de contrôle que l'on exerce ou qu'on développe individuellement ou collectivement. Cela induit une articulation entre le collectif et l'individuel qui se retrouve dans toute la suite du parcours des usagers des résidences habitat jeunes de l'ANRAS.

XVIII. Poser la participation comme un principe d'action

Géré par une association membre des mouvements de l'éducation populaire, se conformant aux préconisations de la loi de 2002-2 dite de rénovation de l'action sociale et l'ayant érigé en principe dans son contrat de projet CAF, l'établissement et son équipe promeuvent, à chaque étape du parcours résidentiel, la participation. La vie dans une résidence habitat jeune doit être une opportunité d'avoir une expérience de citoyenneté. Parfois, une première expérience. Pour donner le maximum de chance au nouvel usager de la vivre, il est essentiel d'ouvrir le champ de ce possible, dès les premiers moments de vie dans l'établissement.

XIX. Initier à la méthodologie dite de la « roue de Leming »

Comme l'ensemble des 5 process constituant ce projet, cette phase s'appuie notamment sur les principes méthodologiques connus et illustrés sous le nom de « roue de Leming ».



Chaque étape du séjour du résident, notamment les 3 grandes étapes de l'admission (accueil, information, projection) est l'occasion pour les professionnels de :

- ✓ Définir les objectifs (PLAN)
- ✓ Réaliser le projet (DO)
- ✓ Vérifier, évaluer(CHECK)
- ✓ Réagir, corriger (ACT)

6. Les activités à réaliser

XX. Accompagner l'installation, accueillir chaque résident, contractualiser le séjour

En accord avec la loi de 2002, les attendus de la CAF dans le cadre de la PSE, l'AGLS, les principes de l'association et le projet de l'établissement, chaque nouveau résident doit être accueilli personnellement. Dès cette étape, il convient d'adapter le déploiement au niveau d'autonomie de la personne accueillie et d'avoir déjà en tête la projection vers la suite du parcours résidentiel. C'est elle qui donne la direction. Ces premières semaines permettent notamment de faire un bilan d'accès au droit.

XXI. Présenter l'établissement, son offre de service, ses principes de fonctionnement, d'action

Un des éléments constitutifs de l'accueil est la découverte du dispositif d'accueil, justement. Le nouvel usager doit donc bénéficier d'une information exhaustive et adaptée de l'établissement, du service, du territoire et l'association qui l'accueillent. Eclairé de tous ces éléments, il a un maximum d'information au moment de contractualiser, à la suite de l'état de lieux, son entrée dans l'établissement. Pour maximiser ses chances de saisir les opportunités induites par son séjour dans notre résidence, il doit être informé, dès les premiers temps, de

l'ensemble des compétences que nous nous proposons de travailler avec lui. Et selon quelles méthodes et avec l'appui de quels outils.

XXII. Collecter, mutualiser les données en vue de produire un diagnostic partagé

Tous les temps de rencontre de ce premier mois sont autant de moments indispensables pour collecter des observations croisées, les faire remonter sans exclusive ni hiérarchie, les confronter, les soumettre à l'expertise du travailleur social et en extrapoler une proposition d'action(s). Les méthodes employées ont pour but de maximiser les chances d'identifier les 3 grands types de besoins (exprimés, non exprimés et latents).

Sur le mode de la co construction, chaque usager de l'établissement, bénéficie d'un diagnostic partagé qui pourra ensuite déboucher sur la co construction éventuelle d'un projet personnalisé (quelle qu'en soit l'étendue et la complexité) dans le cadre du projet de l'établissement.

De cette phase de 4 ou 5 semaines le résident doit sortir éclairé de l'ensemble du dispositif et l'équipe doit sortir avec une somme de besoins identifiés et en passe d'être consolidés en un diagnostic partagé. Ce sont des préalables indispensables à la co-construction d'un passeport voire d'un PPU avec le nouvel usager accueilli. Dès le démarrage de la phase suivante, l'ISE lui restituera les éventuels besoins identifiés et qui feront l'objet d'un accompagnement dans le cadre du projet social de l'établissement.

XXIII. Adapter les outils au besoin

En équipe et en instances participatives, les outils sont régulièrement évalués et, le cas échéant, amendés.

XXIV. Suivre et piloter le process

L'équipe de l'établissement maitrise l'accomplissement de cette phase pour 100% des usagers accueillis en utilisant les outils et en organisant les régulations évoquées ci-dessous.

XXV. Mesurer l'impact de l'accueil

Les impacts des actes posés durant ces premiers moments de vie de résident sont multiples.

Le niveau de connaissance des démarches administratives liées à l'accès au logement est un impact du mode de transmission d'information, de son exhaustivité, de sa systématisation et de son adaptation.

Le taux de participation aux activités, de l'idée à la mise en œuvre, est un impact immédiat de la qualité de l'accueil.

Le taux d'engagement dans la co construction du diagnostic partagé en est un autre.

Le taux de participation aux instances, étape essentielle sur le chemin de la citoyenneté active, est aussi un impact visé.

7. Les ressources

XXVI. Les personnels

- Les personnels sont mobilisés sur les processus de réalisation ou de pilotage, comme suit :

Réalisation	Pilotage
	Directeur d'établissement
Responsable de site	Responsable de site
Chargé de vie sociale	
Les assistants de gestion locative	Les assistants de gestion locative
Le référent évaluation	Le référent évaluation
Les intervenants socioéducatifs	Les intervenants socioéducatifs
	Les délégués à la protection des données
	Les comptables
	Les personnels en charge de la communication et de la gestion des supports d'information
Les animateurs	Les animateurs
Les agents de service	Les agents de service
Les agents d'accueil de nuit	Les agents d'accueil de nuit

XXVII. Les régulations

F. La régulation FSE

Cette instance traite aussi bien du suivi des PPU que des actions collectives.
Cette instance traite prioritairement les orientations des actions collectives de l'établissement.
Cette instance sert aussi à la présentation des axes de travail, au moment où le nouvel usager passe dans le processus d'accompagnement.
Cette instance est pilotée par les responsables de sites et les chargés de vie sociales.
Cette instance réunit toutes les 1 ou 2 semaines, les travailleurs sociaux des établissements et les animatrices de ceux-ci. Elle peut, en fonction des sujets traités élargir la participation aux agents de service (maitresses de maison) et aux agents d'accueil de nuit.
A l'issue du premier mois de séjour, au cours d'une de ces instances, le travailleur social de l'établissement, sur la base des recueils de besoins effectués par ses collègues, présente les axes de travail prioritaires et qui vont être restitués au nouvel usager lors de leur second rendez-vous. Accepté ou pas par le nouvel usager, c'est la feuille de route que l'établissement, son environnement et les personnes qui le fréquentent (professionnels mais aussi groupe de résidents) sont à même de proposer.
Instance de suivi de la réalisation, elle fait l'objet d'une programmation, dès la phase d'accueil (échéances-points d'étapes proposés aux usagers).

G. Le comité de direction

Le comité de direction, présidé par le directeur, est composé des cadres hiérarchiques des établissements. Le directeur peut inviter une personne n'appartenant pas au dit comité pour être entendue ou apporter son éclairage sur un sujet traité.

Le comité de direction détermine les objectifs qualité du processus et valide toute modification de celui-ci.
Le comité de direction se réunit chaque semaine et à minima deux fois par mois.

H. Un collectif résidents – pots d'accueil

Ces assemblées auxquelles tous les usagers sont conviés, tout au long de l'année, sont une opportunité de démultiplier la démarche d'intégration des nouveaux usagers en s'appuyant sur leurs pairs.

XXVIII. Les outils de gestion

La plateforme d'admission (https://fjt.adequat-systeme.com/login), pour la liste d'attente et le logiciel HESTIA (, pour le suivi des contingents sont les outils utilisés par les intervenantes socioéducatives, à l'étape de l'attribution du logement.
Les documents administratifs liés à l'admission ainsi que le préprojet sont stockés sur le CLOUD, dans un dossier individuel nommé DPU (sous dossier 3021).
Tous les personnels ont accès aux plannings OUTLOOK de l'équipe et y posent les rendez-vous d'admission.
Une fois utilisés puis scannés, tous les documents du DPU cités ci-dessus, peuvent être détruits.
Une fois consolidés et synthétisés par le travailleur social, à la fin de cette deuxième phase du séjour, les supports de recueil d'information sont détruits.

I. Office365

Le pack office365 est installé sur tous les postes. Les données sont hébergées et sauvegardées sur le cloud https://anras.netexplorer.pro/
Outlook est utilisé pour la messagerie entre professionnels et avec les candidats. La boite mail logement.venasque@anras.fr est la boite mail référence pour l'applicatif de gestion de l'admission.
Word et *Excel* sont utilisés pour les supports bureautiques.
Teams est utilisé pour les régulations.
Forms est utilisé pour réaliser les questionnaires et les transmettre par mail.

J. Site ANRAS

Le site ANRAS http://anras.fr est un outil de communication de l'offre de service des établissements. Il est administré par le service informatique du siège social.
Un droit d'accès est ouvert aux établissements pour renseigner les informations et actualités.

K. Site URHAJ Occitanie

Le site http://habitatjeunesoccitanie.org/ est le principal relai de la demande de logement. Un mail est envoyé sur la messagerie de l'établissement sélectionné.
En retour, un mail type est envoyé avec le lien d'accès à la plateforme admission.

L. CEGI ComptaFirst

Le logiciel comptable rend compte de l'activité économique. Le calcul du coût du processus est réalisé à partir du logiciel comptable.

XXIX. Les matériels et locaux

Les matériels
Les usagers disposent d'un équipement des logements (meubles, vaisselle et matériel d'entretien) facilitant le vécu dès cette première phase du séjour.
L'équipe est dotée :
De postes informatiques (fixes ou portables) de travail, individuels
De 5 numéros de téléphones fixes et mobiles
D'un accès internet fibré et sécurisé
D'un espace de travail sécurisé
De deux imprimantes, d'un scanner et d'un fax

Les locaux
L'offre de logement est adaptée et adaptable aux besoins des 16-30 ans souhaitant emménager sur le territoire d'implantation. Les différents types d'appartements et les différentes formules proposés y contribuent. Différents types de logements, au sein même des établissements, constituent autant de portes d'entrées adaptées aux étapes de vie à l'entrée.
Les locaux administratifs et de vie collective sont pensés pour permettre des temps collectifs, individuels, avec des professionnels ou entre pairs qui facilitent l'intégration des nouveaux résidents.

XXX. Les prestataires

Le fournisseur de logiciel et le service informatique de l'association, par leurs actions cumulées, permettent un traitement dématérialisé, en temps réel et sécurisé des données. Cela offre la possibilité aux jeunes de suivre mois après mois leur dossier administratif d'apprenti locataire (et aux équipes de professionnels d'expliquer, d'accompagner, de clarifier certains points qui permettront aux résidents d'être « armés » pour leurs prochaines locations). En voici la liste:
ADEQUAT SYSTEME fournit les bases logicielles et leurs maintenances.
AIRBAT fournit les bases logicielles et leurs maintenances concernant les conduites d'état des lieux.
NSKTECH assure l'infogérance des matériels et des licences.
ORANGE garantit la connexion au réseau par contrat cadre.
BISREPETITA, TRADEDISCOUNT fournissent les matériels informatiques.
BLOCK IT est désigné à la protection des données externes.

8. Les supports et outils

XXXI. Les supports de mise en action

L'admission est résumée dans la procédure GLAC14P01. Celle-ci connait des déclinaisons telles que la GLAC14P02 pour les animatrices et la GLAC14P03 pour l'ISE. La procédure GLAC13 est une déclinaison destinée aux ACN.

M. L'état des lieux

Il existe en version papier (GLAC13E1) ou en version numérique (GLAC13E2) via le logiciel AIRBAT. C'est un des premiers support/ moments d'accompagnement du nouveau résident dans sa prise de logement.

N. Les supports réglementaires au regard de la loi 2002-2

Le contrat de séjour :

Il est lu, commenté, renseigné et signé lors du premier rendez vous avec le travailleur social de l'établissement d'accueil. Il valide l'entrée (équivalent d'un bail), fait le lien avec le règlement de fonctionnement et borne le séjour.

Le règlement de fonctionnement

Il est mis à jour, annuellement, suite à une instance participative dédiée et ouverte à l'ensemble des usagers, à l'équipe de professionnels de la résidence concernée, et à des invités (partenaires, administrateurs…)

Le livret d'accueil

Il est une présentation synthétique de la résidence et de l'ensemble des services. Il intègre la charte des droits de la personne accueillie et, le cas échéant, est mis à l'ordre du jour d'une instance participative pour mise à jour.

O. Les supports d'information

Chaque nouveau résident reçoit, dès la fin de l'état des lieux d'entrée, les documents suivants, de la part de l'agent (AS ou Animatrice) qui l'accueille :

La notice SSI

Elle répertorie les consignes en cas d'urgence et est affichée dans chaque logement. Elle est le fruit d'un travail conjoint de l'équipe et du service formation de l'association, dans le cadre des actions de lutte contre l'incendie.

L'attestation de droit d'utilisation de l'image et du numéro de téléphone

Dans le cadre de la RGPD, elle est un préalable incontournable à l'utilisation de ces données personnelles, durant le séjour de tout nouvel arrivant.

P. Les fiches de recueil du besoin

Les outils mis à disposition de l'équipe, dans cette phase, sont le GLAC14S01 qui sert de guide de premier entretien pour l'agent qui accompagne ces premiers moments.

La fiche GLAC14S02 permet à un autre membre de l'équipe d'animation de conduire un deuxième entretien, orienté vers l'autonomie, l'accès au logement et tout ce que recouvre l'AIO.

La fiche GLAC14S03 est un support de premier entretien destiné au travailleur social de l'équipe (ISE).

La fiche GLACS05 est un support qui est mis à disposition des agents d'accueil de nuit, dans cette phase, dans un deuxième temps de mise en place.

Q. Les projets personnalisés

L'outil GLAC14B2 sert à proposer un projet en début de parcours, à y identifier une temporalité et des points d'étapes ainsi qu'à suivre la progression du projet.

R. L'enquête de satisfaction

A l'issue du premier mois de séjour, un questionnaire d'évaluation centré sur les informations reçues est transmis à chaque nouvel usager, par le RE qui prend une deuxième fois contact avec le nouvel usager.

XXXII. Les supports de pilotage

S. Le projet d'établissement

Il est mis à jour, tous les 4 ans, et est le fruit d'une évaluation et d'une construction en l'équipe élargie. Concernant cette phase, réglementant le travail d'un établissement social d'hébergement, il fixe des exigences en termes d'équité, d'accès, d'information.

T. Le contrat de projet CAF

Il est mis à jour, tous les 4 ans. Son suivi est jalonné de points d'étape annuels appelés rapports d'activité.
Il se nourrit notamment des observatoires des publics accueillis et des diagnostics de territoire. Il suit, évalue et identifie les axes prioritaires de travail dans le cadre de la fonction socioéducative telle que définit par la CAF pour l'habitat jeunes.

U. Le référentiel qualité

Le référentiel qualité décrit les activités et les modes de mise en œuvre. Les quatre blocs référencés GLAC (fonction accueillir), GLLO (fonction loger), GLAS (fonction accompagner selon le référentiel AGLS) et ASCO (fonction accompagner selon le contrat d'objectifs CAF) développent les objectifs, les acteurs et les supports de l'action. Le dossier 30 contient l'ensemble des documents.

V. Les plannings

Les plannings de l'ensemble de l'équipe de l'établissement sont la responsabilité de la direction de celui-ci et permettent d'échelonner toutes les étapes de cette phase sur le premier de séjour. Dans le respect du cadre de la convention collective, ils permettent une continuité de service et organisent les temps d'interventions de chaque salarié afin que ceux-ci puissent rapidement rencontrer chaque nouvel arrivant. Ils sont stockés dans le 163.

W. Les fiches fonctions et subdélégations

En complément des procédures d'admission spécifiques à chaque professionnel, les fiches fonctions reprennent sans être exhaustives les missions qui incombent à chacun, dans cette phase. Cela est mentionné dans les chapitres admission, entrée dans le logement et intégration.
Par délégation des RS, les ISE contractualisent l'entrée par la signature du contrat de séjour.
Par délégation de la direction, les responsables de site organisent les plannings des équipes, organisent et pilotent les régulations, valident les préprojets individuels et les fiches projets sur proposition de leur équipe.
Elles sont stockées dans le dossier 1651 et sont engagées par le directeur.

X. La notice RGPD

La notice GLLO17B5 stockée en 3174 permet à l'équipe d'informer et de sensibiliser tout nouvel arrivant à propos de la sensibilité des données et de la manière d'en sécuriser le traitement.

Y. Les contrats de prestation

Cf contrats service informatique, AIRBAT, NSKTECK, BLOCK I.T. et ADEQUAT SYSTEM
Le tableau de bord est référencé sous TABP2

PARTIE III : LES PROCESSUS

Les besoins identifiés, les impacts connus, abordons les éléments théoriques qui sous-tendent à la mise en œuvre de ces 3 grands missions. Et les détails pragmatiques et techniques qui répartissent et organisent les taches de chaque membre de l'équipe, dans cette phase.

9. Le processus de réalisation

Accueillir a, en français, deux significations distinctes et complémentaires :

- Donner l'hospitalité
- Recevoir d'une certaine façon

Accueillir, en travail social, recouvre d'autres exigences et est en prise directe avec d'autres objectifs. Accueillir requiert une posture qui, dès les premiers instants et pour donner la tonalité de ceux qui suivront, permette le partage, l'échange et modifie le rapport dominant – dominé qui peut être à l'œuvre dans les établissements sociaux. Elément essentiel du déroulement du séjour de la personne accueillie, l'alliance de celui-ci a ainsi plus de chance de naitre. Elle est aussi favorisée par un établissement et des process qui cherchent à s'adapter aux usagers accueillis et non l'inverse.
Cette étape, comme l'ensemble du parcours des résidents repose sur le postulat (ou sur la posture éthique) que chaque usager a la capacité de mobiliser ses potentiels.
L'objectif central de l'évaluation initiale, quelle que soit la méthode utilisée (entretiens, questionnaires, observations, auto-évaluation, mise en situation), est d'être en mesure de proposer une réponse pertinente (notamment en termes de capacités, de moyens internes ou externes, de temporalités) dans le cadre d'un éventuel projet personnalisé, cadrant lui-même avec le projet socioéducatif de l'établissement.
Tout en informant le nouvel arrivant de l'offre de service, toutes les étapes de cette phase permettent d'objectiver les besoins évoqués, identifiés ou observés.

XXXIII. Accompagner chaque candidat dans son installation

Z. Organiser un état des lieux d'entrée

Lorsqu'un logement est disponible, en fonction du taux d'occupation de chaque contingent (cf. préadmission), l'Intervenant Social de l'établissement reprend

contact avec la personne qui arrive en première position sur la liste d'attente. Il s'agit d'abord de vérifier que la demande n'est pas caduque. (Cf. GLAC14P04). Une fois cette information vérifiée, l'ISE valide avec le futur résident le rendez-vous d'état des lieux d'entrée et le positionne sur le planning Outlook des animatrices.
L'ISE met à jour le carnet d'adresse Outlook avec la nouvelle adresse et diffuser le numéro de téléphone du nouvel usager aux animatrices et aux agents d'accueil de nuit pour qu'ils mettent à jour les répertoires de leurs téléphones respectifs.
Les agents d'accueil impriment la liste des résidents depuis HESTIA, le soir de chaque nouvelle entrée. Ils l'affichent à l'accueil et à destination de la Poste.
Le cas échéant, l'ISE valide l'inscription sur le contingent SIAO via la plateforme ad 'hoc, du nouveau résident.

AA. Créer un dossier individuel

Entre cet appel et la date convenue d'état des lieux, l'ISE de l'établissement crée le dossier individuel de ce nouveau résident.
L'ISE crée un squelette dans le logiciel de gestion en commençant pas transférer les données depuis la plateforme de préadmission.
L'ISE crée un DPU dans le cloud, dans le 3021 DPU
L'ISE crée un dossier papier temporaire en réunissant les documents suivants :

- ✓ Contrat de séjour
- ✓ Règlement de fonctionnement
- ✓ Autorisation de diffusion de numéro de téléphone et d'image
- ✓ Fiche SSI
- ✓ EDL
- ✓ Mandat SEPA
- ✓ Dossier CAF vierge
- ✓ Pièce d'identité
- ✓ Contrat de travail et/ou justificatif de situation
- ✓ RIB
- ✓ Attestation d'assurance (RC ou assurance habitation) valide

L'ISE transmet à l'accueil et à l'animation le numéro de téléphone du nouvel usager, pour mise à jour des coordonnées.

L'ISE met à jour le carnet d'adresses partagé sur OUTLOOK.

Le jour prévu de l'état des lieux, l'ISE s'assure de mettre sur le bureau de l'animateur ou animatrice qui accompagnera physiquement l'état des lieux, le DPU papier et le trousseau de clef du logement attribué.

BB. Accueillir physiquement le nouveau résident

Sur instruction et positionnement de l'ISE, une animatrice accueille physiquement le nouveau résident. Elle établit l'état des lieux d'entrée avec le nouveau résident. Cette opération peut se réaliser en non contradictoire.

L'animatrice vérifie l'ensemble des documents qui constitueront le DPU et rappelle ceux, produits par l'usager, qui doivent obligatoirement le constituer.

Au besoin, l'animatrice explique les risques couverts par l'assurance de la résidence et l'obligation qui concerne l'usager en la matière.

Ce rendez-vous est aussi le moment où l'animatrice personnel archive les documents comme suit :

SCAN ET CLASSEMENT DANS LE DPU NUMERIQUE	ARCHIVAGE DANS LE DPU PAPIER
• Attestation d'assurance (RC ou assurance habitation) valide • Autorisation de diffusion de numéro de téléphone et d'image • Fiche SSI • EDL	Pièce d'identité valide Contrat de travail et/ ou justificatif de situation RIB Mandat SEPA

L'animatrice récupère une photo d'identité et la transmet à l'équipe de nuit pour mise à jour du trombinoscope.

Tout en en expliquant les objectifs, elle pose les rendez-vous obligatoires qui jalonnent cette phase du séjour. Dans la mesure du possible, notamment au niveau des disponibilités du résident, ces rendez-vous sont regroupés sur les 4/5 premières semaines après l'état des lieux.

L'animatrice laisse le règlement de fonctionnement, le dossier CAF et le contrat de séjour au nouveau résident. Elle l'informe qu'il devra lire et rapporter le règlement lors du futur rendez-vous avec le RS. Elle l'informe aussi qu'il devra amener les deux autres documents à son 1er rendez-vous avec l'ISE, en l'invitant à les consulter voire à commencer à les remplir.

XXXIV. Informer de l'offre de service, collecter des données, élaborer et partager un diagnostic

CC. Régulariser administrativement le séjour débutant et recueillir les besoins

A la suite de l'état des lieux, le premier rendez-vous posé par l'animatrice l'ayant accompagné est celui qui se déroule avec l'ISE de l'établissement.

