

PROJET DES ETABLISSEMENTS DE CARREFOUR 2024/2028



ASSOCIATION CARREFOUR



Validé par le Conseil d'Administration de Carrefour, le 18 juin 2024 après recueil de l'avis consultatif du CVS en date du 23 mai 2024 et du CSE en date du 22 mai 2024.

Table des matières

1	Le cadre institutionnel.....	8
1.1	Présentation de l'Association Carrefour, association gestionnaire :	8
1.1.1	Son histoire.....	8
1.1.2	Ses établissements et services	9
1.2	Présentation des établissements	13
1.2.1	Le FJT et les places IML.....	13
1.2.1.1	Autorisation, capacité et financement	14
1.2.1.2	Cadre géographique et architectural.....	14
1.2.1.3	Missions et cadre de références du FJT	15
1.2.1.4	Le public et la personne accompagnée.....	17
1.2.2	Le FH et le Plateau de Jour	17
1.2.2.1	Autorisation et capacité.....	17
1.2.2.2	Cadre géographique et architectural.....	18
1.2.2.3	Missions et cadre de références du FH et du Plateau de jour	18
1.2.2.4	Le public / la personne accompagnée	22
1.2.3	Le CHRS.....	24
1.2.3.1	Autorisation et capacité.....	24
1.2.3.2	Cadre géographique et architectural.....	25
1.2.3.3	Missions et cadre de références du CHRS.....	25
1.2.3.4	Le public et la personne accompagnée.....	26
2	Méthodologie d'écriture du projet d'établissement	28
3	L'offre de service : nature et organisation	36
3.1	Le parcours de la personne	36
3.1.1	Les documents de référence (loi 2002-2).....	36
3.1.2	Le projet personnalisé d'accompagnement (PPA)	38
3.1.2.1	Sa finalité	38
3.1.2.2	Son élaboration.....	38
3.1.2.3	Le référent du projet.....	39
3.1.2.4	L'évaluation et le suivi du projet.....	39
3.1.3	Le parcours de la personne au FJT	40
3.1.3.1	Admission.....	40
3.1.3.2	Intégration	42
3.1.3.3	Fin de prise en charge :	42
3.1.4	Le parcours de la personne au FH	43

3.1.4.1	Admission.....	43
3.1.4.2	Intégration et parcours de vie au sein du FH.....	44
3.1.4.3	Fin de prise en charge :	45
3.1.5	Le parcours de la personne au plateau de jour.....	46
3.1.5.1	Admission.....	46
3.1.5.2	Intégration	47
3.1.5.3	Fin de prise en charge :	47
3.1.6	Le parcours de la personne au CHRS.....	48
3.1.6.1	Admission.....	49
3.1.6.2	Intégration et parcours au sein du CHRS	50
3.1.6.3	Fin de prise en charge.....	50
3.2	Bientraitance et éthique.....	51
3.2.1	La Bientraitance.....	51
3.2.2	L'Éthique.....	51
3.3	Droits de la personne accompagnée	51
3.3.1	Information.....	51
3.3.2	Droits fondamentaux.....	52
3.3.3	Confidentialité	52
3.3.4	Cadre de vie.....	53
3.3.5	Lieu de vie.....	53
3.4	Expression et la participation de la personne accompagnée.....	54
3.4.1	Vie de l'établissement et citoyenneté.....	54
3.4.1.1	Le CVS.....	54
3.4.1.2	Commission « menu ».....	54
3.4.1.3	Autres formes de participation	54
3.4.2	Consentement	55
3.4.3	Expression des résidents	55
3.4.4	Vie sociale.....	56
3.5	Co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement	56
3.5.1	Projet Personnalisé d'Accompagnement	56
3.5.2	Prise en compte des risques.....	57
3.5.3	Ouverture territoriale.....	57
3.6	Accompagnement pour l'insertion sociale et professionnelle.....	57
3.6.1	Préservation de l'autonomie.....	58
3.6.2	Prévention du risque d'isolement	58