L'ISE y finalise la partie information règlementaire et y contractualise l'accueil. Il sert aussi à continuer à informer le nouveau résident en termes d'accès aux droits et à faire un premier diagnostic. L'ISE y rattache le certificat VISALE individuel à l'espace établissement.
Durant ce rendez-vous, l'ISE vérifie les informations issues de la plateforme de préadmission et renseigne les données reprises sur les onglets RESSOURCES et STATISTIQUES dans les dossiers individuels d'HESTIA.
L'ISE, en présence de celui-ci et en l'en informant, crée un onglet constituant le passeport du nouvel usager.
A l'issue, l'ISE scanne les documents personnels et les archivent dans le DPU numérique comme suit :

ADM	Pièce d'identité Contrat de travail et/ ou justificatif de situation RIB
RHJ	Contrat de séjour
FACT	Documents LOCAPASS Simulation APL Documents envoyés au financeur si ASE ou tiers financeur Mandat SEPA signé

DD. Présenter les services et recueillir les besoins

Durant les 4 ou 5 premières semaines, l'ensemble du personnel est mobilisé pour la partie d'information et de premier recueil des besoins, au cours de cette phase essentielle du séjour. Le déroulé est le suivant :
Une animatrice conduit un premier entretien « animation » qui a été programmé dans la foulée de l'état des lieux. A l'appui du guide d'entretien ad' hoc, elle présente l'établissement, les services et le projet général. Les axes prioritaires du contrat de projet CAF sont évoqués et les éléments du référentiel logement (budget, administratif, vie quotidienne, parcours logement). A l'aide de cet outil, elle poursuit également le recueil de besoins du nouveau résident. Le passeport et le fonctionnement de celui-ci sont présentés au nouvel usager. Une fois l'entretien terminé, elle en fait une synthèse au bas du document et le remet dans la bannette de l'ISE.
Un agent d'accueil de nuit conduit un premier entretien lui aussi programmé par l'animatrice qui a accompagné l'état des lieux. A l'appui du guide d'entretien ad' hoc, il présente ses missions, les systèmes de sécurité et les modes d'intervention. Il présente les conditions d'entrée dans le logement. Une fois l'entretien terminé, il en fait une synthèse au bas du document et le remet dans la bannette de l'ISE.
Un deuxième entretien avec une animatrice vient ensuite compléter cette mission d'information et de recueil. Il s'agit d'un rendez de présentation des projets en cours, de présentation de l'organisation et d'introduction à la participation. Une

fois l'entretien terminé, il en fait une synthèse au bas du document et le remet dans la bannette de l'ISE.
Le 1er rendez-vous d'accueil du RS, est posé chronologiquement sur la fin de la phase d'admission. Il participe à la mission d'information. En effet, le RS y pose le cadre légal d'intervention des RHJ. Il finalise également la lecture du règlement de fonctionnement et la conclue par une double signature de celui-ci. Il peut, le cas échéant, être l'occasion de reformuler le livret d'accueil. Le RS informe également chaque nouvel arrivant à propos la RGPD et de son impact sur le fonctionnement de l'établissement qui l'accueille.
A l'issue, le RS scanne le règlement et l'archive comme suit dans le DPU numérique.

RHJ	Règlement de fonctionnement signé

XXXV. Réunir les éléments nécessaires en vue de proposer un parcours

Le séjour dans une résidence habitat jeunes de l'ANRAS est l'occasion d'initier les jeunes accueillis à la méthodologie dite de la roue de LEMING (cf. chapitre LES EFFETS RECHERCHES)
L'équipe de l'établissement, à l'issue de ce premier mois et par la voix de l'ISE a pour objectif de développer une proposition :

- Dans le cadre du projet d'établissement
- Planifiée
- Avec des points d'étapes positionnés
- Avec une date butoir

Cela doit permettre aux usagers d'en être acteur, de connaitre le chemin qu'ils ont à parcourir, de savoir par où l'attaquer … et donc de faire le choix éclairé d'y adhérer ou pas.
Le travailleur social est en charge de consolider toutes ces données et d'en extraire une proposition d'actions, un diagnostic partagé qui est présenté à la première réunion de régulation FSE après 4 ou 5 semaines de séjour d'un nouvel arrivant.
Sur la base de cette co-construction, le responsable de site valide un préprojet personnalisé qui sera proposé au nouveau résident par le travailleur social lors d'un entretien suivant la régulation FSE qui a abordé sa situation après un mois.

EE. Evaluer le dispositif

A la fin de du processus, le RE remet un support d'évaluation de l'organisation mise en place.

FF. Proposer un parcours et poursuivre le diagnostic

Point de départ du P4, le deuxième rendez-vous avec l'ISE peut revêtir des formes différentes (il peut être constitué d'une visite à domicile, par exemple) selon l'évaluation de celle-ci, durant ces premiers jours. Il peut s'agir d'un deuxième entretien individuel dans le bureau de l'ISE ou d'une visite à domicile. Le projet personnalisé et l'accompagnement du nouvel usager se poursuivent ainsi.

10. Le processus de pilotage

XXXVI. Sécuriser les outils de gestion et les données

Les matériels et applications sont couverts en totalité par un contrat d'infogérance ou de maintenance. Les données sont hébergées et sauvegardées sur les serveurs des prestataires. Les droits d'accès aux données et logiciels sont individuels.
Les incidents sont recensés dans le fichier **GLAC11D01** par l'instructeur.

XXXVII. Appliquer la démarche RGPD

La gestion de la demande nécessite la collecte de données à caractère personnel pour appliquer les critères d'accueil du projet social.
Les délégués à la protection des données sont désignés pour chaque établissement.

Etablissement	Délégué à la protection des données
RHJ Vénasque	Directeur
RHJ Constellation	Directeur
RHJ Soleilhos	Directeur

La notice **GLLO17B5** informe l'usager du traitement des données personnelles, elle est stockée dans le dossier 3174.
Le registre RGPD est stocké dans le dossier 3174.
L'établissement est accompagné dans sa mise en conformité avec la RGPD.

XXXVIII. Mesurer les coûts

Le coût annuel du processus est calculé par le service comptable du pôle. Les données sont enregistrées dans le fichier **TABP2**.
Le coût est transmis à la commission qualité.

XXXIX. Adapter la communication

L'accès à une information exhaustive et adaptée à l'intégralité des usagers accueillis est permis par une actualisation régulière des supports et des outils.
La mission est répartie ainsi :

Personnel/ Prestataire	Tâche affectée

CVS	Actualiser le règlement de fonctionnement, 1 fois par an
Commission qualité	Actualiser les documents individuels réglementaires, 1 fois par an

XL. Traiter et analyser les données

Le comité qualité est destinataire des supports produits par le processus via le dossier 200. Il a la charge d'analyser les données collectées et notamment de valider l'état des besoins.

XLI. Rendre compte de l'activité

Le comité qualité est destinataire des éléments de l'activité. Une fois par an, il produit un avis sur la qualité générale du processus qu'il remet au comité de direction. Une information est diffusée à l'assemblée participative.

XLII. Définir les objectifs

Le comité de direction arrête les objectifs des résidences après consultation du comité qualité et des membres actifs à la réalisation et au pilotage du processus.

PARTIE IV : LES GARANTIES DE BON DEROULEMENT

11. Les prestataires

XLIII. La disponibilité des données

Les dispositions contractuelles pour les connexions réseau garantissent une maintenance de type GTR4
Les matériels sont renouvelés tous les 4 ans
Du matériel de secours est disponible en cas de panne
L'ensemble des logiciels sont accessibles à partir d'une connexion internet

XLIV. La sécurisation des données

Les données sont sécurisées et sauvegardées sur des serveurs externalisés.

12. Les ressources humaines

XLV. La disponibilité des ressources

La disponibilité des ressources permet l'admission dans l'établissement sur 52 semaines par an

Le directeur ou son représentant valide les décisions d'admission sur 52 semaines par an

XLVI. Le délégué à la protection des données

Un délégué à la protection des données (DPD) est désigné pour chaque établissement.

XLVII. Des compétences

Le recrutement prend en compte les besoins de compétences spécifiques au processus.

Le plan de formation prend en compte les évolutions identifiées.

Les compétences « clé » sont :

- Ecouter la demande
- Aider la personne à identifier son projet
- Coconstruire un projet avec l'usager et avec les autres professionnels
- Elaborer le diagnostic des publics accueillis

13. La communication

XLVIII. La communication interne

Les outils de collecte sont formalisés. Les acteurs connaissent et utilisent les supports.

Les circuits de transmission sont connus des acteurs, les moyens sont disponibles en permanence.

Le respect des normes RGPD est contrôlé par le délégué à la protection des données, la notice est connue des acteurs.

XLIX. La communication externe

L'actualisation des informations est affectée pour chaque site ou outil de communication.

14. Les outils de gestion

L. La fiabilité des outils

La surveillance de la fiabilité des outils de gestion fait l'objet d'un registre d'incident

LI. L'évolutivité des applications

La base logicielle Hestia est développée à partir de ACCESS de Office

L'évolutivité des applications est recherchée dans le choix du prestataire

LII. Des indicateurs d'activités

L'intégration d'indicateur d'activités est inscrite au cahier des charges des applications. Le retraitement d'information est limité.

LIII. La mesure des coûts

La mesure des coûts du processus est réalisée chaque année, une saisie analytique favorise le suivi.

15. Le pilotage

LIV. Des régulations adaptées

La commission qualité se réunit à minima 6 fois par an. Le volume des données à traiter est apprécié en fonction des moyens. Un groupe de travail peut être réuni pour préparer les travaux de la commission.
Le comité de direction se réunit 1 fois par semaine et à minima 35 fois par an. Le comité valide les objectifs de qualité. 100% des incidents majeurs sont analysés et traités.
La régulation FSE se réunit 1 fois par semaine.

LV. Des fonctions claires

Les attributions des parties au processus sont contrôlées et mentionnées dans les fiches emploi.
Le présent processus précise les rôles de chacun.

PRE-ADMISSION – GL AC 1.1		
La procédure de candidature et d'admission est formalisée et connue des partenaires institutionnels et des prescripteurs	Un support écrit formalise la procédure, les étapes et les délais d'instruction. Un tiers peut saisir une demande pour le compte d'un usager.	La demande peut être recueillie par une plateforme Web dédiée, un appel téléphonique, un courrier ou courriel, un accueil sur le site. Chaque demande est tracée, comptabilisée et notifiée à l'intéressé.
Le projet social est connu des prescripteurs	Une synthèse du projet social est diffusée chaque année avec le bilan d'activités	La synthèse intègre un questionnaire
Les critères d'admission	La politique d'accueil définit les critères et la politique d'équilibre de peuplement, elle est explicitée dans le projet social et diffusée.	L'applicatif de gestion résidentielle donne en temps réel les indicateurs et contingences, il est un outil à la décision pour la commission d'attribution.
La procédure de candidature est connue et disponible pour les demandeurs	La procédure est formalisée sur les supports de demande (fiche contact) et affichée dans l'établissement. Les demandes sont reçues sur les permanences accueil tous les jours et traitées du lundi au vendredi. L'accueil physique préserve l'intimité des échanges et la confidentialité des données. Une demande fait l'objet d'une notification par le chargé d'accueil et comprend une information du délai de réponse. Les référents sont identifiés et la date de commission donnée.	Le support intègre une évaluation de la compréhension de l'information. Une enquête cible sur les délais de réponse est effectuée par sondage sur une période donnée. L'établissement s'engage à notifier la réception de la demande et envoyer les supports de la demande sous 48 heures ouvrables. L'établissement s'engage à notifier la réception du dossier sous 48 heures ouvrables.
Un pré-entretien identifie les prérequis et l'adéquation du projet de parcours	Par contact téléphonique ou physique, l'intervenant social propose un rendez-vous de préadmission. Le dossier est complété des éléments relatifs aux ressources et projet de la personne. L'entretien est formalisé par une grille d'observation. Le référent extérieur est invité. L'intervenant notifie au demandeur la date de passage en commission d'admission, les modalités et délais de traitement.	A réception du dossier de demande complet et validé par le chargé de gestion locative, l'établissement s'engage à proposer un rendez-vous de préadmission sous 72 heures ouvrables. Support utilisé : une fiche contact
La demande et la liste d'attente fait l'objet d'un traitement statistique	Un applicatif traite sous forme d'observatoire la demande.	Un bilan de la demande est établi chaque année pour éclairer les évolutions et les besoins non pourvus

Un suivi administratif de la demande est géré par un observatoire de la demande. La finalisation du traitement de préadmission déclenche le passage à la commission d'admission hebdomadaire. L'intervenant social valide le suivi administratif.
Le chargé de vie social valide la liste de passage en commission.

ADMISSION – GL AC 1.2		
La procédure d'admission est formalisée	Le chargé de vie sociale est en charge de la gestion des contingences, des comptes rendus et notification. Le chargé de vie sociale présente les situations. La commission est composée du Directeur, du chargé de Vie social. Elle se réunit une fois par semaine.	La commission établit un compte rendu. Engagement de service : une notification des décisions sous 48 heures ouvrables.
La validation est notifiée par le Directeur **(Réf Décret 2004-1274 du 26/11/2004)**	La décision est prononcée par le Directeur. Le chargé de vie sociale adresse une notification individuelle de l'admission ou du refus au demandeur ou son représentant dans un délai maximal de 2 jours. Tout refus est motivé en référence aux critères d'admission et/ou de la politique d'accueil. La notification mentionne le numéro de la demande, les coordonnées du référent de la demande pour toutes informations et la durée de validité.	Un bilan de la commission est établi chaque année par le chargé de gestion locative.

ENTREE DANS LE LOGEMENT – GL AC 1.3		
L'entrée est préparée	Le chargé de vie sociale (CVS) enregistre la validation de la demande au DPU (dossier personnalisé de l'usager)	Le suivi administratif est tracé par l'applicatif de gestion résidentielle, il identifie les personnes et les dates d'enregistrement
L'entrée est planifiée	Le chargé de vie sociale et l'ISE notifie au demandeur l'attribution d'un logement. Le demandeur est contacté pour une prise de rendez-vous.	Engagement de service : proposition de rendez-vous sous 5 jours ouvrables
Les démarches administratives sont présentées	Les démarches sont présentées par l'animatrice et l'ISE. Les informations portent sur l'état des lieux, la redevance, les moyens de paiement, la procédure de signature du contrat de séjour.	L'usager est questionné sur la lisibilité des démarches
La structure est présentée et expliquée	L'animatrice et l'ISE présentent les locaux, les services, le règlement de fonctionnement et le quartier (desserte, services, commerces…)	L'usager est questionné sur l'utilité des supports
Les documents contractuels sont expliqués **(Réf. Loi 2015-1776)**	L'animatrice et l'ISE expliquent le règlement de fonctionnement, l'état des lieux. L'intervenant social explique le contrat de séjour, la charte de la personne accueillie et le livret d'accueil.	Le livret d'accueil inclut les modes de participation de l'usager, le mode d'accès à son dossier personnel
Le parcours logement est abordé	L'entretien d'admission aborde le parcours de la personne, le projet et les objectifs mutuels, les droits mobilisables et les dispositifs d'accompagnement.	Chaque entretien fait l'objet d'une note au dossier unique de l'usager
L'accueil préserve la confidentialité	L'agencement de l'accueil prévoit une zone de confidentialité pour les échanges. L'aménagement est pensé pour valoriser l'espace. Les personnels sont formés aux méthodes d'accueil et la nécessaire neutralité. Les données et informations de la demande sont accessibles depuis cet espace.	L'animatrice, l'ISE et CVS sont le personnel habilité à recueillir la demande et établir la fiche contact.
L'accueil est assuré toute l'année	L'organisation prévoit la continuité de service. Les informations sont centralisées et respectent les procédures de gestion documentaires. L'accueil est garanti en semaine toute l'année.	Un bilan de l'activité d'accueil est établi chaque année

L'intégration des résidents est une priorité, elle s'inscrit dans le processus d'accueil depuis le recueil de la demande jusqu'aux premiers pas dans les locaux.

INTEGRATION – GL AC 1.4		
Les informations concernant le fonctionnement de l'établissement sont disponibles	Les permanences d'accueil sont assurées par l'animatrice, l'ISE et CVS., elles sont clairement affichées. La signalétique favorise le repérage dans les locaux. Les informations sont disponibles et actualisées.	Une gestion documentaire assure l'actualisation des publications et sa traçabilité.
Un rendez-vous dans les trente jours est proposé	Pour chaque résident, un entretien dans le mois qui suit est proposé.	
La vie collective est valorisée	Les espaces sont présentés dans le cadre d'une visite expliquée, de même leurs règles de fonctionnement et la programmation des activités. Les modes de participation des résidents sont précisés.	Chaque espace est signalé, les horaires d'ouverture sont affichés. Les règles de fonctionnement des instances de participation sont affichées ainsi que les comptes rendus des réunions. Les activités font l'objet d'enquête de satisfaction.

Une intégration réussie repose sur la confiance, elle devient possible quand les procédures et les moyens garantissent l'effectivité des services et leur constance.

CONFIDENTIALITE – GL AC 1.5		
La confidentialité des données relatives au résident est garantie	L'accès aux données numérisées est géré selon des profils déterminés par la fonction et le niveau d'habilitation du personnel. L'association a défini une charte informatique qui régit les configurations techniques et les bonnes pratiques. Les dossiers papiers sont stockés dans des bureaux et des armoires fermés à clé ; le dossier DPU (partie gestion locative) et le dossier DUU (partie accompagnement socioéducatif) est accessible aux cadres, travailleurs. Le résident est informé des conditions d'accès à ses données. Les entretiens qui donnent lieu à un échange d'informations de nature confidentielle sont réalisés dans des bureaux individuels.	Les données sont externalisées sur un data center, l'infogérance est assurée par un contrat de prestation (sécurité, sauvegarde, continuité de service par GTR 4 heures) Les mots de passe sont individuels et changés tous les six mois. Les fichiers sont déclarés à la CNIL et respectent les exigences.

6.1.3. LOGER

La fonction habitat est organisée selon les modalités suivantes :

PARTIE I : LES OBJECTIFS DE QUALITE

Le processus de gestion patrimoniale traite trois domaines selon leur temporalité :

- Le quotidien par l'entretien, les approvisionnements et la maintenance curative,
- Le court et moyen terme par la maintenance préventive, la planification des travaux et réparations,
- Le long terme par la gestion des PGE PGR, les réhabilitations et les projets de développement de l'offre.

Chaque temporalité répond à des objectifs de qualité propre. Tous s'accordent sur la nécessité de répondre aux besoins actuels et futurs des résidents.
La qualité perçue apparait dans les détails de ce que nous pouvons produire au quotidien.

1. Les besoins des résidents

Le présent processus ne se justifie qu'à la condition de répondre aux besoins exprimés ou non du candidat. Il appartient aux professionnels de les rechercher et les recenser de façon continue.

Les personnels alimentent la base de données des besoins par le biais du support ASCO11A1.

I. Un besoin de sécurité

La vision de « foyer » marque profondément les esprits et perdure à travers les générations. Pour les mineurs, le foyer est mieux perçu par les parents qui y voient principalement une sécurité par la présence des professionnels. Pour les futurs résidents, la partie privative est plus importante, la collectivité est davantage subie pour ses nuisances et l'insécurité ressentie.
Pour les uns, l'insécurité est extérieure, pour les autres elle est intérieure. Tous se rejoignent au fond sur le besoin de sécurité.

II. Un besoin de « vrai logement »

L'image du foyer renvoie à l'idée de l'internat, de la chambre au foyer parental. Un logement encadré sans espace de liberté, le sentiment d'être surveillé domine. La référence à la prison est récurrente quand la question du règlement de fonctionnement est abordée.

Le besoin est d'habiter comme tout le monde, idéalement dans un appartement qui incarne plus avantageusement l'âge adulte.
L'aspect général, le choix des matériaux, l'organisation des espaces valorisent ou trahissent rapidement la promesse d'un « vrai logement ».
Les équipements du logement doivent suivre également les évolutions des modes de vie plus connectés.

III. Un besoin de service

La mobilité des résidents et le caractère temporaire du séjour ne permettent pas aux jeunes d'avoir avec eux tous les équipements que l'on peut trouver dans la maison. La formule meublée avec services correspond à leur situation.

2. Les objectifs de réalisation

IV. Optimiser la disponibilité des logements

Les demandes de logement se font régulièrement dans un certain degré d'urgence. Les résidences doivent limiter la vacance technique pour proposer rapidement leurs parcs de logement.
La remise en état des logements est prioritaire sur toutes les autres opérations d'entretien. Le délai pour les logements qui ne nécessitent pas de travaux est de 48 heures après l'EDLS.

V. Agir pour la sécurisation des personnes et des biens

La sécurité se réalise par des solutions techniques de type gestion d'accès et vidéosurveillance, par des solutions organisationnelles en adaptant les ressources et les plannings des personnels et enfin par des réponses règlementaires.
En fonction des moyens alloués, les résidences sont équipées de solutions de gestion d'accès et de vidéosurveillance. Les systèmes sont entretenus et évoluent dans le temps.
Au renouvellement des contrats de prestation, les résidents sont consultés sur la qualité du service.
Chaque incident connu est signalé et fait l'objet d'une fiche DESEC transmise sans délai au cadre de l'établissement. Toutes les fiches sont traitées par le comité de direction.

VI. Maintenir la qualité de l'hébergement et des services

La qualité perçue appelle au ressenti, elle est principalement visuelle, le papier par terre, le tag, la peinture défraichie…
Chaque résidence dispose de programme d'entretien et de maintenance préventive et curative. Le signalement des dégradations est l'affaire de tous. La traçabilité des signalements et des opérations permet de mesurer l'effectivité de l'activité d'entretien.
Une résidence mal entretenue a un coût à terme sur le fonctionnement et se vide de ses résidents.
Les services doivent correspondre aussi aux besoins et de leurs évolutions.

VII. Faire évoluer l'offre

Les besoins et les attentes des résidents changent. L'appréciation des évolutions est au cœur de la stratégie du pôle. Les études, les observatoires et diagnostics sont réalisés dans un but de connaitre un existant mais aussi dans une visée prospective.

La pérennité des établissements se joue dans leur capacité à modifier leur programme pour suivre les modes d'habitat. Les travaux de réhabilitation et les projets de constructions futurs se nourrissent des contributions des résidents. Notre capacité d'observation et de collaboration avec nos usagers est à l'épreuve dans cet exercice.

3. Les indicateurs de réalisation

VIII. La vacance technique

La vacance est mesurée en nombre de jours entre le jour de l'état des lieux de sortie et le jour où le logement est disponibilité à la location.

IX. Les incidents DESEC12

Les fiches « incident » sont traitées par le comité de direction le jour même en cas de nécessité et au maximum au jour du prochain comité. Chaque année, un regard rétrospectif sera porté par le comité de direction sur l'ensemble des incidents.

X. Les réclamations des résidents

Les réclamations des résidents portant sur la qualité de l'hébergement sont enregistrées dans la fiche GLLO12A2.

XI. Le taux d'occupation

Le taux est calculé par le logiciel Hestia. Il est ventilé par typologie de logement. La variation indique la dynamique du bassin et la pertinence de l'offre habitat jeune sur le territoire.

XII. Les logements rénovés et produits

Les charges de travaux et de gros entretien incluant les provisions sont évaluées et rapportées au coût de construction initial. Un taux moyen définira une variable de la doctrine budgétaire.
La pertinence de notre offre se mesure en taux de réussite aux réponses aux appels à projets et en nombre de logements produits.

4. La qualité perçue

XIII. Analyser les réclamations

Les réclamations sont analysées à partir du support **GLLO12A2**. Le comité de direction rend un avis général sur la qualité du processus. Il fait part de ses préconisations en vue de l'amélioration de la prestation.

XIV. Mesurer la satisfaction

Le comité de direction analyse le degré de satisfaction à partir du tableau de bord des réponses au questionnaire LOGER. Elle rend compte des remarques émises par les candidats et de leurs évolutions.

PARTIE II : LES EFFETS RECHERCHES

5. Les effets recherchés

XV. Améliorer la connaissance des besoins

La recherche de logement relève de critères objectifs et subjectifs. La partie privative et l'environnement sont privilégiés. Dans un champ également concurrentiel, le projet architectural des résidences doit évoluer en fonction des besoins des personnes.

XVI. Améliorer la qualité de l'offre

La démarche d'amélioration se doit d'être continue. L'entretien régulier et une connaissance approfondie du patrimoine participe à une juste programmation des rénovations et réhabilitations.

XVII. Rapprocher les besoins et les implantations

Les projets d'implantation s'établissent à partir des diagnostics de territoire. Ils s'ajustent aux besoins identifiés. La Région Occitanie est le territoire prioritaire.

6. Les activités à réaliser

XVIII. Recueillir le besoin

Les conditions d'occupation sont essentielles à la mise au travail des processus d'accompagnement. La fonction logement assure un socle de la relation à l'usager. L'adaptation du projet architectural aux évolutions garantit la pérennité de l'offre.
Le recueil des besoins présents et futurs se construit tout au long du séjour.

XIX. Entretenir et maintenir

Les opérations d'entretien et de maintenance mettent en valeur la qualité de l'hébergement.
La remontée d'information et la qualification des désordres s'organise dans un souci de réactivité.
La nature des opérations se décline en deux catégories :

- Préventif

- Curatif

XX. Programmer les rénovations

La programmation se fonde sur un diagnostic permanent du patrimoine et des installations.
Ce diagnostic constitue la base du dialogue de gestion avec les propriétaires-bailleurs.

XXI. Développer l'offre

Le développement de l'offre s'articule sur trois actions :

- Une veille sur les besoins des territoires
- Une capacité de réponse aux appels à projets
- Une démarche de qualification d'une offre différenciée

7. Les ressources

XXII. Les personnels

Les personnels suivants sont affectés au processus de réalisation (R) et/ou de pilotage (P) :

- Le directeur d'établissement (R&P)
- Les responsables de site (R&P)
- Les assistants de gestion locative (R)
- Les intervenants socioéducatifs (R&P)
- Les délégués à la protection des données (P)
- Les comptables (R&P)
- Les personnels en charge de la communication et de la gestion des supports d'information (P)

XXIII. Les régulations

Trois régulations sont mobilisées pour le processus.

GG. Le comité de direction

Le comité de direction, présidé par le directeur, est composé des cadres hiérarchiques des établissements. Le directeur peut inviter une personne n'appartenant pas au dit comité pour être entendue ou pour apporter son éclairage sur un sujet traité.

Le comité de direction détermine les objectifs qualité du processus et valide toute modification de celui-ci.
Le comité de direction se réunit chaque semaine et à minima deux fois par mois.

HH. Les réunions gestion locative

Les réunions ont pour fonction :

- De gérer les opérations courantes
- D'informer les personnels
- D'organiser le travail

Les réunions sont organisées selon l'appréciation des cadres.

Le tableau suivant est diffusé à titre indicatif :

	Types de réunion ⇒	**Comité de direction**	**Réunion gestion locative**	
Fréquence		Hebdomadaire	Hebdomadaire	
Equipe pluridisciplinaire	Directeur Pôle Habitat Jeunes	**A**		
	Responsable de site	**X**	**A**	
	Animateur			
	Intervenant socioéducatif			
	AS, MM, AM, AGL		**X**	
	DPD			
Compte rendu		Dossier 801	Dossier 311	

XXIV. Les outils de gestion

II. Le logiciel Hestia

Le logiciel permet de recueillir les données personnelles de l'usager. Ces données permettent de réaliser la facturation, l'encaissement et d'extraire les éléments statistiques du dossier vert UNHAJ.
Le dossier usager est créé à partir du transfert des données de l'applicatif Web admission.
Les données sont hébergées et sauvegardées sur le serveur du prestataire.

JJ. Office365

Le pack office365 est installé sur tous les postes. Les données sont hébergées et sauvegardées sur le cloud https://anras.netexplorer.pro/
Outlook est utilisé pour la messagerie entre professionnels et avec les résidents. La boite mail logement.venasque@anras.fr est la boite mail référence pour l'applicatif de gestion locative.
Word et *Excel* sont utilisés pour les supports bureautiques.
Teams est utilisé pour les régulations.
Forms est utilisé pour réaliser les questionnaires et les transmettre par mail.

KK. Site ANRAS

Le site ANRAS http://anras.fr est un outil de communication de l'offre de service des établissements. Il est administré par le service informatique du siège social.
Un droit d'accès est ouvert aux établissements pour renseigner les informations et actualités.

LL. Site URHAJ Occitanie

Le site http://habitatjeunesoccitanie.org/ est une vitrine pour les établissements.
L'actualisation des informations est programmée chaque année.

MM. CEGI ComptaFirst

Le logiciel comptable rend compte de l'activité économique. Le calcul du coût du processus est réalisé à partir du logiciel comptable.

XXV. Les matériels et locaux

Locaux / ETS	**Vénasque**	**Soleilhos**	**Patio du Célé**	**Constellation**
Espace accueil	X	X	X	X
Bureau SG	X	X		X accueil
PC + copieur	X	X		X
Tablette	X	X	X	X
Box admin	X	X		X
Bureau AGL	X			
Bureau ISE	X	X	X	X
Bureau CO	X			

Atelier	X	X		
Réserves	X	X	X	X

XXVI. Les prestataires

ADEQUAT SYSTEME fournit les bases logicielles et leurs maintenances.
NSKTECH assure l'infogérance des matériels et des licences.
ORANGE garantit la connexion au réseau par contrat cadre
BISREPETITA, TRADEDISCOUNT fournissent les matériels informatiques
CEGI fournit les bases logicielles comptables
AIR-BAT fournit et maintien le logiciel de gestion des états des lieux et du suivi de travaux
BLOCK PROOF accompagne les actions de mise en conformité de la réglementation RGPD

8. Les supports et outils

XXVII. Les supports de mise en action

NN. ASCO11A1 La fiche recueil du besoin

La fiche recueil de besoin recense les trois types de besoin du candidat par établissement. La pertinence de différencier les sites tient à la nécessité d'évaluer en fonction du contexte d'implantation et de l'offre. Une partie du support est réservé à la commission qualité qui produit un avis annuel.
Le support se trouve dans le dossier 312.

OO. GLLO14F1 Plan de nettoyage

Le support détaille les opérations de nettoyage et leur fréquence. L'agent de service ou la maitresse de maison présente au cadre de l'établissement le plan réalisé et les remarques éventuelles.
Le support se trouve dans le dossier 311.

PP. GLLO14F2 Contrôle et maintenance des locaux

Le support détaille les opérations de contrôle, de maintenance et leur fréquence. L'agent mentionne la date de la dernière exécution ou vérification. L'agent présente le support au cadre de l'établissement et les remarques éventuelles.
Le support se trouve dans le dossier 311.

QQ. GLLO14F3 Le classeur technique

Le classeur recense les procédures, les aspects techniques des matériels et des bâtiments et les prestataires par lot. Des fiches prestataires permettent de repérer

le fournisseur et les prestations qu'il délivre. Les fiches sont établies également pour faciliter les commandes. Les documents composant le classeur sont tous référencés GLLO14F3.
Le support se trouve dans le dossier 311.

RR. GLLO12A1 Demande d'intervention

Le support est à disposition (hors période de pandémie) des résidents et des personnels. Le résident enregistre sa demande d'intervention sur le recto du document et la remet dans la boite aux lettres dédiée. Les demandes sont relevées tous les jours de la semaine pour traitement. Les opérations correctives sont décrites au verso du document et remise au résident après clôture du problème. La troisième page explique la procédure.
Le support se trouve dans le dossier 312.

SS. GLLO12A2 La réclamation logement

En complément de la fiche intervention, les usagers peuvent émettre des remarques ou suggestion sur leur condition d'occupation. Le support permet d'identifier et d'orienter le résident et les personnels en charge de la collecte et du traitement. Les champs sont plus larges que le simple aspect d'un désordre lié au logement. Il permet d'exprimer un avis sur l'offre de service de la résidence et son environnement.
Le support se trouve dans le dossier 312.

TT. GLLO12A3 Le registre de réclamation

Les réclamations sont enregistrées dans le fichier. Une gestion centralisée des réclamations est possible par un personnel dédié.
Le comité de direction se saisit au moins une fois par an du registre et émet un avis.

UU. Tablette EDL et suivi travaux

Dans chaque établissement, les états des lieux sont constatés par un support numérique. L'outil crée des constats (EDLE et EDLS).

VV. L'enquête de satisfaction

A des étapes choisies, un questionnaire est envoyé au candidat. Il s'appelle « Questionnaire LOGEMENT » et il est généré par l'application Forms dans Office.com du compte rhj.gestionlocative@anras.fr

XXVIII. Les supports de pilotage

WW. Le projet d'établissement

Le projet d'établissement précise pour une durée maximale de cinq ans les prestations et les objectifs poursuivis par l'établissement. Il décrit l'organisation et

les moyens de conduire à bien ses missions en faveur des publics accueillis. Le projet est stocké dans le dossier 620.

XX. Le contrat de projet CAF

D'une durée de 1 à 4 ans, le contrat lie l'association à la Caisse d'Allocations Familiales du département d'implantation. A partir du diagnostic du territoire et des publics, les enjeux retenus par l'établissement engagent des axes de travail et un plan d'actions.

YY. Le référentiel qualité

Le référentiel qualité décrit les activités et les modes de mise en œuvre. Les quatre blocs référencés GLAC (fonction accueillir), GLLO (fonction loger), GLAS (fonction accompagner selon le référentiel AGLS) et ASCO (fonction accompagner selon le contrat d'objectifs CAF) développent les objectifs, les acteurs et les supports de l'action. Le dossier 30 contient l'ensemble des documents.

ZZ. Les plannings

Les cadres ont la charge d'organiser la disponibilité des moyens et la continuité du service. Les plannings sont stockés dans le dossier 163.

AAA. Les fiches emploi et subdélégations

Chaque emploi dispose d'une fiche emploi, elle reprend les tâches et compétences attendues selon le référentiel qualité. Les fiches sont stockées dans le dossier 1651.
Le directeur engage les actes de subdélégations.

BBB. La notice RGPD

La notice informe l'usager du traitement de ses données personnelles. Elle est référencée **GLLO17B5** dans le dossier 3174.

CCC. Les contrats de prestation

Les prestataires sont liés aux établissements par 3 types de contrat :

- Les contrats cadre conclus par l'association
- Les contrats annuels ou pluriannuels conclus par l'établissement
- Les contrats à la prestation

DDD. Le tableau de bord TABP1

En cours de réalisation

PARTIE III : LES PROCESSUS

9. Le processus de réalisation

1. Loger au quotidien

XXIX. Recueillir les besoins

L'intervenant social en charge de la candidature questionne le besoin des personnes et alimente le support ASCO11A1.
Les personnels en charge du premier accueil alimentent par leurs observations et leurs échanges le support.

Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
ASE	ISE	ISE	ISE

Les besoins sont le socle de la stratégie des établissements en termes de politique patrimoniale.

XXX. Traiter les réclamations

Les réclamations sont enregistrées à partir du support GLLO12A2 que le résident ou un tiers remplit. La boîte à lettre servant aux interventions est identifiée comme pouvant recevoir également les réclamations. Des exemplaires vierges sont disposés à proximité en permanence (hors période de pandémie).
Une information précise les modalités de traitement de la réclamation et la possibilité de l'adresser directement sur la boite mail rhj.gestionlocative@anras.fr
La suite du traitement se déroule selon les modalités suivantes :

Actions / ETS	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation	Réception mail
Relever la boite	AM	MM	MM	AS / MM	AGL

Scanner et envoyer sur rhj.gestionlocative@anras.fr	AM	M M	M M	AS / M M
Vérifier l'affichage et alimenter en document	AM	M M	M M	AS / M M
Lecture des réclamations	AG L			
Enregistre la réclamation dans le GLLO12A3	AG L			

L'AGL traite la réclamation en fonction du contenu de celle-ci.

Contenu de la réclamation	**Action**
La réclamation est une simple remarque qui peut être traitée facilement	J'appelle l'établissement concerné pour informer et formuler la réponse, je note la date de la réponse sur le registre
La réclamation ne relève pas de la simple remarque et appelle une mesure corrective qui peut être traitée par l'établissement	1 . VENASQUE : 2 . CONSTELLATION : je transfère le mail sur la boite du RS qui fera la réponse 3 . SOLEILHOS/PATIO : je transfère le mail sur la boite du CVS qui présentera la situation à la réunion de service
La réclamation relève de la fonction support gestion locative	L'intervention est enregistrée dans le *planner* de l'établissement en mentionnant le prestataire et la date prévisionnelle
La réclamation est d'ordre général et/ou relève d'une solution à moyen terme	Je laisse la case réponse vide, j'envoie un mail ou téléphone ou courrier à l'auteur de la réclamation pour l'informer qu'elle sera traitée par le comité de direction dans les 15 jours

Celui qui formule la réponse, l'archive dans le dossier 3120.
Au moins une fois par an, le comité qualité consulte le registre. Il peut formuler un avis qui sera transmis aux CVS/APP des établissements.

XXXI. Entretenir les locaux

L'entretien des locaux participe à la qualité générale des résidences. La régularité et la réactivité sont essentielles.

A. La remise en service des logements

L'opération prioritaire est la remise en état des logements pour les remettre à disposition des futurs résidents. Si le logement ne nécessite pas de travaux, il doit être remis en service dans les 2 jours qui suivent l'état des lieux de sortie. La procédure GLLO11A2 organise les actions entre les différents personnels concernés.
Le process est suivi par l'application planner qui intègre la gestion des départs et des entrées.

B. L'entretien courant

L'entretien courant est réalisé par l'agent de service ou la maitresse de maison à partir du plan de nettoyage GLLO14F1. Les opérations sont tracées par une signature de l'opérateur sur le planning de nettoyage affiché dans le local.
En fin de période mensuelle, l'agent retire le planning et le classe. Le classeur porte la mention GLLO14F1 et est consultable aux endroits suivants :

Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Bureau SG, étagère au-dessus du bureau, classeur GLLO14F1	Réserve du bâtiment 2	Id soleilhos	Armoire dans le local derrière le bureau accueil

C. La maintenance courante

Le support GLLO14F3 stipule les opérations d'entretien courant par fréquence.
Les résidents peuvent également signaler des pannes ou désordres de toute nature nuisant ou empêchant une utilisation normale du logement ou d'autres locaux qu'ils peuvent occuper. Pour cela, différents moyens sont mis à leur disposition :

Actions / ETS	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Relever la boîte aux lettres pour les demandes d'intervention GLLO12A1	A l'entrée, du lundi au vendredi par AM			
Des fiches vierges et une notice est affichée	Présentoir alimenté par AM			
Traiter les demandes	AM			
Renseigner la partie 2	AM			
Faire une copie et la remettre au résident	AM			
Archiver dans le dossier 3110	AM			

Archiver dans le classeur GLLO14F3	AM
Demander le recours à des prestataires	AM
Valider le recours à des prestataires	RS/DE

Dans la première année d'ouverture d'un site ou d'un établissement, des fiches spécifiques GPA (garantie de parfait achèvement) complètent les supports. Les fiches GPA sont transmises au maître d'ouvrage qui diligente les entreprises.
En période de pandémie, les supports sont retirés des présentoirs.

D. Gestion et réduction des déchets

Les établissements organisent l'évacuation des déchets en fonction des locaux et des équipements.

Actions / ETS	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Il existe une aire de stockage	Oui, non identifiée	Oui	Non, conteneur sur la rue	Oui
Il existe une aire de présentation	Oui, trottoir devant l'entrée	Oui, identique à l'aire de stockage	Non	Oui
Les conteneurs sont amenés sur l'aire de présentation	ACN	N/A	N/A	ACN
Les conteneurs sont amenés sur l'aire de stockage	AM/ACN	N/A	N/A	
L'aire de stockage est nettoyée				
Les conteneurs sont nettoyés	AM			
Il existe des moyens pour réduire les déchets		Compost	Non	Projet compacteur

E. La gestion du linge

Le linge fourni est entretenu par des prestataires et nos soins.

Actions / ETS	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Le linge de lit est fourni	Alèse, ou la totalité de la parure pour les alternants			
Le linge de lit est mis à disposition sur demande				
Le linge de lit est vendu				
Le linge entretenu en interne				

Le linge entretenu par un prestataire	Dauphin bleu
La gestion logistique	Livraison et retrait par AM

2. La prévention et le contrôle

XXXII. La vérification préventive

La vérification préventive est assurée par des techniciens compétents pour les organes et matériels les plus sensibles ou réglementés. Les vérifications sont consignées au registre de sécurité. Le registre et tous les documents relatifs à la sécurité sont consultables par le référent sécurité et prévention.
Le service de gestion locative a la charge de programmer et suivre les interventions.
Les registres de sécurité se trouvent aux endroits suivants :

Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
RDC, Bureau ASE, au-dessus des bannettes			

Les établissements sont soumis aux contrôles suivants :

Vérification	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Centrale incendie	SIEMENS, annuelle	N/A	N/A	
Extincteur	LSI, annuelle			
Désenfumage	LSI, annuelle			
Dégraissage des conduits et moteurs d'extraction cuisine	GC18,	N/A	N/A	N/A
Chaufferie	AGTHERM, annuelle	DALKIA, annuelle	N/A	AGTHERM, annuelle
ERP CVC	QUALICONSULT, annuelle		N/A	
ERP GAZ	QUALICONSULT, annuelle		N/A	
ERP SSI triennale	QUALICONSULT			
ERP SSI	QUALICONSULT, annuelle			
Installations électriques	QUALICONSULT, annuelle	QUALICONSULT, annuelle		QUALICONSULT, annuelle
Bac à graisse	Miquel			

XXXIII. Les mesures de contrôle

En plus des vérifications obligatoires, un plan de vérification et de contrôle est activé selon la procédure GLLO14F2. Elle détaille les opérations et leurs fréquences. L'opérateur reporte sur le plan les dates de contrôle et le stocke dans le classeur GLLO14F3. Le classeur porte la mention GLLO14F3 et se trouve aux endroits suivants :

Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Bureau SG, étagère au-dessus du bureau, classeur GLLO14F3			

Une version dématérialisée est consultable dans le dossier 311

XXXIV. Gérer les approvisionnements

Les approvisionnements sont soumis à autorisation du directeur.
Par subdélégation du directeur, les responsables de site peuvent engager des dépenses à hauteur de leur subdélégation.
Les commandes sont visées par un cadre sur proposition éventuellement des salariés.

Procédé	Vénasque	Soleilhos	Patio du Célé	Constellation
Etablit les besoins en produits d'entretien	AS	MM	MM	AS
Etablit les besoins en matériel	AM			
Valide les bons de commandes	RS	DE	DE	RS
Contrôle et enregistre les factures	CO	CO	CO	CO
Génère les moyens de paiement	CO	CO	CO	CO
Valide les paiements	DE/RS	DE	DE	DE/RS

Dans le classeur GLLO14F3, des fiches prestataires mentionnent les références des fournisseurs.
Pour les fournisseurs habituels, la formalisation de listes d'achats est privilégiée.

10. Le processus de pilotage

XXXV. Sécuriser les outils de gestion et les données

Les matériels et applications sont couverts en totalité par un contrat d'infogérance ou de maintenance. Les données sont hébergées et sauvegardées sur les serveurs des prestataires. Les droits d'accès aux données et logiciels sont individuels.
Les incidents sont recensés dans le fichier GLAC11D01 par les correspondants informatiques.

XXXVI. Appliquer la démarche RGPD

La gestion de la demande nécessite la collecte de données à caractère personnel pour appliquer les critères d'accueil du projet social.
Les délégués relais à la protection des données sont désignés pour chaque établissement.

Etablissement	Relai-DPO
RHJ Vénasque	Directeur
RHJ Constellation	Directeur
RHJ Soleilhos	Directeur

La notice GLLO17B5 informe l'usager du traitement des données personnelles, elle est stockée dans le dossier 3174.
Le registre RGPD est stocké dans le dossier 3174.
Les délégués sont membres de la commission qualité du processus.
L'établissement est accompagné dans la mise en œuvre de la conformité à la réglementation RGPD par une société désigné Délégué à la protection des données externe. La société BLOCK I.T. est désignée en 2021.

XXXVII. Mesurer les coûts

Le coût annuel du processus est calculé par le service comptable du pôle. Les données sont enregistrées dans le fichier **TABP1**.
Le coût est transmis au comité de direction.

XXXVIII. Adapter la communication

La visibilité de la qualité de l'offre des établissements est importante. Les candidats utilisent majoritairement les réseaux pour réaliser une demande.
La maîtrise et l'actualisation des différents supports et canaux de communication participent à la qualité perçue de l'offre de service.

La tâche est répartie de la manière suivante :

Personnel / Prestataire	Tâche affectée
CVS (soleilhos)	Actualiser le flyer, à chaque évolution
CVS (soleilhos)	Actualiser la page internet du site ANRAS, URHAJ et ville de Figeac, 1/an
TACS (soleilhos)	Actualiser la page facebook, à chaque évènement
TACS (soleilhos)	Actualiser le padlet, à chaque évènement
DE	Valider le livret d'accueil, 1/an
RS (constellation)	Actualiser la page internet du site ANRAS

XXXIX. Traiter et analyser les données

Le comité qualité est destinataire des supports produits par le processus via les dossiers référencés. Il a la charge d'analyser les données collectées et notamment de valider l'état des besoins.

XL. Rendre compte de l'activité

Le comité de direction est destinataire des éléments de l'activité. Une fois par an, il produit un avis sur la qualité générale du processus. Une information est diffusée à l'assemblée participative.

XLI. Définir les objectifs

Le comité de direction arrête les objectifs des résidences à la réalisation et au pilotage du processus.