3.6.3	Leviers d'accompagnement pour l'insertion.....	58
3.6.3.1	Favoriser l'accès aux droits administratifs.....	59
3.6.3.2	Favoriser l'accès des résidents à la santé	59
3.6.3.3	Accès à l'emploi	60
3.6.3.4	Accès aux loisirs et à la culture	60
3.6.3.5	Accès au logement autonome	60
3.7	Continuité et la fluidité des parcours	60
3.8	Manager les ressources	61
3.8.1	Les fonctions logistiques	61
3.8.1.1	La restauration.....	61
3.8.1.2	Traitement du linge.....	62
3.8.1.3	Entretiens des locaux et du matériel	62
3.8.1.4	Gestion des infrastructures et des équipements.....	63
3.8.1.5	Gestion des achats de consommables et d'alimentation	63
3.8.2	Les ressources financières.....	63
3.8.3	Les ressources humaines et le management des équipes	64
3.8.3.1	Une équipe interdisciplinaire.....	64
3.8.3.2	L'organisation du travail	67
3.8.3.3	Le soutien aux professionnels et le développement des compétences	69
3.8.3.4	Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail.....	70
3.8.3.5	Accueil et intégration des nouveaux professionnels et stagiaires	70
3.8.3.6	Le dialogue social	71
3.9	Démarche qualité et gestion des risques	71
3.9.1	La démarche d'évaluation et la démarche d'amélioration continue de la qualité	71
3.9.2	Traitement des plaintes, réclamations et évènements indésirables	73
3.9.3	Plan de gestion et continuité de l'activité.....	73
3.9.4	La sécurité des biens et des personnes	73
3.9.5	Dynamiques « développement durable » et « démarche responsabilité sociétale »... 74	
3.9.6	Dynamique d'innovation et d'évolution sociétale	74
4	Nos objectifs de progression et de développement pour les 5 prochaines années	75
5	Annexes	83

PREAMBULE

Tout nouveau projet d'établissement marque un moment important dans la vie d'une structure. Avant tout développement, nous ne pouvons manquer de rendre hommage dans le présent préambule à Yvon SCHLERET, qui était notre précédent Président jusqu'au 5 décembre 2023, jour marqué par sa disparition brutale, après avoir assuré plus de 20 ans la présidence de Carrefour. Il avait fortement contribué au développement de notre association et participé activement aux projets structurants que peuvent être les projets d'association, projets d'établissement, CPOM ou projets socio éducatifs. Il restera à jamais une grande figure de notre association, et ce projet d'établissement lui est dédié.

Au-delà de son contenu même et des actions qui y sont développées, l'élaboration de notre projet a fait l'objet d'un soin particulier, car c'est à partir du travail réalisé lors de la conception que sont inscrits dans le temps un certain nombre de principes et d'engagements au profit des personnes accueillies. Ce travail de co-construction est primordial dans l'élaboration de ce document.

Ce projet marque une étape essentielle pour notre association ; il permet d'envisager notre avenir en se basant sur nos expériences et de développer nos pratiques professionnelles, tout en étant réceptifs aux attentes de nos résidents, salariés et partenaires.

Il n'a pu être construit que collectivement, et ne pourra être mis en œuvre qu'avec l'adhésion de chacun, et sa participation active.

Il nous fait débiter une nouvelle ère et nous engage dans des actions définies collectivement, à concrétiser par tous. Le cadre est posé mais cela ne suffit pas. Un projet d'établissement doit être connu de tous, suivi et évalué chaque année, et ne pas être une simple formalité à remiser dans un placard après sa validation. Il nous appartient de le faire vivre et nous sommes déterminés à ce qu'il fasse figure de feuille de route pour l'ensemble de nos forces vives, élus, salariés et bénévoles. Un bilan annuel sera d'ailleurs présenté au conseil d'administration.

Au bout de ce travail qui a mobilisé l'ensemble du personnel durant ces derniers mois, ce projet indique la direction prise par toutes les personnes qui agissent au sein de Carrefour. Le respect des valeurs de probité et d'égalité, la recherche continue de la qualité dans l'accompagnement et dans le service, le respect de l'autre quelle que soit sa condition, le travail partenarial, sont les moteurs de notre action.

Le travail réalisé depuis longtemps est bien sûr de qualité et reconnu par tous, mais nous nous devons de nous réinventer et de nous améliorer sans cesse. C'est l'ambition du présent projet d'établissement.