OFFRE LOGEMENT – GL LO 1.1		
Les logements répondent aux normes de salubrité et d'habilité (Décret R.111.2 et 3 du CCH, règlement sanitaire du Lot)	la préparation des logements et leur remise en état sont organisées selon une procédure. Les installations électriques et de sécurité sont vérifiées périodiquement. Les rapports des vérificateurs ou des techniciens compétents sont annexés au registre de sécurité.	Les personnels sont formés aux exercices de sécurité SSI. Un registre de réclamation est tenu à disposition des résidents.
Les normes de sécurité sont l'affaire de tous	Les résidents sont sensibilisés aux normes de sécurité, une information écrite relative à l'évacuation est remise à l'entrée. Les procédures de sécurité sont consignées dans un classeur avec le registre de sécurité. La sécurité est à l'ordre du jour des instances de participation.	Procédure an cas d'alarme incendie annexé au RF Deux exercices de sécurité sont effectués chaque année associant salariés et résidents.
L'état des logements est contrôlé	Les logements et leur mobilier sont contrôlés selon une procédure. Les interventions sont tracées.	Un registre recense les réclamations, les réponses du gestionnaire et les délais de résolution. Le CVS locative veille au respect des procédures
L'offre de logement est diversifiée (Arrêté du 17/10/2011)	La résidence propose 4 types de logement : T1, T1' et T1bis et T2	Le taux d'occupation est calculé chaque mois
L'offre de logement correspond aux attentes des résidents	Les résidents sont questionnés sur leurs attentes en termes de logement, de mobilier et d'équipements	Un indicateur de satisfaction est établi par enquête
L'entretien est planifié	Un plan d'entretien est réalisé pour chaque local. Le renouvellement des composants est planifié selon un plan stratégique.	L'agent d'entretien vise quotidiennement les tâches. Les budgets prévisionnels sont établis en conformité avec la stratégie d'entretien

La bonne relation gestionnaire-résident nécessite un échange équilibré qui passe par l'écrit et la traçabilité.

LES RECLAMATIONS – GL LO 1.2		
Les réclamations sont tracées	Un accusé de réception est remis au résident. Les réclamations sont consignées dans un registre. Une procédure formalise la gestion et les interventions au domicile	Une notification de l'intervention est adressée au résident. L'avis du résident sur la conformité est requis.
Les réponses sont apportées dans des délais raisonnables	Le registre des réclamations mentionne les dates de la demande et de la réponse	Le délai moyen est publié chaque année

LES ESPACES COLLECTIFS – GL LO 1.3		
La totalité des espaces sont accessibles	Les plans et équipements intègrent la réglementation relative à l'accessibilité : unité de passage, ascenseur, sanitaires, signalétique	Une veille est assurée sur la réglementation
Des espaces collectifs permettent des usages diversifiés	Le programme architectural propose différents espaces en fonction des usages (polyvalence, zone calme, espace de travail, regroupement...). Notre expérience de maître d'ouvrage nous permet d'appréhender la gestion des flux afin d'optimiser la convivialité.	Un bilan est réalisé chaque année sur l'utilisation réelle des espaces.
La signalétique est explicite (Loi du 11/02/2005)	Chaque espace est signalisé selon son usage. La signalétique est traduite en deux langues et associe un pictogramme. Le fonctionnement et les règles de sécurité sont affichés dans les espaces. Un plan général est affiché à l'accueil.	Le chargé de gestion locative garantie la permanence de la signalétique et son actualisation.
Les résidents sont associés au fonctionnement des espaces	Les instances participatives consultent les résidents sur les agencements et équipements des espaces collectifs. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu diffusé.	Une synthèse annuelle des consultations et des décisions du gestionnaire est annexée au rapport d'activité
La confidentialité du courrier est garantie	Une boîte aux lettres individuelle fermant à clé est installée. La norme postale est respectée	Une procédure interdit aux personnels de garder, ouvrir ou distribuer le courrier.
L'espace privatif est préservé	Les résidents disposent de leur clé et d'une serrure de sécurité	
Les visites sont autorisées dans les limites des dispositions relatives à la sécurité	Le règlement de fonctionnement prévoit les restrictions aux visites et hébergements. Le principe répond aux seules exigences de contrôler la capacité maximum autorisée par les services de sécurité et de protection des mineurs	La révision du règlement de fonctionnement est à l'ordre du jour du conseil de concertation au moins une fois par an
La résidence est desservie par les transports, les commerces et services	Mode, temps d'accès, plan	
L'évacuation des déchets est facilitée	Le local est conforme à la règle. Les résidents sont régulièrement sensibilisés aux bonnes pratiques et au tri sélectif	Le chargé de gestion locative contrôle l'évacuation et les pratiques

LES SERVICES COMMUNS – GL LO 1.4		
Le logement est meublé	Le mobilier répond aux normes de qualité et de sécurité. L'état est contrôlé à chaque état des lieux.	Le registre de réclamation est tenu à disposition des résidents
La résidence met à disposition une laverie	Les résidents peuvent assurer l'entretien de leur linge. Des machines à laver et un sèche-linge de gamme professionnelle sont accessibles selon des horaires affichés. Les prix sont calculés en fonction de la charge de l'investissement et de l'énergie.	L'entretien est assuré par un prestataire qualifié.
Un service de blanchissage est proposé pour le linge de lit	Le linge de lit est fourni à l'entrée dans les lieux. Un service de blanchissage est proposé sans obligation au coût du prestataire. Les locaux de stockage de linge propre et sale sont séparés.	Le prestataire retenu remplit les obligations de normes d'hygiène.
Les prestations obligatoires sont précisées dans la convention APL et le contrat de séjour **(R.353-158 du CCH, décret 2011-356)**	La redevance distingue l'équivalent loyer, des prestations annexes obligatoires. Les tarifs sont affichés à l'entrée de la résidence.	Le chargé de gestion locative actualise les informations et supports aux résidents.
Les résidents disposent du droit à l'antenne **(Loi 2008-776)**	Chaque logement est équipé d'une prise d'antenne et de téléphone.	Le registre de réclamation est tenu à disposition des résidents

LA GESTION LOCATIVE – GL LO 1.5		
Les avis d'échéance sont fournis chaque mois **(Art.11 convention type APL)**	Les avis d'échéance sont remis au plus tard le 30 de chaque mois. Les avis sont dématérialisés ou sous format papier	La procédure de facturation définit les échéances et les traitements
Les quittances et reçus sont adressés systématiquement **(R 633-4 du CCH, Art 10 et 11 de la convention type APL)**	Les quittances sont remises au moment du paiement au résident ou sous format dématérialisé. Les reçus sont édités et transmis au résident. L'applicatif de facturation permet la réédition à la demande. Les quittances font apparaitre l'équivalent loyer et charges, les prestations obligatoires et les prestations facultatives consommées.	Le contrôle de niveau 1 est effectué par le chargé de vie sociale et l'intervenant social, le contrôle de niveau 2 est effectué par le directeur. L'applicatif respecte les recommandations du commissaire aux comptes
Les moyens de paiement sont diversifiés	La résidence propose le règlement par chèque, virement et espèces	L'applicatif établit une statistique des moyens de paiement utilisés
Les modalités de paiement sont clairement identifiées	Les permanences pour les encaissements sont situées au bureau d'accueil et administratif. Les horaires sont 10h à 12h et de 14h à 22h du lundi au vendredi	Les permanences sont tenues par l'animatrice, l'intervenant social et le chargé de vie sociale
Les horaires sont adaptés	Les permanences pour les encaissements couvrent une amplitude de 12 heures par jour, 6 jours par semaine	Les résidents sont interrogés sur le service dans le cadre du conseil de concertation

LA GESTION DES IMPAYES – GL LO 1.6		
Le solde des dus est suivi	L'intervenant social établit un état des dus deux fois par mois. Il le transmet à la réunion de synthèse avec ses commentaires pour traitement et analyse.	Le contrôle de niveau 2 est réalisé par le directeur
Un dispositif de prévention du contentieux est mis en place	Chaque incident ou défaut de paiement est notifié au résident par écrit. Le courrier de relance précise systématiquement la possibilité de rencontre avec l'intervenant social. L'entretien est proposé dans les 10 jours de la demande. Il aborde la situation, les dispositifs potentiels à mobiliser et les contacts à prendre.	La procédure de précontentieux est formalisée
Un plan d'apurement est proposé	Un plan d'apurement peut être proposé sur avis de l'intervenant social. Le plan est validé par le directeur. Un partenaire peut être associé.	Un bilan annuel recense le nombre de précontentieux et de plan d'apurement.
La procédure contentieuse respecte la réglementation (R 633-2 et R 633-3 du CCH)	Les cas d'expulsion sont mis en œuvre dans le respect de l'article R633-2 du CCH. Toute décision est motivée et notifiée par courrier LRAR ou remis contre décharge par le Directeur d'établissement.	Le bilan des expulsions est présenté à un comité de concertation chaque année.

Prévenir les impayés est une question de réactivité, que la situation soit ponctuelle ou permanente. Un contact avec le résident doit aboutir rapidement à identifier la difficulté et poser les solutions avec lui.

PROTECTION DU DOMICILE ET DES INDIVIDUS – GL LO 1.7		
Le respect du domicile est garanti **(Art.9 Code civil, L.226-4 Code pénal)**	Les procédures pour pénétrer dans le logement sont formalisées et connues des professionnels et des résidents. Les raisons sont les cas de force majeure (santé, sécurité), les obligations de visites techniques. Les résidents sont avertis individuellement et/ou collectivement par un affichage. Pour les demandes d'intervention technique dans le logement, le résident signifie son accord et sa volonté d'être présent en laissant ses disponibilités.	Le formulaire de demande d'intervention prévoit une mention de l'accord du résident. Un avis de passage est laissé systématiquement au domicile avec le nom de l'intervenant, la date et l'heure d'intervention ainsi que le motif.
La sécurité des personnes est une priorité **(réf. CNIL)**	La résidence dispose d'une gestion d'accès et de moyens de surveillance. Les numéros d'urgence sont affichés dans l'établissement. Une astreinte est organisée toute l'année.	Les dispositifs sont déclarés à la CNIL
Les incidents sont signalés (procédures internes DGSEC et DESEC)	Des procédures de signalement sont formalisées en fonction de la situation. Chaque salarié est informé des procédures.	Les incidents sont suivis et analysés par le responsable de site et le Directeur
Le résident est averti des risques couverts par l'assurance de la résidence	L'information est écrite au règlement de fonctionnement, la notion de responsabilité civile est expliquée à la phase de préadmission.	La preuve de la remise de l'information est gardée au dossier du résident (DPU)

LA GESTION DE LA CONCERTATION – GL LO 1.8		
Un dispositif permanent d'écoute des résidents est mis en place	L'écoute est assurée par les personnels. Les thèmes et questions sont portés au comité de résident et au conseil de concertation. Le portail internet de la résidence permet de recueillir les questions. Les réponses sont signifiées au compte rendu.	Le comité de résident se réunit à minima une fois par trimestre.
La réussite des instances participatives est recherchée	Les conseils sont annoncés au moins une semaine à l'avance aux résidents. Les informations sont variées (affichage, information orale, texto, portail internet). Les dates sont posées hors vacances scolaires et en fonction des présences. Les moyens sont donnés pour se réunir et communiquer.	Le bilan de la participation est établi chaque année (Dossier 402)
Un conseil de concertation est mis en place **(Décret 2016-300, L.633-4 du CCH)**	La mission du conseil de concertation est de porter la voix des résidents auprès du gestionnaire. Les sujets traitent la révision du règlement de fonctionnement, les projets de toute nature pouvant avoir une incidence sur les conditions de logement ou les services. La fréquence est de deux par an, le représentant du gestionnaire anime le conseil à partir d'un ordre du jour établit en concertation avec les représentants des résidents.	L'ordre du jour, les comptes rendus et les décisions sont portés à la connaissance des résidents. (Affichage salle animation, cafétéria, administration) 100% des questions reçoivent une réponse

LA GESTION DES DEPARTS – GL LO 1.9		
Le résident est informé des modalités de prise de congé (L. 633-2 du CCH)	Les modalités de départ figurent au livret d'accueil et au contrat de séjour *(article 7)*	La procédure de départ est formalisée
Un rendez-vous d'état des lieux est pris	L'animatrice, le chargé de vie sociale ou l'intervenant social prend le rendez-vous avec le résident *(dossier 310)*. Les modalités sont expliquées (frais, remise des clés, état des lieux, suivi de courrier, affaires personnelles, droits, solde de compte)	Remise du barème Remise de questionnaire de satisfaction
Les frais de réparation sont établis à partir d'un barème	Le principe du barème de remise en état du logement est expliqué.	Le barème est actualisé par le comptable à partir du coût réel en vigueur et validé par le Directeur
L'état des lieux est contradictoire (art. 12, convention APL type)	La présence du résident ou de son représentant est systématique. Une procédure de substitution est proposée en l'absence du résident. Une procédure relative aux affaires abandonnées est formalisée. Le chargé de vie sociale traite les litiges.	L'état des lieux est sauvegardé dans le classeur « Etat des lieux »
Le solde de compte est adressé dans un délai contraint	Le solde de tout compte est réalisé par le chargé de vie et le comptable sous 7 jours après l'état des lieux sous réserve que les constations ne nécessitent pas une estimation au coût réel.	Engagement de service : une notification du solde de compte dans un délai de 5 jours maximum
Les organismes concernés sont prévenus du départ	La caisse d'allocations familiales ou la mutuelle sociale agricole est informée du départ.	Engagement de service : une notification dans un délai de 5 jours.

6.1.4. ACCOMPAGNER

Le parcours résidentiel

Le processus d'accompagnement se module en fonction des caractéristiques des résidents accueillis, du projet d'établissement et des ressources affectées à la structure pour sa mise en œuvre. La fonction d'accompagnement oriente le résident vers les dispositifs de droit commun, par un travail de liaison ou de médiation avec les services sociaux du territoire.

Du fait de l'hétérogénéité des publics, des problématiques rencontrées et de l'habitat semi collectif, la gestion locative est renforcée par une gestion locative sociale dont le principal objet est de réguler les établissements dans lesquels cohabitent des personnes aux modes de vie différents. Elle permet par l'activation d'un ensemble d'aides facilitant l'accès et le maintien dans le logement d'offrir aux résidents les conditions optimales d'occupation des lieux. La gestion locative sociale contribue à accueil personnalisé, à la mise en place d'un cadre de vie et de concertation adapté à la semi-collectivité des résidences, au développement d'actions de prévention et d'animation qui favorisent l'autonomie des personnes, à l'établissement de liens avec l'environnement et les dispositifs de droit commun
Toutes ces fonctions constituent une passerelle vers le droit commun et un sas vers la citoyenneté. Elles sont essentielles pour créer du lien social et favoriser le vivre ensemble au sein de la résidence.

GESTION LOCATIVE ET ACCOMPAGNEMENT – GL AS 1.1		
La gestion locative sociale s'inscrit dans un projet	Le projet social est formalisé et guide la pratique des professionnels. Un chargé de vie sociale (CVS) et un intervenant social (CA) sont affectés au dispositif. Le chargé de vie sociale (CVS) coordonne la mise en œuvre.	Le projet d'établissement est actualisé tous les cinq ans pour être en adéquation avec les besoins des jeunes et du territoire La cohérence et la pertinence entre le projet et le public accueillis sont recherchées. Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des usagers
Les problématiques dominantes sont repérées	Le recueil des données (âge, niveau de ressources, typologie des problématiques régulièrement rencontrées) est organisé. Le chargé d'accueil et le chargé de gestion locative pratiquent l'écoute active et sont vigilants aux changements de situations des résidents.	Le bilan de l'activité d'accueil et les notes dans le dossier unique de l'usager contribuent au recueil. Le suivi administratif et social est tracé par l'applicatif.
La confidentialité des données est garantie	Un dossier par usager (DPU) est constitué. Il retrace l'évolution de la personne et de son accompagnement. Il est stocké dans un lieu unique sécurisé. Un dossier personnel de suivi (DUU) est constitué par l'intervenant socioéducatif.	L'entrée dans le logement est formalisée avec des documents conformes aux attendus de la loi 2002-2. L'applicatif de gestion résidentielle Hestia sécurise les données par gestion d'accès et profil d'utilisateur.
Un suivi administratif permet l'accès et le maintien aux droits pendant tout le séjour	Les dossiers administratifs sont renseignés tout au long du parcours et rendent compte de l'évolution de la situation.	Les éléments de situations font l'objet de communication par le biais du journal de transmissions dématérialisé. Les journaux se décomposent en thématiques et alimentent les données des dossiers des usagers.

INFORMATION ET ORIENTATION – GL AS 1.2		
Les intervenants connaissent les dispositifs existants pour informer et orienter les résidents	Des ressources documentaires sont à disposition dans les espaces communs (presse et revue). Connexion internet. L'animatrice actualise les ressources	Les résidents sont consultés sur la pertinence des ressources
Les ressources locales permettant de répondre aux problématiques sont identifiées	Chaque personnel participe à l'animation du lien partenarial et du réseau ressources en fonction de son secteur d'activité	Une cartographie des ressources est constituée. Elle est validée par le responsable de site.
Le réseau d'acteurs de droit commun est mobilisé	Des liens de travail sont engagés, des partenariats se nouent à partir de plan d'action	Les interlocuteurs sont identifiés dans une base de données
La mise en lien entre le résident et les organismes est favorisée	L'animatrice s'assure que le service sollicité réponde à la demande	Les modes de coopération sont quantifiés et évalués.
La mise en lien est suivie	Un retour d'information sur le rendez-vous par téléphone ou mail est demandé au résident et à l'organisme	L'écart entre le nombre d'orientation et le nombre de contact est mesuré.

ACCOMPAGNEMENT A LA VIE COLLECTIVE - GL AS 1.3		
Le cadre de vie et les locaux sont accueillants et conviviaux	Les résidents participent à la gestion du cadre de vie (aménagement des espaces, équipements, organisation et règles de fonctionnement)	L'usager est questionné sur son cadre de vie tout au long de son séjour (état des lieux, boîtes à idées, instances participatives)
La mise en relation et la mixité sociale est recherchée	Les résidents sont incités à entretenir des relations. Des personnels sont présents en soirée et organise des temps de rencontre. Les espaces communs permettent des échanges informels.	Un registre d'incident est tenu par le chargé d'accueil. L'analyse des incidents est traitée en réunion de synthèse chaque semaine.
Une dynamique de groupe est initiée à partir des espaces collectifs	Les apprentissages d'éducation populaire sont valorisés. Toute forme de liens entre les résidents est favorisée par le biais d'activité	Le pilotage et l'animation des projets sont assurés par un personnel dédié
La participation et l'expression du résident est suscitée au quotidien	Les propositions spontanées ou organisées dans le cadre des instances participatives sont traitées en comité de direction. Les réunions sont planifiées et organisées.	Un compte rendu est réalisé systématiquement et diffusé. Un bilan de la participation est publié au rapport d'activité.
La mise en place de groupe projet est privilégiée	Les projets initiés par les résidents sont valorisés. L'animateur accompagne la réalisation par un apport méthodologique, la mobilisation de ressources et de moyens	Chaque action est évaluée. Les projets collectifs sont communiqués en interne et auprès des partenaires.
Les situations de conflit sont traitées **(Fiche fonction, DGSEC et DESEC)**	L'ensemble des personnels est garant du respect du règlement de fonctionnement	Les procédures de signalement sont formalisées

Le parcours de compétences

> Promouvoir les *capabilités* de la personne, c'est rendre possible le choix de son destin dans un environnement donné et avec les ressources qui lui sont propres.
> Amartya Sen

Les enjeux de la démarche

L'objectif général de la démarche est d'identifier ce qui fait qualité dans le projet habitat jeunes à l'ANRAS.

La notion de projet personnalisé est inscrite au sein de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L. 311-3 du CASF), qui indique que l'exercice des droits et libertés individuelles de la personne doit notamment être assuré par : « la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».

La recommandation de l'ANESM décline la démarche de mise en œuvre du projet personnalisé en 6 étapes :

- Les premiers contacts
- L'analyse de la situation
- La phase de co-construction du projet personnalisé
- La phase de décision
- La mise en œuvre du projet personnalisé
- La co-évaluation du projet

Le recentrage sur la personne accueillie impulsé par les textes législatifs et les recommandations de l'ANESM, ainsi que la complexification des problématiques sociales induisent donc la nécessité accrue de contractualisation avec nos usagers, la mise en place de processus de recueil des attentes et des besoins.

Au travers de la construction d'un parcours de compétences, il s'agit de transformer « les vécus individuels » en informations saisissables, en établissant des liens résonnants et utiles entre les situations rencontrées, les connaissances et les pratiques développées pour y répondre.

Divers enjeux se dégagent de cette démarche.

Pour les résidents, ce processus permet :

- De vérifier les prérequis initiaux à l'entrée en RHJ (**orienter**)
- De comprendre les aspirations du jeune et donc de définir ses priorités d'action par la détermination d'éléments de connaissances pertinents à collecter pour évaluer les besoins d'une personne (**repérer**)
- De formuler une problématique

- De déterminer des axes de travail par le biais de compétences à atteindre champ par champ (**engager**)
- De mesurer la progression, les acquisitions de chaque résident tout au long de son parcours en Résidences Habitat Jeunes et d'évaluer notre offre de service (**penser**)

Pour les professionnels, ce processus permet :

- De signifier le sens de leurs actions socio-éducatives et de déterminer les domaines dans lesquels elles doivent se porter par la définition d'objectifs opérationnels individuels et/ou collectifs (**produire**)

Les principes d'une observation partagée

La caractérisation de la situation de la personne s'identifie dans quatre registres : les attentes, les demandes, les besoins et les problématiques identifiées qui conduiront à la définition des stratégies d'intervention.
Les attentes sont des éléments de la situation des bénéficiaires formulés dans le cadre imparti du service et des prestations proposés et qui dès lors qu'ils sont intégrés aux modes d'intervention. (Contrat et/ou projet d'accompagnement) doivent nécessairement faire l'objet d'une réponse concrète.
Les demandes sont les éléments de la situation du bénéficiaire exprimés par lui mais qui du point de vue des professionnels ne nécessitent pas dans tous les cas qu'une réponse concrète soit apportée.
Les besoins sont les éléments de situation du bénéficiaire qui ne sont pas directement et clairement énoncés par lui et qui du point de vue des professionnels doivent faire l'objet d'une recherche de réponse ou d'un apprentissage.
L'« observation partagée » permet d'approcher la situation globale d'une personne inscrite dans un environnement. Les objectifs de l'observation partagée sont d'ordre social et politique. Ils visent à connaitre les potentialités, les possibilités et les obstacles à l'intégration au milieu ordinaire et les conditions de réalisation d'une vie citoyenne.

L'utilité sociale du logement accompagné se définit en plusieurs dimensions.

Il contribue à :

- Une réduction des inégalités sociale (reste à vivre décent, précarité énergétique évitée, logement prêt à l'usage, accès et sortie relativement facilité…)

- Favoriser l'inclusion des jeunes par un accompagnement et une offre de service adaptée (recours aux droits, développement du lien social, mise en œuvre d'un projet social garant d'un parcours résidentiel, accès à la citoyenneté …)

- Une réactivité face aux enjeux socioéconomiques (adaptation du parc existant aux nouveaux besoins par des réhabilitations ou de nouveaux projets, adaptation des modalités d'accompagnement des résidents, production de connaissances, d'une expertise sociale)

- La dynamique du territoire (une offre de logement adaptée aux besoins des entreprises locales et à la mobilité professionnelle, la participation aux instances territoriales)

La socialisation se définit quant à elle le plus souvent comme l'apprentissage d'une conduite sociale, du vivre ensemble. Elle désigne un processus par lequel l'individu s'approprie et intériorise, à travers les interactions qu'il noue avec ses proches, les normes, les valeurs et les rôles qui régissent le fonctionnement de la vie en société à laquelle il appartient.

La notion d'habitat de la Résidence Habitat Jeunes englobe l'ensemble des fonctions et des dimensions de la vie courante qui concourent à une socialisation pleine et entière.
Le processus d'accompagnement propose à chaque résident un parcours au sein de l'établissement construit sur un projet collectif et /ou un projet personnalisé
Le projet personnalisé qualifie la démarche de co-construction du projet entre la personne, son représentant légal éventuellement et les professionnels
Le projet d'établissement de la résidence habitat jeunes donne cependant la primauté au projet collectif, comme lieu d'expérimentation sociale et de confrontations aux autres.
Le processus d'accompagnement débute en fin de période d'accueil environ 5 semaines après l'accueil du résident dans l'établissement. La proposition d'un parcours logement par le biais d'actions collectives assorti d'un bilan individuel d'accès aux droits, constitue le point de départ du processus d'accompagnement. Les groupes de pairs ont un rôle de socialisation implicite. Le projet collectif permet d'explorer les interactions, de repérer les sphères de socialisation qui peuvent représenter des freins ou des leviers potentiels. L'analyse des difficultés rencontrées sur le collectif favorise l'individualisation de la réponse propre à chaque situation et la construction du parcours en résidence habitat jeunes.
Permettre aux jeunes de participer à une action, de développer des savoirs et des pratiques, d'avoir pu exprimer un avis, et au final de préparer et rendre pérenne l'accès au logement ordinaire, tel est l'impact recherché dans le processus d'accompagnement socioéducatif.

Les besoins des résidents

I. Un besoin de visibilité

Une fois le besoin primaire de logement rempli, le résident a besoin d'une information utile. Il convient de l'informer de manière adaptée sur ses droits, sur les possibilités qui s'ouvrent à lui dans le cadre de son accompagnement.

Doivent lui être présenté :

- Le cadre institutionnel de l'offre proposée et l'offre de prestation (Processus de préadmission et d'admission)
- Le type d'accompagnement et ses déclinaisons en actions collectives et individuelles au regard du diagnostic partagé.
    - Les modalités de traitement de ses données personnelles. (Modalité d'exercice des droits, sécurité des données).

Le résident a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé et d'affiner lui-même l'analyse de ses besoins et de ses projets grâce à une information adaptée à son niveau de compréhension. Il est avisé de la possibilité de refuser ce qui lui est proposé.

Le contrat d'hébergement définit l'objectif global du séjour, les prestations offertes ainsi que les conditions de la participation financière de l'usager. Sa signature acte l'entrée dans le logement. Pour autant il n'est pas suffisant pour répondre au besoin de visibilité de parcours du résident. Pour investir un projet le temps du séjour sur l'établissement, le résident a besoin de s'inscrire avec les professionnels dans un parcours formalisé qui détermine une temporalité, des objectifs et des axes d'actions au service de l'acquisition de compétences. Il est utile pour le résident de jalonner d'échéances son parcours en résidence et de se projeter jusqu'à la sortie de l'établissement.

II. Un besoin de reconnaissance

Le résident doit exister en tant que sujet. Il a besoin d'être reconnu par l'autre, c'est-à-dire d'acquérir la conviction d'exister par et dans d'autres regards, ceux de ses pairs mais également dans ceux des professionnels. Cette reconnaissance passe par le droit à la parole et a l'expression. Le droit à l'expression et à la participation des usagers est l'un des principes forts affirmés par la loi du 2 Janvier 2002. Il s'agit d'appréhender la place de la personne dans le processus de construction et de réalisation de son accompagnement, se concrétisant notamment par la prise en compte de ses attentes, la participation à l'évaluation de ses besoins et des actions qui lui sont proposées. C'est à partir d'une expression et d'acceptation réciproque des axes d'accompagnement et des modalités pour les mettre en œuvre que le travail est engagé.

Reconnaitre le résident signifie convenir de sa capabilité tant au niveau de son projet de parcours que dans sa capacité à habiter un établissement et à en faire évoluer l'offre de service

L'expression de l'usager est encouragée. Le résident a la possibilité de s'exprimer autant sur on cadre de vie que sur les modalités de mise en œuvre de son accompagnement. Son avis est recherché et recueilli à la fin de chaque processus. La commission qualité collecte, analyse les besoins et réalise le bilan des processus.

III. Un besoin de grandir

Le résident a besoin de progresser et d'être accompagné dans l'étayage de ses projets par des modalités et de prestations adaptées à son jeune âge. Age des possibles et des expérimentations, âge des engagements et des choix, la jeunesse est une période d'apprentissage des responsabilités, d'accès à l'indépendance matérielle et de construction identitaire de l'autonomie. Le séjour dans une résidence Habitat jeunes est une occasion idéale de découvrir, expérimenter de développer son pouvoir d'agir en formalisant des projets d'avenir.

Une approche globale et une action en direct sur le lieu de vie constitue la richesse et la particularité de notre action. Le cadre d'intervention déterminé dans une alternance entre individuel et collectif ouvre le champ des possibles. Permettre aux jeunes l'expérimentation et l'apprentissage par la mise en place de dynamiques collectives et collaboratives, est une condition essentielle pour le développement de l'intelligence collective, l'épanouissement des individus et des potentiels.

La pluridisciplinarité et la complémentarité des professionnels donne accès aux résidents à des actions mises en œuvre par des personnels de différents secteurs (animation et/ou du travail social)

La synergie avec les partenaires locaux, l'implication dans la vie de la cité, l'inscription dans une dynamique de territoire sont autant d'opportunités pour les jeunes d'acquérir des compétences citoyennes et d'expérimenter de nouvelles situations.
Que ce soit mis en perspective avec une vie de futur citoyen ou une vie de propriétaire éclairé, le séjour de chaque jeune lui offre une occasion de constituer un portefeuille de compétences au service de son autonomie.

Les objectifs de réalisation

IV. Comprendre le besoin

Le recueil du besoin est organisé tout au long du parcours du jeune et alimente son passeport. Il s'agit dans notre démarche de pratiquer une écoute active des résidents au quotidien, pour identifier et décoder la hiérarchie de leurs besoins à partir de leur expression quotidienne. Les axes d'action émanent de ces observations.
L'évaluation des besoins renvoie à une observation objective des difficultés rencontrées par le résident dans les différentes dimensions de sa situation de vie et qui l'empêche d'accéder à une vie citoyenne pleine et entière
Les attentes des résidents expriment quant à elles, les sentiments que leur procurent ces difficultés en lien avec leur histoire, leur culture, leurs relations sociales, leurs préoccupations, leurs gouts. Elles se traduisent en termes de priorités dans le besoin d'aide ou de choix dans les modalités possibles.
Une fois les besoins évalués, le recueil des attentes du résident intervient pour déterminer le niveau de l'action sociale nécessaire et les modalités d'accompagnement
Le processus d'accompagnement débute par l'analyse des besoins et des attentes collectés durant la phase d'accueil à des fins de production d'une évaluation synthétique.
Le parti pris de la résidence est de recueillir l'intégralité des besoins des jeunes quel qu'en soient les thématiques. Pour autant, la résidence n'aura potentiellement pas la capacité de traiter l'ensemble du recueil. Certains axes alimenteront les futurs contrats projet. Il est cependant primordial de poser un regard sur les besoins de la jeunesse et d'activer notre fonction observatoire afin de contribuer aux réflexions territoriales et de mettre notre expertise au service des politiques jeunesse
Le besoin des jeunes est après la phase d'accueil recueilli tout au long de son séjour. Les échanges informels, les animations les entretiens éducatifs servent de support au recueil du besoin. Les personnels questionnent avec le résident l'impact des besoins identifiés sur sa vie quotidienne.

II Accompagner des parcours

Le second acte du processus d'accompagnement contractualise un projet de parcours.
Le séjour en résidence habitat jeunes est transitoire et se veut tourné vers la sortie.
Un projet personnalisé est formalisé et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Il traduit et rend lisible la manière dont l'établissement répond aux besoins et attentes des personnes accueillis dans le temps imparti au

séjour. L'élaboration du projet personnalisé constitue une déclinaison opérationnelle du contrat de séjour dont il constitue le plan d'action.
Le passeport est l'outil central de mise en œuvre et pose les objectifs de l'action. Des indicateurs mesurent l'effectivité des actions. La co-construction et l'évaluation des résidents permet le réajustement des parcours et des processus mis en œuvre. Le recueil du besoin est permanent.

Le pilotage des activités assure le suivi et conduit le progrès :

- Coordination et coopération des professionnels dans un souci de continuité et de cohérence des interventions par le biais de réunions de régulation (Fonction Socioéducative FSE) et des commissions (Mesures Individuelles MI)
- Mesure des effets attendus
- Evaluation des actions à des fins de réajustement du projet
- Evaluation des parcours à des fins d'amélioration de la qualité

III Faire évoluer le niveau de participation de l'usager

Le développement de l'expression et de la participation se relie à la mission de l'établissement et s'intègre comme moyen au service de la relation et de l'accompagnement. Par la formulation de ses process, l'établissement interroge ce que peut être une culture participative, ses enjeux et re déploie des supports et outils dans ce sens.
L'établissement reconnait la démarche participative comme principe de fonctionnement. Chaque résident durant son séjour est associé à une action selon une méthode participative. A sa sortie, il aura vécu une expérience citoyenne et aura pu évoluer dans son niveau de participation Nous faisons le choix de travailler des actions qui soutiennent la participation et de la qualifier selon un critère de nature de l'action. Nous rejetons le principe même de l'observateur d'une action comme un possible objectif de celle-ci. Les niveaux de participation sont liés entre eux, sans rapport hiérarchiques. Le projet porte l'ambition d'agir sur trois niveaux selon les compétences des acteurs :

- Penser avec (le résident contribue au débat d'idée) il enrichit sa et la réflexion,
- Faire ensemble (le résident collabore à la réalisation) il expérimente, développe son pouvoir d'agir
- Transmettre (le résident anime un projet) il réinvestit ses compétences et expériences dans le collectif

Au sein du collectif, les instances représentatives offrent la possibilité d'une expression directe. Les principes d'action basés sur une conception responsable de cogestion permanente des moyens sont valorisés et offrent la possibilité aux jeunes de proposer des ajustements de l'offre de service (APP). La fonction pédagogique et d'apprentissage à la citoyenneté est particulièrement recherchée.

IV Répondre à la commande sociale

Le contrat de projet socioéducatif est l'élément central permettant de souscrire à la demande de prestation socioéducative délivrée par la CAF
Ce contrat triennal doit répondre à plusieurs critères

- Un public prioritaire

- Des principes à respecter tels que :

  • L'ouverture à tous des activités menées par des professionnels qualifiés
  • L'inscription du projet dans une dynamique locale des politiques de la jeunesse
  • La réunion des conditions favorables à la construction d'une trajectoire de citoyenneté par les jeunes vers l'insertion socio professionnelle
  • La valorisation des potentiels des jeunes
  • L'accompagnement socioéducatif individualisé

- Un projet social décliné sous la forme d'un arbre à objectifs autour des 3 éléments constitutifs d'une offre de service adaptée :

L'accueil orientation information
L'aide à la mobilité et au logement autonome
L'aide à l'insertion sociale et professionnelle
La structure détermine des enjeux au regard des besoins de territoire et des jeunes accueillis. Les axes de programmation sont déclinés sous forme de projets de service, de fiches actions, et de projets personnalisés.
Des instances de gouvernance sont mises en place pour collecter, analyser les besoins et les productions. (FSE- MI).
Une assemblée participative (APP) a pour vocation avec les jeunes de débattre et d'échanger sur les projets, de rendre compte de l'activité de l'établissement et de recenser les besoins
Les prestataires externes et acteurs territoriaux sont associés au projet à partir de nos objectifs.

Les indicateurs de réalisation

V. La formalisation de projets personnalisés

Les projets personnalisés de l'usager se composent soit d'un projet d'accompagnement individuel (PI) assorti d'un passeport, soit uniquement d'un passeport.
Indicateur quantitatif :

- N passeports pour chaque jeune inscrit dans un projet de parcours

- N Projets personnalisés individuel PI pour les jeunes accompagnés par des tiers prescripteurs

Indicateur qualitatif :

- Des passeports ou accompagnements individuels initiés au regard du besoin

- Le soutien à l'initiative des jeunes
- Un impact social mesurable démontré par un renforcement des compétences

II La production de fiches actions

Les fiches actions ASCO13B1 et ASCO13B2 alimentent le projet collectif et le portefeuille des actions mobilisables pour l'acquisition de compétences
Elles se déclinent selon deux modes : des fiches actions participatives et des fiches actions contrat projet CAF. Les fiches actions participatives sont initiées par les jeunes à partir de propositions d'actions. Elles contribuent à développer leur pouvoir d'agir en les associant à une action selon une méthode participative. En fonction de la compétence de l'auteur, il contribue au débat d'idée, collabore à la réalisation ou anime un projet. Le séjour en RHJ porte l'ambition de permettre aux jeunes une contribution aux différents niveaux de participation. Les fiches action CAF initiées par l'équipe socioéducatif au regard des besoins identifiés alimentent le projet social de l'établissement et les passeports des jeunes. La commission qualité analyse les productions.
Indicateurs : N FAP ; N FAC

III Le déploiement des axes du contrat de projet CAF

Des axes prioritaires sont déterminés annuellement afin de balayer tous les champs d'action définis durant le temps imparti au contrat (cf. annexe contrat projet)
Un plan d'action ASCO13B3 recense les actions menées autour du même axe. Les objectifs, la nature, les indicateurs et résultats y sont consignés
Critère : Un plan d'action annuel renseigné et évalué

IV L'évaluation

La régulation FSE

Les critères d'évaluation des actions menées sont déterminés en amont de chaque activité. Une évaluation de fin d'action est systématiquement produite par l'organisateur de la fiche action selon les critères posés.
La commission qualité analyse les productions. Elle a pour mission :

- De collecter des données pour rendre lisible les actions de l'établissement
- D'améliorer le service rendu par l'analyse des actions et la mesure des effets produits
- De définir les axes et les orientations au regard des besoins des publics accompagnés
- De déterminer des pistes de progression
- De prioriser des actions en lien avec les enjeux et le contexte
- De construire un référentiel adapté aux besoins des publics accompagnes

Indicateurs : N commissions

Le comité de direction

L'évaluation et le suivi du contrat projet est réalisé deux fois par an à partir des plans d'action ASCO13B3. Il a pour mission de piloter l'effectivité de la mise en œuvre et de mesurer à partir de critères pré définis l'atteinte des objectifs énoncés dans les axes prioritaires du contrat.
Indicateur :
N réunion du comité
N axes évalués

La participation de l'usager

Le processus d'accompagnement est évalué en fin de séjour
Les projets sont présentés en assemblée participative de proximité APP à des fins d'échange et de débat. La co-construction est recherchée. Le recueil des besoins par une écoute active est une finalité. Un compte rendu est rédigé
Indicateurs de réalisation : N comptes rendus

La qualité perçue

VI. Recueillir et analyser les réclamations

La réclamation est une demande d'explication non anonyme qui cible un fait précis et entraine une enquête interne à l'établissement. Elle peut faire l'objet d'une médiation.
Une procédure a pour objet de définir les modalités de traitement, de gestion, de suivi et de traçabilité des insatisfactions
Une fiche GLLO12A2 à destination des résidents concerne les réclamations. Ces dernières sont tracées et consignées dans le registre GLLO12A3. Des réponses sont apportées dans un délai raisonnable.

VII. Mesurer la satisfaction

La commission qualité analyse le degré de satisfaction à partir du tableau de bord des réponses au questionnaire ACCOMPAGNEMENT SOCIO EDUCATIF ; Elle rend compte des doléances (éléments négatifs qui émanent des questionnaires de satisfaction) émises par les résidents sur le projet de service, les modes d'accompagnement, les infrastructures mises à disposition.

PARTIE II : LES EFFETS RECHERCHES

1 Les effets recherchés

I. Traiter les vulnérabilités

A Un accès aux droits priorisé

L'accès aux droits des usagers est une dimension fondamentale des établissements. Il s'agit de faciliter l'insertion en permettant aux résidents d'agir sur leur parcours d'accès aux droits et d'exercer leur citoyenneté. Deux textes y font référence : la loi n° 98-657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 qui valorisent la liberté de choix et l'autonomie de l'usager.
Les droits des personnes se réfèrent aux droits économiques, sociaux et culturels autant qu'aux droits civils et politiques. Le projet d'établissement établit des relations partenariales facilitant l'accès aux droits des personnes accueillies durant et en sortie d'accompagnement.
L'accès aux droits est un ajustement à trouver entre la reconnaissance d'une individualité et l'insertion dans la société. En ce sens, cette question ne se restreint pas à un acte technique. Elle interroge les pratiques d'accompagnement, d'information et de régulation des demandes.
Notre modèle social est marqué par une forte complexité dans la compréhension des procédures d'accès et de recours aux droits. Les blocages nés du jeune âge de nos publics, de l'histoire personnelle, familiale et collective se traduisent par un fort taux de non-recours. Démystifier le système de délivrance des prestations sociales, accompagner les pratiques est primordial dans la stratégie de lutte contre la pauvreté pour garantir à chaque jeune la perception de son juste droit. la résidence habitat jeunes est le premier rempart de lutte contre le non-recours.
Poser les bases du recours au droit commun pour sécuriser le parcours du jeune et préparer sa sortie est un enjeu majeur d'accompagnement.

B. Des freins levés

Le projet de parcours a pour objet d'apporter des réponses aux problématiques individuelles à travers une dynamique collective L'identification de points d'appui et de vigilance dans l'environnement des jeunes guide les actions et les propositions qui leurs sont faites. Le panel d'animations socioéducatives proposées contribue à la mise en mouvement et en dynamique des participants. Agir sur le renforcement des compétences, mobiliser les acteurs adaptés au projet du résidents et participer à l'ancrage territorial de ce dernier sécurise le parcours et impacte la capacité du jeune à accéder et se maintenir dans un logement
Le projet de parcours mise également sur le partage des « expériences » du groupe d'acteurs présent dans les actions mises en œuvre. En recherchant et reconnaissant l'apport de ces compétences dans ces réussites collectives, le groupe peut mieux s'appuyer sur elles, les renforcer et ainsi augmenter la capacité d'agir ensemble

C. Du lien social crée

La vie collective mise au service des missions de l'établissement apporte selon les cas :

- Une rupture de l'isolement affectif et social
- Un support de socialisation
- Un univers relationnel contenant
- Un espace d'aide mutuelle et d'émulation entre pairs.

Le lien social se caractérise par la relation à l'autre, aux autres dans une collectivité humaine. Il repose sur ce qui permet de vivre ensemble (les lois, règlement, les codes que la société ou l'établissement se sont donnés pour réguler un fonctionnement en partageant des valeurs communes et en reconnaissant des différences) mais aussi sur ce qui donne envie de vivre ensemble (le désir d'exister, de communiquer, le plaisir de faire des choses ensemble, de partager jusqu'à l'entraide (pairs ressources pour l'acquisition de compétences)
Le pilotage et l'animation des projets valorise les apprentissages d'éducation populaire. Toute forme de liens entre les résidents est favorisée par le biais d'échanges informels et d'activités
La mixité sociale et la mise en relation est recherchée par les personnels présents sur l'établissement qui incitent les résidents à entretenir des relations, organisent des échanges.
Les espaces collectifs permettent des échanges informels et l'organisation activités par et entre résidents. GLAS 1.3
Des émulations naissent de ces relations formelles ou pas qui favorisent non seulement le vivre ensemble mais également l'envie de partager et d'expérimenter

II. Accompagner la transition à l'âge adulte

Selon Olivier Gallant « la jeunesse c'est ce passage durant lequel vont se construire presque définitivement, alors qu'elles sont encore en pointillé, les coordonnées sociales de l'individu.
Les difficultés des jeunes doivent être analysées et accompagnées en tenant compte des difficultés sociales et économiques dans lesquelles ils vivent. Notre engagement va au-delà du soutien dans les démarches liées au logement et d'une aide à la vie quotidienne. La sécurisation des parcours des résidents et notamment des primo-locataires prend tout son sens durant cette période transitoire de passage à l'âge adulte. Notre projet porte l'ambition de permettre aux jeunes d'acquérir des compétences logement et citoyennes leurs permettant une insertion pérenne.

A. Des jeunes prêts à habiter

L'accès à un logement autonome est un des passages obligés vers l'individualisation et l'insertion sociale des jeunes. Cette transition est un parcours d'obstacles qui prend la forme d'une décohabitation non linéaire et réversible. Notre action vise à donner les clés aux jeunes pour accéder à un logement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations inhérentes à un statut de locataire (compétences locatives de gestion administrative, de communication et relation avec l'environnement, d'entretien et protection de son lieu d'habitation)

B. Des citoyens éclairés

L'éducation à la citoyenneté aborde la question du cadre commun partagé et nécessaire pour vivre une expérience collective. Les activités citoyennes balayent divers champs de compétence.

•*Des instances pour éprouver la démocratie*

L'assemblée participative donne l'occasion d'expérimenter un fonctionnement politique s'exerçant ou non avec les membres de la collectivité. En créant les conditions pour que les jeunes émettent des avis, en organisant les modalités d'une décision collective, en abordant la gestion budgétaire, l'équipe éducative construit la place du résident dans une logique d'éducation à la citoyenneté selon une démarche de responsabilisation et d'implication. Ces regroupements institutionnalisés permettent aux participants de se construire une culture commune, de discuter d'éventuelles actions, de faire émerger des besoins, et d'établir les principes nécessaires à la bonne tenue de cette expérience collective. Les instances collectives sont autant de catalyseurs pour la cohésion du groupe et la qualité des relations entre les membres.

Les projets autour des questions de citoyenneté touchent aussi la personne dans son intimité, ses croyances, ses représentations, son histoire, sa sphère personnelle. La résidence habitat jeunes est un espace éducatif neutre ou les points de vue peuvent se confronter. C'est également un lieu éducatif, légitime pour questionner les faits sociaux. L'égalité homme femme, l'interculturalité, le genre…sont autant de sujets auxquels les jeunes sont confrontés dans leur quotidien et qui peuvent être discutés, accompagnés au besoin par des intervenants extérieurs pour susciter la réflexion.

L'enjeu de l'acte éducatif est de faire pouvoir dialoguer des points de vue avec les jeunes en s'appuyant sur des partenaires. Il est nécessaire de créer les conditions pour amener le jeune à s'interroger et à garder en mémoire des interventions qu'il pourra être en mesure de remobiliser dans le présent ou l'avenir. Il s'agit d'éveiller un doute dans certaines certitudes pour pouvoir déconstruire des stéréotypes mais également de permettre à des jeunes adultes d'expliquer des sentiments et de les aider à expliquer la raison de leurs choix. Parce que la citoyenneté vient s'ancrer dans des valeurs de civilité, de civisme et de solidarité, l'animateur, adulte référent, sensibilise par son action au quotidien.

2. les activités à réaliser

I Comprendre et porter la parole des jeunes

Qui mieux que le jeune lui-même sait quels sont ses besoins et comment les prioriser. Notre enjeu est de faire émerger la parole, d'écouter pour comprendre le besoin La parole des jeunes peut confirmer et apporter un éclairage nouveau sur certaines difficultés. Aussi est-il primordial d'aiguiser nos capacités d'écoute.

Il existe aussi de temps à autre une distorsion entre le discours véhiculé par les adultes et le ressenti exprimé par les jeunes qui vaut la peine d'être analysée pour comprendre leurs véritables besoins. En ce sens, le recueil du besoin en équipe pluridisciplinaire permet de croiser les regards et d'affiner la perception réelle du besoin du jeune. Il conviendra également de toujours s'assurer de la bonne interprétation des besoins en validant avec le résident les axes d'action issus de ce recueil.

II. Faire progresser les jeunes dans leur parcours

Il s'agit au niveau du parcours résidentiel et du parcours de compétences de chaque jeune :

- De l'accompagner dans l'acquisition de capacités de savoirs faire et de savoir être que requière l'accès à l'autonomie, par l'expérimentation au sein d'une communauté inclusive.

- De construire des parcours de compétences fondés sur la transformation « des vécus individuels » en informations saisissables, en établissant des liens résonnants et utiles entre les situations rencontrées, les connaissances et les pratiques développées pour y répondre

- -d'être en capacité de consigner et d'évaluer les progrès du jeune durant son séjour tant dans les apprentissages que dans sa posture participative

Le processus d'accompagnement doit permettre

- De comprendre les aspirations du jeune et donc de définir ses priorités d'action par la détermination d'éléments de connaissance pertinents à collecter pour évaluer les besoins d'une personne (REPERER)
- De déterminer des compétences finales à atteindre champs par champs à des fins d'accompagner et de sécuriser le parcours d'insertion sociale et professionnelle du résident et notamment des primo locataires durant une période transitoire (ENGAGER)
- De mesurer les progressions, les acquisitions de chaque résident tout au long de son parcours en résidence habitat jeunes (PRODUIRE)

III. Susciter l'engagement et la participation

Les prérequis à un engagement efficient des jeunes sont identifiés et nécessitent :

- Un projet d'établissement inclusif par la place donnée aux jeunes dans des instances de discussion et de réflexion sur le projet et les actions à mettre en œuvre
- Un positionnement des professionnels qui facilite la prise d'initiative et une construction partagée de l'action
- Des axes d'action déterminés au regard du besoin et non du choix des personnels

Des modalités de fonctionnement concertés avec les résidents tels que des règlements d'espaces coécrits avec les résidents

La démarche est évaluée par :

- L'organisation de la concertation GLLO 18
- Le questionnement de l'usager sur son cadre de vie tout au long du parcours. (Enquête de satisfaction).

Une assemblée participative de proximité se réunit 6 fois par an. Les instances participatives consultent les résidents sur l'organisation des agencements, l'équipement des espaces collectifs. Les budgets sont présentés.

IV. Innover dans les actes d'accompagnement

L'innovation est un processus mis en place dans le but de changer les pratiques habituelles afin de répondre à une situation sociale jugée insatisfaisante à un moment donné dans un lieu donné. La bonne innovation offre une valeur ajoutée globale qui va faire la différence dans le parcours des résidents.
Introduire de l'innovation dans nos pratiques, dans notre façon d'observer les choses :

- Rendre l'innovation systémique. La notion d'émergence et autopoïetique

  L'approche systémique cherche à aborder les personnes non seulement au niveau individuel mais dans une compréhension globale portant sur les interactions de groupe et les caractéristiques du système dans lequel elles vivent. Redonner sens à l'interdépendance comme condition de résolution des problèmes c'est penser les liens plutôt que le contenu du problème.

- Mettre en avant la fonction transformatrice de l'intervention, c'est favoriser un processus évolutif plutôt que de proposer un résultat spécifique.

  L'intervenant « systémique » est un activateur de processus et non un technicien du résultat

3. les supports et outils

VIII. Les supports de mise en action

A. Le recueil du besoin

La résidence habitat jeune n'a pas vocation à individualiser toutes les prises en charge. Pour autant, elle propose à chaque jeune d'inscrire son séjour dans un projet de parcours logement construit à partir du besoin de la personne. Le recueil de besoin est mis en œuvre dès le processus de préadmission (fiche ASCO13B21).
Le processus d'admission GLAC14BO d'une durée de 4 semaines constitue le 1er temps de recueil du besoin et détermine les axes du PPU du résident (GLAC14 P1 2 3 Procédures d'accueil et GLAC 14 S01 02 03 04 Grilles d'évaluation) Les grilles d'évaluation du GLAC14 permettent à l'équipe socioéducative de recenser les points d'appui et de vigilance durant le processus d'admission. Les régulations MI

et FSE collectivisent le besoin, et proposent des actions individuelles ou collectives. La commission qualité les analysent.
Le besoin est ensuite collecté tout au long du parcours (entretiens individuels ISE / Actions collectives ASCO 13 B2 FAP/B3 FAC

B. Le projet personnalisé

Un projet personnalisé basé prioritairement sur un accompagnement individuel est uniquement formalisé pour les résidents bénéficiant d'une convention avec un tier prescripteur, ou pour certains résidents qui durant leur parcours logement ont un besoin spécifique d'accompagnement. Le PPU est rédigé par l'ISE avec un document de contractualisation. Le suivi des échéances est recherché

C. La fiche action participative (FAP)

Les actions collectives qui émanant d'une demande d'un résident sont construites à partir de la fiche action participative ASCO 13B1. Cette dernière permet de penser l'action par le prisme de l'engagement du jeune dans le projet.

D. La fiche action contrat CAF (FAC)

Le renouvèlement du contrat social de la résidence habitat jeunes tous les 4 ans se base sur l'évaluation du précédant et sur un diagnostic de territoire. De cette analyse, agrémentées du recueil de besoins des professionnels dans leur intervention quotidienne, émanent des orientations pour le nouveau projet. Un plan d'actions restitue les enjeux retenus par l'établissement. Les fiches actions contrat CAF ASCO13B3 déclinent les axes du contrat. Chaque fiche énonce un objectif général, un objectif opérationnel, et des effets recherchés. Elle détaille également les conditions de réalisation du plan d'action. Les compétences à acquérir sont déterminées pour chaque action.
Au regard de ses besoins chaque jeune doit pouvoir bénéficier des actions individuelles ou collectives mises en œuvre au sein de l'établissement pour agrémenter son portefeuille de compétences
L'analyse globale de ces différents supports et outils permet d'identifier des besoins ou des attentes récurrents non satisfaits de manière à pouvoir mobiliser la réflexion des professionnels quant aux améliorations à apporter tant dans les pratiques que dans l'organisation et le fonctionnement du service

E. Les supports d'information

Mails
Cahiers de liaison
DU et DPU
Comptes rendus de régulation
Visio conference
L'enquête de satisfaction
Les résultats des enquêtes de satisfaction sont des pistes à utiliser pour améliorer la dynamique ou l'organisation des projets personnalisés

Les enquêtes sont menées auprès des personnes accompagnés et des tiers prescripteurs

IX. Les supports de pilotage

A. Le projet d'établissement

Le projet d'établissement précise pour une durée maximale de cinq ans les prestations et les objectifs poursuivis par l'établissement. Il décrit l'organisation et les moyens de conduire à bien ses missions en faveur des publics accueillis. Le projet est stocké dans le dossier 620.
Il a pour principales finalités d'expliciter le positionnement institutionnel de la structure et de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leurs activités. Il constitue, en outre, une démarche prospective qui vise l'ajustement de la structure, de ses missions et des pratiques au regard des évolutions des publics accueillis et de leurs besoins.

B. Le contrat de projet CAF

D'une durée de 1 à 4 ans, le contrat lie l'association à la Caisse d'Allocations Familiales du département d'implantation. A partir du diagnostic du territoire et des publics, les enjeux retenus par l'établissement engagent des axes de travail et un plan d'actions.

C. Le référentiel qualité

Le référentiel qualité décrit les activités et les modes de mise en œuvre. Les quatre blocs référencés GLAC (fonction accueillir), GLLO (fonction loger), GLAS (fonction accompagner selon le référentiel AGLS) et ASCO (fonction accompagner selon le contrat d'objectifs CAF) développent les objectifs, les acteurs et les supports de l'action. Le dossier 30 contient l'ensemble des documents.

D. Les plannings

Les cadres ont la charge d'organiser la disponibilité des moyens et la continuité du service. Les plannings sont stockés dans le dossier 163.

E. Les fiches fonction et subdélégations

Chaque emploi dispose d'une fiche fonction, elle reprend les tâches et compétences attendues selon le référentiel qualité. Les fiches sont stockées dans le dossier 1651.
Le directeur engage les actes de subdélégations.

F. La notice RGPD

La notice informe l'usager du traitement de ses données personnelles. Elle est référencée **GLLO17B5** dans le dossier 3174.

G. Les contrats de prestation

La société ADEQUAT SYSTEME est liée par contrat pour les prestations suivantes :

- Hébergement du logiciel et des données
- Développement des modules
- Maintenance des applicatifs

La société NSKTECH est liée par contrat pour les prestations suivantes :

- Installation des matériels
- Surveillance et actualisation des systèmes
- Mise à jour des licences
- Aide à l'utilisation

H. Le tableau de bord

En cours de réalisation

3. Les ressources

X. Les personnels

Les personnels suivants sont affectés au processus de réalisation (R) et/ou de pilotage (P) :

- Le directeur d'établissement (P)
- Les responsables de site
- Les assistants de gestion locative
- Les intervenants socioéducatifs
- Les délégués à la protection des données (P)
- Les comptables (P)
- Les personnels en charge de la communication et de la gestion des supports d'information (P)
- Les animateurs (P)

XI. Les régulations

Des régulations sont mobilisées pour le processus d'accompagnement.

A. Les comités de direction

Codir pole
Le comité de direction, présidé par le directeur, est composé des cadres des établissements. Le directeur peut inviter une personne n'appartenant pas au dit comité pour être entendue ou apporter son éclairage sur un sujet traité.
Le comité de direction détermine les objectifs qualité du processus et valide toute modification de celui-ci.
Le comité de direction se réunit chaque semaine et à minima deux fois par mois.

Codir établissement
Le comité de direction est composé du responsable de site et du directeur
Il se réunit chaque semaine
Le comité de direction a pour objectif de piloter la stratégie de l'établissement par

La validation les procédures de contentieux, les fins de contrat
Le Traitement les signalements DESEC et des réclamations
L'Evaluation des besoins en matériels et investissements
La transmission et l'arbitrage des pts critiques des suivis de mesures
La gestion des ressources humaines et le projet de service

B. La commission FSE

La commission Fonction Socio-éducative se réunit à minima tous les 15 jours en alternance avec des temps de travail sur les fiches actions
Elle est composée par des membres permanents (les animateurs et l'intervenant social) et par des personnels invités au regard des thématiques abordées (AGL, formatrice, ACN, agent de service ou de maintenance)
Le responsable de site fixe l'ordre du jour et anime la régulation. Un compte rendu est rédigé est stocké dans le 3222
La régulation a pour objectif :
La coordination des acteurs autour des PPU des résidents par l'articulation des dynamiques individuelles et collectives
La validation du programme d'action
L'actualisation du catalogue des FAP et FAC
L'analyse des productions
L'échange et harmonisation des pratiques.

C. La commission MI

La commission Mesures Individuelles est hebdomadaire
L'intervenant social et le responsable de site la compose
Cette régulation est un outil de suivi des mesures et a pour objectif :
La présentation et validation des projets personnalisés : échéances, bilan, évaluation ajustement et priorisation des actions
La priorisation des actions et la rationalisation des moyens

XII. Les outils de gestion

A. Le logiciel Hestia

Le logiciel permet de recueillir les données personnelles de l'usager.
Les données sont hébergées et sauvegardées sur le serveur du prestataire.

B. Office365

Le pack office365 est installé sur tous les postes. Les données sont hébergées et sauvegardée sur le cloud Netexplorer.Pro
Outlook est utilisé pour la messagerie entre professionnels et avec les usagers.
Word et *Excel* sont utilisés pour les supports bureautiques.
Teams est utilisé pour les régulations.
Forms est utilisé pour réaliser les questionnaires et les transmettre par mail.

C. CEGI ComptaFirst

Le logiciel comptable rend compte de l'activité économique. Le calcul du coût du processus est réalisé à partir du logiciel comptable.

XIII. Les matériels et locaux

A. Les matériels

Un budget animation permet l'achat de matériel.
4 ordinateurs sont dédiés à l'espace numérique
Du matériel de sport

B. Les locaux

L'intervenant socioéducatif mène ses entretiens dans un bureau individuel.
Les espaces collectifs sont aménagés en réponse aux besoins identifiés et aux axes prioritaires du projet

XIV. Les prestataires

ADEQUAT SYSTEME fournit les bases logicielles et leurs maintenances.
NSKTECH assure l'infogérance des matériels et des licences.
ORANGE garantit la connexion au réseau par contrat cadre
BISREPETITA fournit les matériels informatiques

PARTIE III : LES PROCESSUS

Les principes d'accompagnement

- Une démarche d'éducation populaire permettant l'acquisition de compétences sociales et l'autonomisation
- Un système organisé comme « une machine autopoïétique » qui engendre et spécifie continuellement sa propre organisation. Elle accomplit ce processus incessant de remplacement de ses composants, parce qu'elle est continuellement soumise à des perturbations externes, et constamment forcée de compenser ces perturbations. En traduction, cela suppose une offre de service en constante évolution et adaptation pour répondre aux besoins de l'usager et le maintenir au cœur du système

La posture socio-éducative

- Réciprocité : écoute/échange/relais
- Egalité/équité : neutralité /objectivité
- Humilité reconnaissance de ses limites

Le positionnement du professionnel dans l'accompagnement

- Effet pygmalion
- Apprivoisement / Prise de contact
- Valorisation
- Facilitation
- Mise en confiance

Les objectifs opérationnels

- Amener les jeunes à expérimenter :
  En favorisant la découverte et les expériences
  En multipliant les interlocuteurs pour la mise en réseau.

- Repérer et valoriser les compétences
- Partager des émotions
- Aborder l'éthique et les valeurs

Les outils

- Les espaces collectifs
- Les activités proposées
- Le droit commun

11. Le processus de réalisation

Notre processus se veut innovant. Nous attendons d'une méthode d'innovation quelle nous aide à sortir de notre zone de confort afin de porter un regard

nouveau sur ce qui nous semble acquis Il s'agit pour nous dans cette démarche d'utiliser le collectif pour pallier les limites individuelles.
L'innovation systémique consiste à introduire du nouveau dans tous les éléments (structure, fonctionnement, environnement, finalités…) qui constituent une entité (individu, établissement) en tant que système pour lui permettre de rester adaptée à son environnement.
La théorie des systèmes est basée sur un postulat selon lequel tout type de phénomène doit être considéré comme un système c'est-à-dire comme un ensemble complexe d'interactions Cet angle d'attaque consiste à se préoccuper du fonctionnement global de l'ensemble, à le penser comme une boucle permanente d'amélioration.

I Evaluer le besoin et le potentiel du jeune

Rappel du processus d'évaluation de la phase d'accueil

L'accompagnement socioéducatif démarre durant le processus P3 d'accueil.

De la première à troisième semaines d'entrée dans l'établissement :

- Vérification des pièces administratives du DDU dans le 205 du cloud
- Réalisation d'un bilan d'accès aux droits sur les thématiques du logement, de la santé
- Constitution des dossiers d'aide au logement, (allocation logement, LOCA PASS,) et activation de la garantie VISALE (visale.fr)
- Recueil des éléments de parcours qui font sens pour le résident sur la grille d'observation ISE.

Quatrième semaine :

- L'intervenant social collecte les grilles d'observation renseignées par le RE, l'AGL, la TACS et l'ASE (Ces recueils rassemblent les éléments objectifs issus de l'observation et des échanges entre les professionnels et le jeune.) et produit une synthèse agrémentée de ses propres observations.
- L'intervenant social rédige une évaluation issue de l'analyse des éléments recueillis.

Il élabore une synthèse projective dans un parcours logement en RHJ, au regard des données recueillies. Il pointe l'interdépendance des freins rencontrés et leur importance. Il s'appuie également sur les ressources disponibles (motivation, capacités du jeune,) le milieu (entourage milieu de travail, familial, de loisir,) les composantes du cadre de vie sociale (structure, institutions …) et repère les potentialités. Cette phase marque la fin du processus d'accueil.

Cinquième semaine

Le processus d'accompagnement P4 débute avec ce second rendez-vous de présentation de la synthèse et de l'analyse de ses besoins au résident, qui donne une opinion.

Les besoins validés sont retranscrits avec l'accord du jeune dans son passeport individuel par l'intervenant social. Ils constituent la base socle de son projet de parcours en résidence habitat jeunes. Cette première évaluation est essentielle, puisqu'elle fournit un élément de mesure dans la progression future du parcours du résident.

Durant cette étape, à des fins d'observatoire de la jeunesse, l'ensemble des besoins sont recueillis.

Il peut arriver qu'aucun besoin spécifique n'émerge durant cette phase d'accueil. Le résident se verra alors proposé les actions collectives mises en œuvre dans l'établissement, libre à lui d'y participer.

II Organiser le recueil permanent du besoin

L'observation partagée

Le formulaire d'observation

Contrairement aux demandes ou aux attentes, les besoins sont des éléments de situation du résident qui ne sont pas clairement énoncés par lui mais qui, du point de vue des professionnels, requiert un apprentissage.

L'observation partagée permet d'aborder la globalité d'une situation par le biais du besoin en mettant en perspective la personne, son environnement et le projet de l'établissement.

Cette observation s'appuie sur l'acquisition de compétences attendues et énoncées dans le référentiel logement, par le biais fiches thématiques (logement - emploi formation citoyenneté-mobilité sport culture) PROJET ETS 6202.

Chaque fiche définit les compétences requises nécessaires à l'intégration dans un milieu ordinaire et /ou a une vie citoyenne

Le regard croisé de l'ensemble des professionnels, toute catégorie confondue, est primordial pour assurer une collecte objective et permanente du besoin

Les fiches observation permettent également d'identifier des compétences et donc des résidents en capacité de transmettre leurs acquis ou expériences aux autres. Nous les nommons « personnes ressources ». La personne ressource est identifiée au sein du collectif pour une ou plusieurs compétences techniques ou non. Cette démarche basée sur la valorisation et la transmission permet au résident de passer en position d'animateur pour transmettre son savoir a ses pairs. Le professionnel s'efface au profit du résident qui guide ses pairs dans la mise en application.

Pour chaque fiche thématique, un formulaire ASCO 11.4 dans le 3232 REPERER permet le recueil des besoins et compétences selon les modalités suivantes :

- Connaitre les vecteurs d'intégration composant chaque fiche (compétences requises à l'entrée)

- S'interroger sur la capacité (critère d'observation) et la performance (réalisation effective) de la personne à le mettre en œuvre (indicateurs +)
- Noter les obstacles qui empêchent la réalisation effective (indicateurs -)

Les formulaires sont destinés aux personnels des fonctions support, de veille de nuit, de gestion locative, de service et de maintenance
Les animatrices et intervenants sociaux renseignent les passeports en direct dans le 3224

Les formulaires sont centralisés par les intervenants sociaux. A réception, et après analyse les passeports individuels des jeunes peuvent être alimentés. Après traitement par l'ISE le support est détruit

Ce recueil organisé tout au long du parcours du jeune, permet également d'identifier des compétences et donc des jeunes ressources en capacité de transmettre des expériences utiles à l'ensemble de la communauté.

Les régulations FSE permettent de construire un vocabulaire commun de synthèse du besoin et de déterminer les besoins récurrents à des fins d'organisation d'animations socioéducatives

Le passeport

Les observables tels que les comportements alimentent le recueil des professionnels issus de formations et de disciplines diverses, travaillant ensemble sur une même mission d'évaluation permanente du besoin.
Il s'agit maintenant au regard des éléments collectés de mettre en lien les thématiques phares du contrat projet CAF avec les parcours des résidents

L'outil collaboratif des professionnels se nomme passeport.
C'est un outil de suivi.
Il est le support de l'observation partagée.

<u>Comprendre le passeport :</u>

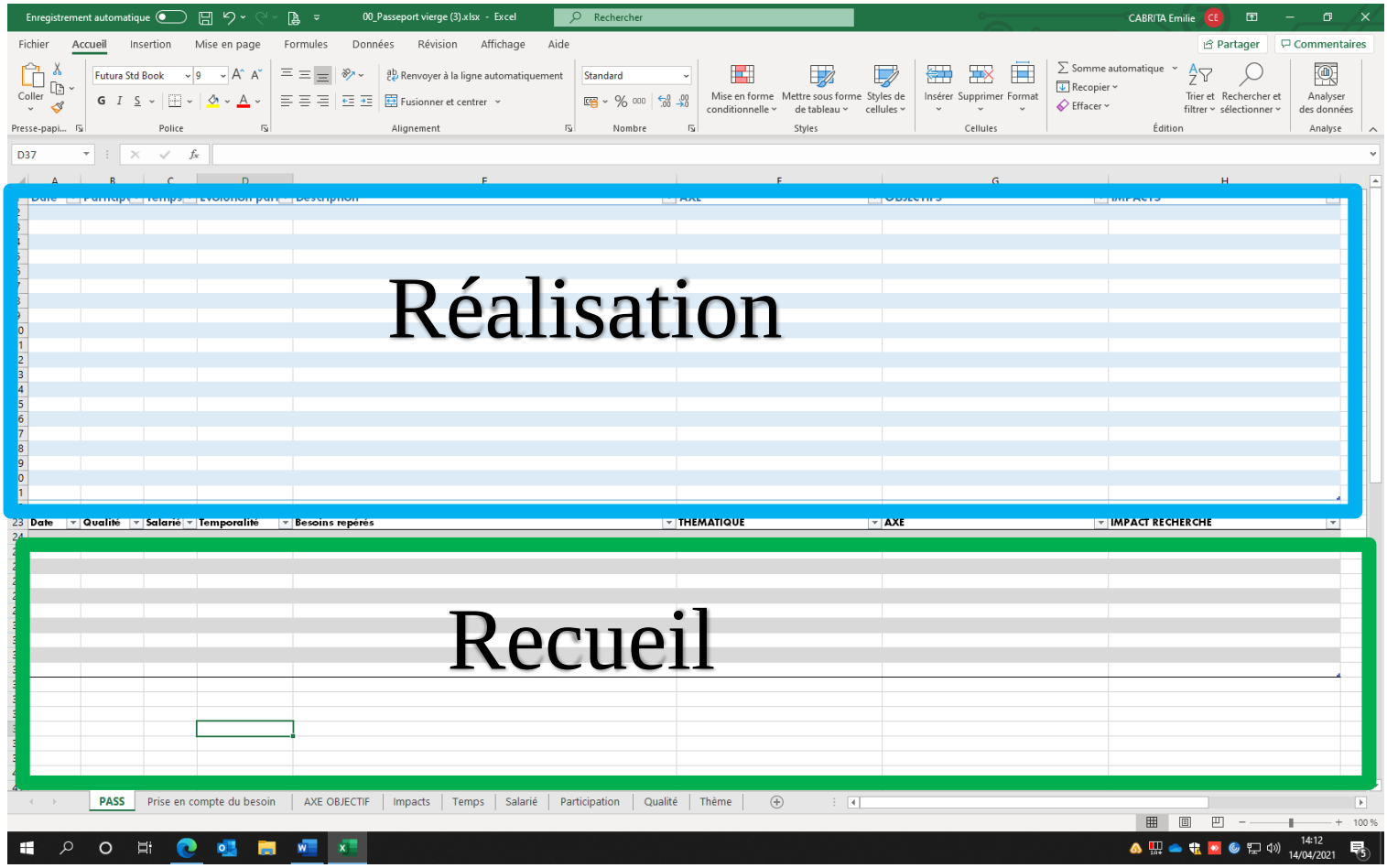
Il existe deux types de passeports : les passeports des résidents et le passeport de la résidence habitat jeune.

LE PASSEPORT DU RESIDENT

Chaque résident bénéficie à son entrée dans l'établissement d'un passeport nominatif.
Le passeport à plusieurs fonctions.et se compose de deux parties :

- Une partie recueil de besoins, alimentée par les observations des professionnels

- Une partie réalisation (actions menées) qui retrace les compétences acquises par le jeune durant sur séjour sur l'établissement.



► Recueil : phase où les besoins, les demandes sont repérées.

1- **Dater** (date de réalisation du recueil) et indiquer de quel professionnel émane le recueil dans la colonne salarié. Le passeport est un outil collaboratif alimenté par l'équipe socioéducative Seuls les animateurs, intervenants sociaux et responsables de site sont habilités à la saisie des informations. Pour autant, la contribution de l'ensemble de l'équipe autour du recueil est recherchée par le biais des fiches d'observation. Le reporting dans chaque passeport est assuré par les animateurs et/ou intervenants sociaux

2- Déterminer la **qualité** du besoin :

« **observé** » par le professionnel

« **déclaré** » par le résident (si le résident convient de la pertinence de l'observation et déclare être en accord, sélectionnez "Déclaré")

Nous parlons de personne **ressource déclarée** lorsque le jeune souhaite partager ses savoirs et compétences avec d'autres résidents. Il envisage de s'impliquer et donc de transmettre.

Le professionnel peut identifier des compétences chez un résident qui pourront être mobilisées dans une future action. Le jeune apparaitra en qualité de **personne ressource observée**

3- **Salarié**

Le passeport est un outil collaboratif alimenté par l'équipe socioéducative Seuls les animateurs, intervenants sociaux et responsables de site sont habilités à la saisie des informations. Pour autant, la contribution de l'ensemble de l'équipe autour du recueil est recherchée par le biais des fiches d'observation. Le reporting dans chaque passeport est assuré par les animateurs et/ou intervenants sociaux

4- **Temporalité** :

La temporalité permet de mesurer si le recueil est

Présent : concerne une action immédiate dans le champ du contrat projet en cours

Futur : pourra être traité dans un prochain contrat projet

Hors champs : ne relève pas des thématiques abordées par l'établissement et fera l'objet d'une orientation vers le droit commun

5- **Besoins repérés** concernent le détail du recueil effectué.

Qu'a exprimé le jeune ? Quelles sont ses attentes ?

Exemples : Souhaite connaitre les différentes aides pour accéder à un logement autonome

Partage de savoirs concernant les compétences de bases
Souhaite acquérir un vélo
Prêt de matériel de sport
Aide à la déclaration des impôts …

6- **Thématique**

Le référentiel logement recense les compétences attendues et énoncées par le biais des fiches thématiques. Les compétences sont celles requises au regard

de nos missions pour permette à un jeune un accès pérenne dans un logement ordinaire

Ainsi, le besoin repéré doit s'inscrire dans une des thématiques renseignées.

Exemple :
- Besoin repéré : Souhaite avoir des informations sur le passage du permis B
- Thématique : Mobilité

7- **L'impact recherché**. Nous sommes ici dans les attendus du jeune (ce que cela va lui apporter, ce que cela va changer pour lui)

Exemple :

- Besoin repéré : Souhaite avoir des informations sur le passage du permis B
- Thématique : Mobilité
- Impact recherché : Réaliser des économies pour se financer le permis
  Ou faciliter ses déplacements
  Ou faciliter ses recherches d'emploi
  Ou maintenir son insertion socio-professionnelle
  Ou se projeter pour sa fin d'études

C'est un questionnement qui concerne le projet global du jeune. L'ISE, garante du PPU, coconstruit avec le jeune son parcours et s'attache à comprendre ses attentes et besoins afin de déterminer des axes de travail utiles à son projet L'ISE et ou les travailleurs sociaux formés à l'analyse du besoin aliment cette donnée.

LE PASSEPORT DE LA RESIDENCE HABITAT JEUNE

Ce passeport n'est associé à aucun résident.
Il recense les actions partenariales qui alimentent le projet et est en lien avec les axes du contrat projet CAF, notamment celui de concevoir et évaluer les principes d'action.
Il est renseigné par l'ASE.

► **Réalisation : seconde partie du passeport dédiée à notre offre de service au travers du recensement de l'ensemble des réponses apportées aux jeunes. (Ateliers, accompagnements, informations …)**

1- La **date** est celle à laquelle une action en lien avec le recueil a été réalisée.

2- La **participation** du jeune se qualifie au travers de 3 choix :

Penser
Faire
Transmettre

Nous souhaitons déterminer son degré de participation (le stade le plus élevé identifié doit être renseigné).

3- Le **temps**, relève soit du collectif soit de l'individuel.

4- L'**évolution de la participation** doit être renseignée avec la notion « plus », si le jeune et le professionnel ont pu verbaliser ou constater qu'il y a une évolution dans le niveau de participation.

5- **La Description** renseigne l'intitulé de l'action proposée/menée.

Exemples : Atelier accès et maintien à un logement autonome
Demande de la carte Movigo
Atelier d'information à la prime d'activité

La description se veut concise mais de nature suffisamment explicite pour relever l'objectif opérationnel de l'action.

La dernière partie de ce tableau est la retranscription des axes, objectifs et impacts du contrat projet CAF.

L'impact et l'objectif vont découler de l'axe sélectionné

Un même axe travaillé peut avoir différents objectifs et de fait engendrer des impacts distincts.

Mesure de l'impact

La mesure de l'acquisition de compétences est recherchée. Aussi l'impact ne devra être renseigné pour chaque objectif qu'à partir du moment où celui-ci est considéré comme atteint par le professionnel et le résident. La personne en charge de l'activité est seule en mesure de déterminer le niveau d'acquisition. Plusieurs actions dans la même thématique peuvent être nécessaires à l'acquisition d'une compétence pour le résident.
Lors de chaque action menée, le professionnel sera attentif, tout au long du projet, à relever pour chaque participant les indices permettant d'acter ou d'infirmer l'acquisition d'une ou des compétences.

L'utilisation de cet outil nous engage dans :

- La détermination d'objectifs opérationnels concrets inscrits dans le parcours du jeune,
- Une appréhension plus positive des capacités des résidents par la validation d'acquis,
- Une acquisition de compétences quantifiables et mesurables,
- La compétence de l'équipe pluridisciplinaire à évaluer la réelle autonomie du jeune, sa capacité à habiter et à proposer à sa sortie des orientations sur des dispositifs adaptés

Pour les professionnels, ce processus permet de signifier le sens de leurs actions socio-éducatives et de déterminer les domaines dans lesquels elles doivent se porter par la définition d'objectifs opérationnels individuels et/ou collectifs (**produire**)
Ce projet d'expérimentation partagé vise à connaitre les potentialités des jeunes, les possibilités et les obstacles à leur intégration au milieu ordinaire et les conditions de réalisation d'une vie citoyenne.
La méthode s'inscrit dans une démarche transdisciplinaire dont le sujet unique est le besoin de l'usager. Elle permet d'approcher la situation d'ensemble du résident inscrite dans un environnement, et de mettre en place une stratégie globale d'intervention en accord et avec la collaboration du jeune. Les entretiens éducatifs et les bilans de parcours produits par l'ISE alimentent également le passeport. Les assemblées participatives de proximité (AAP) sont un lieu d'expression et de recensement des besoins.
Le passeport du résident récence sa participation aux actions menées et compile les thématiques travaillées et les compétences acquises.
Les axes du contrat projet CAF en vigueur sont à ce stade privilégiés et déclinés dans les actions collectives mises en œuvre. L'intervenant social ne cherche pas à faire prévaloir l'action individuelle. Des mesures en lien avec le droit commun alimentent également les passeports et feront l'objet d'actions regroupant plusieurs résidents.
Le projet habitat jeune s'inscrit donc prioritairement dans le travail du collectif. Les stratégies d'intervention émanent exclusivement des besoins ou problématiques identifiées. Ce processus permet de prioriser les thématiques et les objectifs opérationnels au regard des besoins des jeunes. Plusieurs besoins identiques identifiés, déclenchent la rédaction d'une fiche actions avec les jeunes concernés.

III Susciter la participation et soutenir les initiatives

LES FICHES ACTIONS

Ce recueil du besoin permanent justifie l'organisation des fiches actions. Il en existe deux catégories : les Fiches Actions Participatives (FAP) ASCO13B1 et les Fiches Actions CAF (FAC) ASCO13B2, toutes diffusées dans le 322.
L'intervenant social peut produire des FAP
La méthode du recueil du besoin détermine le choix de la fiche. Si la proposition d'activité émane du résident, le support adapté sera la FAP
La FAP permet de déterminer le niveau de participation du résident selon nos trois critères :

- Penser avec

Les résidents proposent l'idée de l'action
Les résidents contribuent à la conception

- Faire ensemble

Les résidents contribuent à la mise en œuvre

- Transmettre

Les résidents animent l'action et partagent des compétences

Positionnement de l'animateur
Le résident est le premier animateur de son action, le personnel est en soutien, a l'appui de la demande, de l'initiative….
Les fiches servent de support à la co-construction de l'action avec les résidents. Elles sont le fruit d'une réflexion commune sur les modalités d'intervention et traduisent en acte les échanges avec les résidents. Elles déterminent : Un objectif général, des objectifs opérationnels le déroulement de l'action et les effets attendus.
Sur une fiches FAC la mesure de l'acquisition de compétences est attendu.
Elle est à l'origine de besoins identifiés par les professionnels *L'établissement se veut pro actif dans le recueil du besoin permanent et dans sa traduction en actions*

Si le moteur de l'accompagnement est la participation du résident à sa réalisation, rechercher le besoin et soutenir les initiatives sont les éléments de la réussite.
Les réponses naissent principalement de la force du collectif. Les projets doivent être porteur de sens pour les parties engagées.
La logique de parcours démontre une capacité à se tourner vers l'avenir. Notre gouvernance doit adapter son fonctionnement en conséquence.
Les enjeux sont de contribuer à l'observatoire de la jeunesse, d'agir sur le renforcement des compétences et de mobiliser les acteurs du territoire.

La mission principale de l'intervenant socioéducatif réside dans le renforcement du pouvoir d'agir du résident et de ses compétences, cette méthode considère sa participation comme fondamentale à l'expression d'une certaine direction de son existence.
Le projet habitat jeunes trouve prioritairement des réponses dans le travail du collectif. Les accompagnements individuels nécessitent donc, l'accord des parties à partir d'objectifs lisibles. Les effets attendus sont recherchés en fonction des besoins de la personne.
La compétence sociale renvoie aux compétences personnelles, interpersonnelles et interculturelles ainsi qu'à toutes les formes de comportement d'un individu pour participer de manière efficace et constructive à la vie sociale et professionnelle. Elle correspond au bien-être personnel et collectif.
L'éducation populaire crée les conditions pour que chaque individu soit acteur de la construction de son savoir par l'interaction et la confrontation avec le savoir des autres. Les actions s'inscrivent dans une perspective d'émancipation individuelle et collective.
La vie en collectif et la participation à l'activité permettent aux jeunes de développer de façon transversale leurs compétences sociales et de fait, leur capacité à vivre en société : partager une vie de groupe, confronter ses idées, s'exprimer en public participent à développer son sens critique, à acquérir de la confiance en soi, à prendre conscience de ses potentiels et permet ainsi de développer son pouvoir d'agir.

IV Accompagner les parcours singuliers

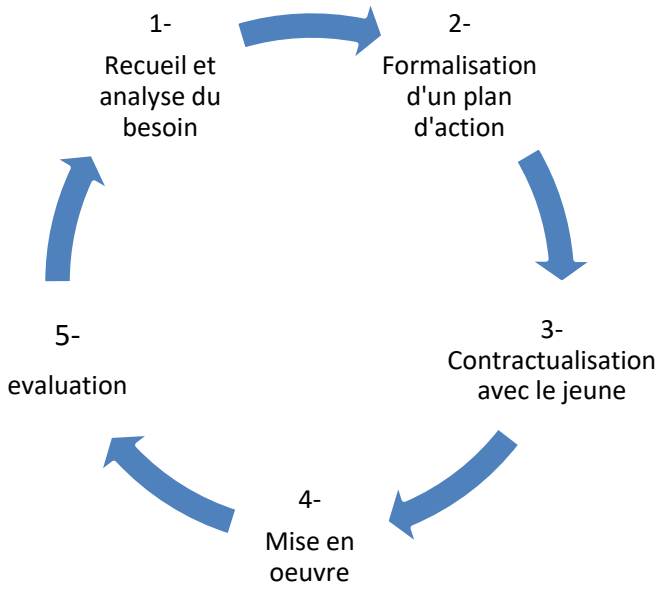
Comme nous l'avons déjà spécifié, l'intervenant social ne cherche pas à faire prévaloir systématiquement l'individualisation dans ses interventions auprès des jeunes. L'accompagnement personnalisé s'adresse cependant à tous les résidents, qu'ils soient ou non orientés par un service partenaire et peut s'inscrire dans le parcours résidentiel au regard d'une problématique spécifique repérée. La possibilité de bénéficier d'un accompagnement personnalisé est évoquée avec chaque résident lors du premier RDV d'accueil. Ce suivi individuel, optionnel, permet pour les jeunes les plus en difficulté de lever les freins qui empêcheraient un accès vers le droit commun et l'accession au logement ordinaire.

Pour les jeunes confiés, l'accompagnement individualisé constitue une obligation formalisée dans une convention d'accueil et peut générer un suivi plus soutenu. Un projet personnalisé est coconstruit avec l'usager et se nomme PPU. Le Projet Personnalisé de l'Usager définit les orientations individuelles et collectives du parcours en résidence habitat jeunes. Les modalités d'accompagnement, les objectifs, les domaines, actions et activités sont contractualisés avec le jeune et le tiers durant le premier mois d'accueil.

L'accompagnement par une mesure individuelle est systématiquement adossé au passeport pour les jeunes confiés par des tiers prescripteurs

Le PPU constitue un processus permanent, organisé en une succession d'étapes.

La programmation de ces différentes phases en garanti l'effectivité.



Recueil et Analyse du besoin

Une note sociale envoyée par le tier prescripteur présente la situation et le besoin du jeune à l'entrée. Les attentes du service détenteur de la mesure de placement sont également prises en compte.

Plan d'action

La trame du plan d'action est l'ensemble des objectifs visés par l'équipe socioéducative pour développer les compétences des jeunes au regard non seulement des points de vigilance mis en lumière dans l'évaluation de situation (P3)

mais aussi des besoins du jeune dans son projet de placement et des compétences mobilisables.
Le plan d'action constitue la phase opérationnelle. Il détermine les axes de travail, la nature des actions, les objectifs, les effets recherchés, le rythme et les modalités d'évaluation selon des critères préalablement définis. Le plan d'action est coconstruit et validé avec le résident. (L'avis du résident et la priorisation de ses besoins sont valorisés.). Il est initié par l'intervenant social et sert de référence dans l'évaluation et la mesure de l'impact de l'accompagnement. Ce contrat d'objectifs se décline dans la temporalité de la prise en charge du résident. Il se termine systématiquement par une préparation à la sortie (voir P5). L'accompagnement concerne, autant que de besoin, les huit thématiques du parcours de compétences. Des partenaires extérieurs concourant à l'accompagnement sont identifiés, associés et sollicités en cas de besoin et avec l'accord du résident.
La construction du plan d'action est un indicateur de réalisation dans le processus d'accompagnement

Mise en œuvre

- L'intervenant social pose des hypothèses de travail avec le jeune avant d'envisager le plan d'action
- Des axes de travail sont coconstruits avec les jeunes et un contrat d'objectifs est formalisé dans un projet de parcours GLAC 14B2
- Les actions menées sont répertoriées sur le passeport du jeune et les acquisitions de compétences actées.
- Le CVS valide les orientations et un programme d'actions.
- L'Intervenant social produit des évaluations périodiques et des bilans de parcours
- Les animatrices produisent les évaluations des actions collectives à des fins de recueil des besoins et de mesure de l'écart entre le perçu et notre production
- Le PPU est alimenté par des actions individuelles et collectives.

Les entretiens individuels sont organisés dans des locaux préservant la confidentialité.
Le dossier de l'usager est le lieu de conservation du projet personnalisé et des évaluations qui en permettent l'élaboration et le suivi
Les dossiers papiers des résidents sont conservés dans une crédence fermée à clé dans le bureau de l'intervenant social. Sont habilités à consulter les données : les cadres de direction et l'intervenant social
Les dossiers dématérialisés sont stockés dans le 205 DPU

V Produire des évaluations

Les grilles d'évaluation de fin de chaque process sont des outils utiles à l'évaluation et la collecte-de besoins
(Recueil de l'opinion du jeune sur la phase d'accueil, les modalités d'accompagnement…)
Le suivi du parcours individuel du jeune est traité dans le cadre de la réunion hebdomadaire « régulation Mesures individuelles » (MI) en présence de l'intervenant social et du responsable de site ou directeur. Des entretiens bilans lors du renouvellement des PEC permettent d'évaluer les actions mises en œuvre et de déterminer les axes prioritaires dans la suite du parcours. Des ajustements réguliers peuvent être proposés tout au long de l'accompagnement au regard de l'acquisition des compétences (doc réf : P4 Accompagnement socioéducatif /processus de réalisation). Un bilan de parcours est produit en fin de séjour afin d'évaluer l'impact des actions mises en œuvre.
Chaque fiche action (FAP et FAC) engendre une évaluation de fin d'action
Un temps d'évaluation est programmé avec le jeune à sa sortie de l'établissement afin de lui remettre son passeport et de faire le bilan de son parcours.

VI Faire évoluer l'offre/ Valider des mesures correctives

Le passeport est alimenté avec les besoins identifiés par l'ensemble des professionnels. Une extraction mensuelle des données permet de synthétiser les besoins de l'ensemble des résidents, de déterminer les orientations de l'offre et de proposer des actions individuelles et/ou collectives en réponse.
Les AAP recueillent le besoin des usagers et produisent les ajustements de l'offre

Le processus de pilotage

XV. Sécuriser les outils de gestion et les données

Les matériels et applications sont couverts en totalité par un contrat d'infogérance ou de maintenance. Les données sont hébergées et sauvegardées sur les serveurs des prestataires. Les droits d'accès aux données et logiciels sont individuels.
Les incidents sont recensés dans le fichier **GLAC11D01**.

XVI. Appliquer la démarche RGPD

La gestion de l'accompagnement nécessite la collecte de données à caractère personnel pour mener à bien les parcours des jeunes.
Les délégués à la protection des données sont désignés pour chaque établissement.

Les dossiers papiers des résidents présents sont stockées dans une crédence fermée dans le bureau de l'intervenant social. Seul l'équipe de direction et

l'intervenant social sont habilités à les consulter. Au départ du résident, les dossiers sont archivés par année selon la procédure d'archivage en vigueur
Les dossiers dématérialisés sont stockés dans le 20 du cloud. Une grille de droits des utilisateurs en sécurise l'accès
Le registre RGPD est stocké dans le dossier 3174.

XVII. Mesurer les coûts

Le coût annuel du processus est calculé par le service comptable du pôle. Les données sont enregistrées dans le fichier **TABP4**.
Le coût est transmis au comité de direction.

XVIII. Adapter la communication

Entretien individuel
Utilisation des réseaux sociaux
Rencontres informelles
Activités support
Assemblée

XIX. Traiter et analyser les données

Le comité de direction est destinataire des supports produits par le processus via le dossier 3241. Il a la charge d'analyser les données collectées et notamment de valider l'état des besoins.

XX. Rendre compte de l'activité

Le comité de direction est destinataire des éléments de l'activité. Une fois par an, il produit un avis sur la qualité générale du processus.

XXI. Définir les objectifs

Le comité de direction arrête les objectifs des résidences après consultation du comité qualité et des membres actifs à la réalisation et au pilotage du processus.

PARTIE IV : LES GARANTIES DE BON DEROULEMENT

12. Les prestataires

XXII. La disponibilité des données

Les dispositions contractuelles pour les connexions réseau garantissent une maintenance de type GTR4
Les matériels sont renouvelés tous les 4 ans
Du matériel de secours est disponible en cas de panne
L'ensemble des logiciels sont accessibles à partir d'une connexion internet

XXIII. La sécurisation des données
Les données sont sécurisées et sauvegardées sur des serveurs externalisés.

13. Les ressources humaines

XXIV. La disponibilité des ressources

XXV. Le délégué à la protection des données
Un délégué à la protection des données (DPD) est désigné pour chaque établissement.

XXVI. Des compétences
Le recrutement prend en compte les besoins de compétences spécifiques au processus. Le plan de formation prend en compte les évolutions identifiées.

14. La communication

XXVII. La communication interne
Les outils de collecte sont formalisés. Les acteurs connaissent et utilisent les supports. Les circuits de transmission sont connus des acteurs, les moyens sont disponibles en permanence.
Le respect des normes RGPD est contrôlé par le délégué à la protection des données, la notice est connue des acteurs.

XXVIII. La communication externe
L'actualisation des informations est affectée pour chaque site ou outil de communication.

15. Les outils de gestion

XXIX. La fiabilité des outils
La surveillance de la fiabilité des outils de gestion fait l'objet d'un registre d'incident

XXX. L'évolutivité des applications
La base logicielle Hestia est développée à partir de ACCESS de Office
L'évolutivité des applications est recherchée dans le choix du prestataire

XXXI. Des indicateurs d'activités
L'intégration d'indicateur d'activités est inscrite au cahier des charges des applications. Le retraitement d'information est limité.

XXXII. La mesure des coûts
La mesure des coûts du processus est réalisée chaque année.

16. Le pilotage

XXXIII. Des régulations adaptées

La commission qualité se réunit à minima 6 fois par an. Le volume des données à traiter est apprécié. Un groupe de travail peut être réuni pour préparer les travaux de la commission.
Le comité de direction se réunit 1 fois par semaine et à minima 35 fois par an. Le comité valide les objectifs de qualité. 100% des incidents majeurs sont analysés et traités.

XXXIV. Des fonctions claires

Un organigramme représente l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'établissement
Les outils de management tels que fiches de poste, fiches de fonction, référentiels métiers, plans de formation déterminent les attributions des parties au processus. Ces outils sont contrôlés et mis à jour lors des entretiens professionnels.
Le présent processus contribue au pilotage et précise les rôles de chacun.

REPERER – AS CO 1.1		
L'équipe pluri professionnelle est mobilisée dans la phase de repérage des besoins et attentes de l'usager	Les personnels - identifient les premières compétences locatives (appréhension des termes d'un contrat, des dispositifs d'accès au logement, des obligations des locataires) - recueillent les attentes exprimées par les résidents L'animatrice évalue l'inscription du résident dans le collectif (appropriation des espaces, utilisation des ressources internes et externes, participation, lien), selon les thématiques de logement, de citoyenneté, santé, culture. Les équipes sont attentives au repérage des habitudes de vie de la personne, à son cadre de vie et au recueil de ce qui fait sens pour elle	Les outils de la loi 2002-2 servent de support : Projet d'établissement Livret d'accueil Règlement de fonctionnement Charte de la personne accueillie Dossier de demande d'hébergement Observation sur les temps et lieux collectifs Le recueil s'effectue par le biais d'un journal de transmission. L'expression de tous les professionnels est recherchée et facilitée par des réunions « socio-éducatives » dédiées au parcours des personnes
Un diagnostic de pré projet est élaboré	Un travail de recueil et de co-construction interdisciplinaire est engagé dans le premier mois d'accueil afin de comprendre les aspirations du jeune, de déterminer ses priorités d'action et les éléments pertinents de connaissance à collecter pour la construction de son parcours en Habitat jeunes. L'intervenant social détermine la balance personnelle du bénéficiaire, les points d'appui, les points de vigilance en égard aux prestations de service de l'établissement.	Journal de transmission Réunion socio-éducative Une trame de premier entretien guide les échanges

TRAME D'ENTRETIEN POUR LE PREMIER ACCUEIL
Réflexion du jeune sur sa situation actuelle, ses objectifs et moyens souhaités pour les atteindre.

- ✓ Quelle est son histoire de vie depuis sa naissance ?
- ✓ Quelle est sa situation actuelle ? Quels sont ses points forts, ses habiletés, ses potentialités ?
- ✓ A-t-il déjà vécu en logement autonome ? en collectivité ?
- ✓ Quelles sont les responsabilités qui lui ont déjà été confiées par son environnement ?
- ✓ Quelles sont ses limites, ses points faibles ?
- ✓ Qu'est ce qui a fonctionné avant, et a l'inverse ce qui lui a déplu ou a été source d'échec ?
- ✓ Quelle est son autonomie dans les transports, au quotidien ?
- ✓ Quels sont les accompagnements en cours ?
- ✓ Quel est son environnement familial et social ? existe-t-il un réseau sur lequel s'appuyer ?
- ✓ Quel est son projet professionnel ?
- ✓ Quelles sont ses expériences de travail ?
- ✓ Quels sont ses souhaits et ses attentes par rapport à son hébergement ?
- ✓ Quels sont ses « rêves » de formation, professionnels, de loisirs, d'habitat…

Si l'observation partagée permet de façon objective de pointer les difficultés sur lesquelles il est possible d'intervenir pour améliorer l'autonomie dans la vie quotidienne et sociale, elle est insuffisante pour définir précisément les actions à mettre en œuvre.
La problématique s'identifie au regard de l'ensemble des éléments de la situation qui entravent partiellement ou totalement les possibilités d'amorcer ou de maintenir les processus d'acquisition souhaités ou recherchés. Elle détermine les axes de travail à engager
La caractérisation de la situation du résident comprend l'enregistrement des attentes, la captation des demandes, l'évaluation des besoins et l'identification des problématiques.

ENGAGER – AS CO 1.2		
Les problématiques sont Identifiées (mesure des écarts entre compétences de départ et celles attendues)	Les fiches thématiques identifient les savoirs, savoirs faire, savoir être et capacités requises pour chaque item. Elles recensent les indicateurs positifs et négatifs recueillis par l'ensemble des professionnels Au regard de ses indicateurs, les personnels mesurent des écarts entre les compétences de départ et celles attendues. Une ou plusieurs hypothèses de travail sont formulées à partir du recueil et de l'analyse des données. Les priorités d'action et axes de travail individuels et collectifs sont déterminés	Applicatif DUU Ecrits professionnels Support de recueil Journal de transmission
Le Projet Personnalisé individualisé (PPI) est co construit et formalisé avec le résident	L'ISE restitue à l'usager la synthèse des éléments collectés en interdisciplinarité. Le parcours et l'histoire de vie de la personne sont pris en compte afin de nuancer l'évaluation des besoins repérés ou d'affiner les réponses proposées. Un contrat individuel d'objectifs est formalisé au regard des besoins de la personne	Applicatif DUU Engagement : Donner de la lisibilité au parcours d'acquisition de compétences

PRODUIRE – AS CO 1.3		
Les objectifs opérationnels sont traduits en actions individuelles et collectives au service de l'acquisition de compétences	L'ISE est référente du projet individuel de la personne Le CVS détermine un programme d'action et coordonne les activités collectives Le CVS articule les dynamiques individuelles et collectives	DUU Programme d'activités Réunion socioéducative
Les actions sont initiées au regard des fiches thématiques	Des actions qui reconnaissent et mobilisent les capacités des personnes sont mises en place Le personnel est formé à l'accompagnement de projet. Des commissions thématiques recueillent les propositions d'activités, les moyens matériels de fonctionnement sont alloués au regard du budget Des groupes projets sont constitués et mettent en œuvre les actions Les pratiques d'auto-organisation sont favorisées	Fiche thématique Fiche action Evaluation Budget
Les ressources internes sont adaptées au projet	Une équipe pluridisciplinaire est recrutée Les besoins des usagers sont traduits dans les fiches de postes	Projet managérial Organigramme Fiches de poste Plan de formation

PENSER – AS CO 1.4		
Le pilotage stratégique de l'établissement est assuré à travers le projet d'établissement.	Le projet d'établissement est élaboré de façon participative et pluridisciplinaire L'établissement communique son projet à l'ensemble des partenaires Le projet d'établissement est réévalué régulièrement sur sa période de validité	Projet d'établissement Evaluation externe
L'établissement dispose dans sa structure de fonctions de gestion des ressources humaines aux responsabilités clairement identifiées **Un plan de formation prend en compte les besoins en compétence des salariés** **L'organisation du travail est planifiée**	Il existe un organigramme de l'établissement Il existe des outils formalisés réactualisés et communiqués de gestion des ressources humaines Les fiches de poste sont en adéquation avec les besoins d'accompagnement des usagers Les procédures d'évaluation périodiques sont en place Les formations sont planifiées Les plannings journaliers des personnels sont affichés Les astreintes sont organisées L'établissement organise des réunions de service et les comptes rendus sont communiqués aux professionnels	Tableaux de bord Fiches de poste Organigramme Bilan social Réunion IRP Entretien professionnel Planning Synthèse socio-éducative
La gestion du système d'information garantit la fiabilité des données et de leurs échanges	Le système de données est centralisé. L'outil de gestion garantit la disponibilité et une analyse en temps réel. Des journaux de transmission sont accessibles à tous les personnels pour alimenter les dossiers individuels et les informations sur l'activité.	Applicatif Serveur Protocole SI
La gestion comptable permet le pilotage de l'établissement dans un souci constant de la juste dépense et d'anticiper les évolutions à venir	L'activité est pilotée à partir de tableau de bord. Une situation comptable est réalisée 3 fois par an. Les charges de personnel sont analysées chaque mois.	Tableau de bord financier Budget

Les sept fiches thématiques servent de support au travail individuel et collectif de l'équipe pluridisciplinaire.

La méthode s'inscrit dans une démarche interdisciplinaire dont le sujet unique est le besoin de l'usager. Elle permet d'approcher la situation d'ensemble du résident inscrite dans un environnement, et de mettre en place une stratégie globale d'intervention en accord et collaboration du jeune.

Pour chaque fiche thématique, nous nous attacherons à

- ✓ Définir les vecteurs d'intégration qui la compose (compétences locatives requises à l'entrée)

- ✓ S'interroger sur la capacité (critère d'observation) et la performance (réalisation effective) de la personne à le mettre en œuvre (indicateurs +)
- ✓ Noter les obstacles qui empêchent la réalisation effective (indicateurs -)
- ✓ Définir les aides et les soutiens pour accompagner la personne sur tous les temps de la vie quotidienne (actions, partenaires)
- ✓ Evaluer les capacités attendues et leur acquis

Les attendus :

- ✓ La détermination d'objectifs opérationnels concrets inscrits dans le parcours du jeune,
- ✓ Une appréhension plus positive des capacités des résidents par la validation d'acquis,
- ✓ Une acquisition de compétences quantifiables et mesurables,
- ✓ La compétence de l'équipe pluridisciplinaire à évaluer la réelle autonomie du jeune, sa capacité à habiter et à proposer à sa sortie des orientations sur des dispositifs adaptés,
- ✓ Une fois les objectifs du suivi déterminés, ils seront contractualisés avec le jeune, et des bilans sur la situation globale du bénéficiaire seront programmés,
- ✓ Le réseau des compétences externes et internes sera animé au service du projet du jeune.

Actions

AS CO 2.1 COMPETENCES LOCATIVES **Finalité** Acquisition de compétences administratives, budgétaires et de gestion de la vie quotidienne nécessaires à l'accession au logement autonome				
	APPRENDRE A APPRENDRE	**APPRENDRE A FAIRE**	**APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE**	**SUPPORT REFERENCES**
Gestion budgétaire	**111** Gérer un budget Expliquer sa situation financière en cas de difficultés Identifier les différents postes budgétaires	**112** Etablir et suivre un échéancier S'acquitter de son loyer Hiérarchiser ses dépenses Faire des économies Gérer ses comptes Ouvrir un compte Suivre son crédit	**113** Gérer un budget Faire des achats pour une activité collective Elaborer le budget prévisionnel d'un projet éducatif	Outils pédagogiques Entretien individuel Conseil de résident
Gestion administrative	**121** Maitriser sa situation administrative Connaître les formalités d'entrée et de sortie du logement Connaître les dossiers administratifs Connaitre les règles de fonctionnement de l'établissement	**122** Maitriser sa situation administrative Traiter son courrier Souscrire une assurance Prendre un RDV et l'honorer Solliciter les organismes et dispositifs de droit commun adaptés au projet Constituer les dossiers de demande	**123** Participer à des informations collectives Partager des informations Faire valoir des droits	Partenaires Convention Conseil de résident
Gestion quotidienne	**131** Sensibiliser aux gestes écocitoyens Connaître le tri sélectif Connaître les sources d'économie en eau et en électricité Connaître des éléments de sécurité	**132** Investir et s'approprier son logement Aménager, décorer, sécuriser son logement Gérer ses clés Prévenir les risques liés à l'utilisation des	**133** Sécuriser son logement Maîtriser la fréquence et la gestion des visites et des hébergements Maitriser les interactions sociales Garantir de bonnes relations	Règlement de fonctionnement Contrat et convention SYDED

	Identifier des dysfonctionnements	énergies (eau, électricité) Entretenir et prendre soin d'un logement Nettoyer Ranger Gérer le linge Gérer les déchets Faire des réparations Utiliser des appareils électroménagers Réaliser un exercice de sécurité Lutter contre un incendie	du voisinage et du personnel Respecter des règles de fonctionnement Respecter les termes définis dans un contrat Ajuster son comportement Accepter les observations et tenir compte des remarques S'intégrer dans l'environnement immédiat quartier, commerces, associations	
Parcours logement	**141** Définir ses besoins Identifier un territoire, ses accès, ses services	**142** Formuler un projet Anticiper et préparer la sortie Acheter du mobilier Rechercher un logement Sécuriser l'entrée dans le nouveau logement Ouvrir des compteurs, mettre en place des prélèvements	**143** Se présenter à un bailleur S'intégrer à un nouveau cadre : voisinage, commerces,	Livret logement « je cherche donc je trouve » SIAO Service logement Associations

AS CO 2.2 COMPETENCES CITOYENNES
Finalité Acquérir des compétences sociales et éthiques nécessaires au « bien vivre ensemble » et au développement du sens critique

	APPRENDRE A APPRENDRE	APPRENDRE A FAIRE	APPRENDRE A VIVRE ET A FAIRE ENSEMBLE	SUPPORT REFERENCES
Compétences sociales	**211** Connaitre les droits et obligations à l'égard du système politique et de la loi Être en capacité de définir un comportement citoyen Connaître des données de sociologie de la jeunesse	**212** Respecter les règles Adopter un comportement responsable Exercer ses droits Prendre une décision Faire preuve de politesse Exprimer son respect Mettre en relation des informations	**213** Partager des règles de vie collective, s'ouvrir aux habitants du quartier Intégrer les principes de civilité Assimiler la distinction entre la sphère publique de la sphère privée Participer à des processus décisionnels S'organiser pour réaliser des actions S'investir et assumer sa part de responsabilité dans la mise en œuvre du projet	Comité de résidents Espaces collectifs Règlement de fonctionnement Livret d'accueil
Compétences éthiques *Construire sa relation à l'autre par le choix de valeurs*	**221** Se connaître Reconnaitre ses valeurs et ses buts Se faire confiance Identifier ses perceptions, ses sentiments et ses intentions Juger de la qualité et de la pertinence de ses actions. Reconnaitre les facteurs qui influencent les comportements (ex la pression de ses pairs, les médias) et s'en dégager Prendre en compte l'autre Manifester une ouverture à la diversité sociale, culturelle et ethnique Se forger une opinion Savoir s'informer, comprendre et analyser l'information	**222** Etablir de bonnes relations avec autrui Adopter des comportements favorables à la santé et la sécurité Être dans l'échange Exprimer ses sentiments Apprendre à gérer ses émotions Faire preuve d'initiative Développer son sens critique	**223** Communiquer son point de vue dans ou hors du groupe Réagir aux faits, aux situations et événements Argumenter sur des thèmes d'actualité Accepter l'autre dans sa différence Accueillir positivement des opinions divergentes et pouvoir en débattre Débattre pour ses idées tout en restant à l'écoute de l'autre Reconnaitre la conjugaison des forces de chacun Adapter son comportement Résoudre les conflits selon les principes du droit démocratique (médiation, arbitrage)	Accompagnement individuel et collectif Espaces collectifs Instances participatives Informations collectives Partenaires

AS CO 2.3 COMPETENCES A PRENDRE SOIN
Finalité Acquisition de compétences à prendre soin de soi et des autres

	APPRENDRE A APPRENDRE	APPRENDRE A FAIRE	APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE	SUPPORT REFERENCES
Gestion	**311** Identifier le modèle remboursement des frais médicaux Comprendre les bases d'une couverture correspondant à ses besoins (mutuelle, CMU) Connaître des formalités	**312** Suivre le bon déroulement des remboursements. Être à jour de ses règlements et cotisations. Remplir un dossier Classer, archiver des documents	**313** Partager une expérience.	CPAM
Alimentation	**321** Connaitre les bases d'une alimentation équilibrée Connaitre les différents comportements à risque liés à la santé.	**322** Produire un repas adapté en qualité et quantité Savoir s'approvisionner Produire des aliments	**323** Partager une pratique Partager un espace	Partenaires : nutritionniste PIJ Planning familial ARS Calendrier des légumes Fiches recettes
Prévention	**331** Connaître un acteur local de la prévention Identifier un comportement à risque	**332** Simuler des effets Se servir d'outil de prévention	**333** Echanger sur des pratiques à risques	PIJ Nutritionniste

AS CO 2.4 COMPETENCES CULTURELLES
Finalité Acquisition de compétences à construire un patrimoine culturel et des biens communs

	APPRENDRE A APPRENDRE	APPRENDRE A FAIRE	APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE	SUPPORT REFERENCES
Patrimoine local	**411** Connaître un lieu culturel Connaître une animation locale	**412** Participer à une visite Participer à une projection	**413** Partager un moment ludique dans un espace culturel Organiser une activité	Musée Champollion Association Régie Sud
Production	**421** Connaître des œuvres Connaître une technique Identifier des moyens d'expression Connaître une pratique	**422** Peindre Ecrire Proposer des idées Participer à un spectacle vivant Produire un repas à thème	**423** Echanger avec des acteurs S'approprier un lieu par une production Créer une identité visuelle et symbolique Promouvoir sa production	Etudiants IUT Sysmikazot Cie Avis de pas sage
Communication Promotion	**431** Connaître une animation culturelle Améliorer sa culture générale	**432** Visiter un lieu Participer à une animation	**433** Diffuser ses connaissances, son expérience	AIL (prêt de véhicule)

AS CO 2.5 COMPETENCES EMPLOI ET QUALIFICATION **Finalité** Acquisition de compétences à développer un parcours professionnel				
	APPRENDRE A APPRENDRE	**APPRENDRE A FAIRE**	**APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE**	**SUPPORT REFERENCES**
Evaluation Elaboration	**511** Maitriser les savoirs de base Identifier un métier Connaître un environnement de travail Identifier les aptitudes attendues Repérer les différents lieux ressources liés à l'emploi et l'insertion.	**512** Expliquer son expérience, son parcours Faire des démarches Remplir des dossiers de demandes Rédiger un CV Mobiliser les aides financières à la formation.	**513** Partager son expérience Confronter ses idées Orienter	Mission locale Pôle emploi CMS
Gestion	**521** Connaître les termes du contrat Identifier des droits Comprendre un bulletin de paie	**522** Recenser et tenir à jour les démarches de recherches d'emploi. Gérer le suivi des aides financières. Gérer les échéances.	**523** Mobiliser un réseau	Mission locale Pôle emploi
Prévention	**541** Repérer des situations à risque	**542** Gérer des situations stressantes au travail.	**543** Etre à l'écoute et repérer un résident en difficulté professionnelle.	Masseur-kinésithérapeute

AS CO 2.7 COMPETENCES MOBILITE **Finalité** Acquisition de compétences à occuper un territoire				
	APPRENDRE A APPRENDRE	**APPRENDRE A FAIRE**	**APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE**	**SUPPORT REFERENCES**
Gestion Budgétaire	**711** Identifier ses charges	**712** Mettre en place et utiliser un réseau de covoiturage Mobiliser les structures ressources	**713** Partager les informations Prendre contact avec les autres Mutualiser les dépenses liées aux déplacements Réparer ou appréhender les réparations d'un véhicule grâce aux compétences d'autres	AIL location et prêt de véhicule Lions club Figeac (Micro-crédit) Personnes ayant des compétences liées aux véhicules
Gestion quotidien	**721** Appréhender son environnement Connaître les moyens et réseaux de transports Identifier des alternatives	**722** Organiser des sorties collectives Utiliser des moyens de locomotion alternative à la voiture Entretenir un vélo	**723** Soutenir et encourager les initiatives de sortie et de partage Partager des compétences	Office de tourisme Personnes ressources (résidents, personnels) Espace Jeune de Figeac

AS CO 2.8 COMPETENCES SPORTIVES
Finalité Acquisition de compétences à développer une activité physique équilibrée

	APPRENDRE A APPRENDRE	APPRENDRE A FAIRE	APPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE	SUPPORT REFERENCES
Initiation, pratique	**811** Connaître une activité sportive, un lieu	**812** Organiser un séjour	**813** Soutenir un projet Porter un projet collectif Rencontrer des résidents d'une autre association	Espace Jeune de Figeac Sport nature de Gluges Association Voilco-Aster (centre de vacances)
Gestion quotidienne	**821** Connaître les clubs et/ou de nouvelles pratiques sportives	**822** Être assidue sur sa pratique sportive.	**823** Echanger sur ses pratiques Être personne ressource dans un domaine Pratiquer un sport en groupe. Mobiliser d'autre personne autour de sa pratique sportive	Personnes ressources (résidents, personnels, club)
Parcours Prévention	**831** Identifier une pratique à risque	**832** Travailler sur son alimentation Adapter son rythme Mesurer ses capacités	**833** Partager ses expériences Être vigilent sur les comportements de son entourage	Nutritionniste Personnes ressources (résidents, personnels)

6.2. Une démarche d'amélioration de la qualité des prestations

En 2017, l'établissement a engagé une démarche permanente d'évaluation de ses prestations.

La définition du cadre évaluatif et la formalisation d'un référentiel, facilitant la réalisation de l'évaluation, ont été engagées dès l'année 2011 par l'association. L'association fournit, outre le référentiel et sa notice d'utilisation pour permettre un traitement automatique des réponses et la récupération des résultats et éléments d'analyse nécessaires à la rédaction du rapport d'évaluation.

Ce référentiel, dont le tronc est commun à tous les établissements de l'association, a été conçu pour permettre à chaque équipe de conduire son évaluation interne dans les meilleures conditions, en conformité avec les orientations associatives. Il est le résultat des travaux du groupe de travail sur l'évaluation interne de l'ANRAS qui a analysé les référentiels existants et construit une première ossature commune entre les différentes filières. Ce document est le fruit de l'implication des directeurs, cadres et salariés des différentes filières qui l'ont adapté aux exigences métiers / usagers de chaque filière et ce à l'occasion de plusieurs réunions de travail.

Dans une deuxième phase, des réunions de travail par filière ont permis d'affiner les chapitres retenus et d'intégrer les spécificités relatives à chaque population accueillie. Pour ce faire, des chapitres ou sous-chapitres ont été ajoutés.

Le référentiel de l'ANRAS vise les objectifs suivants :

- Mesurer la pertinence de la prise en charge des usagers au regard de la complexité de leurs besoins,
- Renforcer le regard croisé des professionnels sur leurs pratiques au service des personnes accueillies,
- Impulser un management par la qualité,
- Harmoniser les pratiques professionnelles au sein des établissements de l'association filière par filière.

Du fait de la singularité de notre établissement, un référentiel a été conçu de façon spécifique à partir de la base commune de la filière protection de l'enfance et du référentiel de la Caisse d'Allocations Familiales. Le référentiel est constitué de 6 chapitres déclinés en sous-chapitres et critères selon la logique du PDCA (Plan, Do, Check, Act) :

6.2.1. Droits et participation des usagers,
6.2.2. Le projet personnalisé d'accompagnement,
6.2.3. L'établissement dans son environnement,

6.2.4. Le pilotage stratégique de l'établissement,
6.2.5. Organisation et fonction support,
6.2.6. La qualité et la prévention des risques.

Les groupes de travail se réunissent. Ces groupes sont constitués de professionnels représentant les métiers impliqués par les thèmes. Les usagers et partenaires sont associés.

La démarche s'articule autour d'un comité de pilotage.

Le plan d'action s'appuie sur une réflexion collective des personnels et une appréciation partagée des priorités.

Pour finir, les actions retenues alimenteront les axes du contrat de projet.

Les suites de la démarche se présenteront de la façon suivante :

6.2.7. Constituer un comité de suivi,
6.2.8. Définir les rôles des membres,
6.2.9. Programmer le plan d'action,
6.2.10. Assurer une communication.

L'évaluation permet de rassembler largement les personnels autour du projet et des pratiques professionnelles, c'est le temps de la découverte de la complexité du système et des enjeux.

La richesse des échanges révèle des besoins de faire valoir le sens commun et la fonction de chacun. La communication interne est citée comme un point important, il ne s'agit pas de faire pour faire mais de comprendre la place de tous dans la conception, la réalisation et le pilotage de nos actions.

La politique d'amélioration de la qualité se traduit à travers le processus permanent de réflexion, d'analyse et de suivi de nos actions.

7. Nos objectifs de réalisation

Notre activité *ADMETTRE*

- Garantir la permanence d'accès à la demande
- Comprendre la demande
- Garantir les délais de traitement
- Communiquer sur les étapes de traitement
- Prendre une décision adaptée

Notre activité *ACCUEILLIR*

- Permettre un accueil personnalisé et adapté au besoin
- Garantir l'accès aux droits et à l'information
- Coconstruire un diagnostic partagé
- Renforcer la compréhension du projet

Notre activité *ACCOMPAGNER*

- Comprendre les besoins
- Accompagner les parcours
- Faire évoluer la participation des usagers
- Répondre à la commande sociale