Nous avons fait le choix de ne réaliser qu'un seul projet pour l'ensemble de nos établissements. En effet, si les objectifs diffèrent selon les établissements et que chaque établissement a bien fait l'objet de réflexions distinctes et d'objectifs différenciés, tous nos établissements sont régis par des valeurs communes, et il existe un grand nombre de passerelles entre eux. Cela permet un brassage et une mixité sociale qui font la force de notre association. Elle permet à des jeunes de tous horizons de se côtoyer, et de ne pas rester en vase clos. C'est la raison pour laquelle nous avons sciemment décidé de réunir l'ensemble de nos projets d'établissement dans un seul document ; pour marquer cette force et cette cohérence entre nos structures.

L'élaboration de ce projet d'établissement a conduit à un effort important. Des groupes de travail comprenant salariés, élus et bénévoles ont été réunis pour travailler sur des thématiques et analyser nos pratiques, nos résidents ont été associés et consultés, nos partenaires ont été interrogés, un COPIL a validé chaque étape, et les instances représentatives des usagers et du personnel ont été consultées.

Cet effort très important intervient dans une période qui nous mobilise également sur d'autres projets structurants comme le CPOM de notre CHRS, le renouvellement de notre gouvernance, et les évaluations de nos dispositifs.

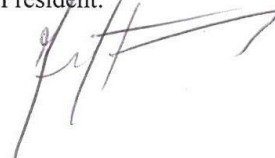
Nous tenons ici à remercier vivement l'ensemble des personnes qui ont contribué à ce travail qui participera à faire de nos lieux de vie des espaces où chacune des personnes accueillies pourra se sentir bien tout en bénéficiant d'un accompagnement optimal pour une meilleure inclusion dans la société.

Nous souhaitons que chacun s'approprie ce projet collectif bâti sur les valeurs de notre association, et participe à le faire vivre durant les 5 prochaines années.

Jérôme Zilliox,
Directeur

A blue ink signature consisting of a vertical line, a loop, and a horizontal line extending to the right.

Alain MATHIEU,
Président.

A black ink signature with a stylized, elongated horizontal stroke.

Fiche signalétique	
ORGANISME GESTIONNAIRE	ASSOCIATION CARREFOUR
N° finess du gestionnaire	57 0 010157
N° siren du gestionnaire	779 993 633
Siege social	6 rue Marchant 57000 METZ Tél : 03 87 75 07 26 Mail : contact@carrefourmetz.fr
Directeur de l'Association	Monsieur Jérôme Zilliox
ÉTABLISSEMENT 1	FJT Carrefour
Type	Foyer de jeunes travailleurs
Numero finess	570000984
Numero siret	779 993 633 00022
Adresse	3 rue des Trinitaires 57000 METZ
Capacité autorisée et installée (places)	133
Date d'autorisation	Octobre 1977
Date d'ouverture	1 ^{er} octobre 1977
Date de renouvellement prévisionnel de l'autorisation	Date inconnue à ce jour
Mode de financement	Autofinancement + CAF de la Moselle (PSE) + Conseil départemental pour 25 MIE
Dates des dernières évaluations	30 mai 2014
Date du dernier projet d'établissement	2017/2021
ÉTABLISSEMENT 2	FOYER D'HERBERGEMENT (MECS)
Type	Maison d'enfants à Caractère social
Numero finess	570011601
Numero siret	779 993 633 00022
Adresse	6 rue Marchant 57000 METZ
Capacité autorisée et installée (places)	40
Date d'autorisation	24 juillet 1996
Date d'ouverture	1978
Date de renouvellement prévisionnel de l'autorisation	2025, date de la prochaine évaluation
Mode de financement	CPOM, Conseil départemental (ASE)
Dates des dernières évaluations	30 mai 2014
Date du dernier projet d'établissement	2017/2021
ÉTABLISSEMENT 3	CHRS
Type	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
Numero finess	570011593
Numero siret	779 993 633 00022
Adresse	6 rue Marchant 57000 METZ
Capacité autorisée et installée (places)	36
Date d'autorisation	Arrêté préfectoral n°12 du 25/01/2017
Date d'ouverture	01/10/1977
Date de renouvellement prévisionnel de l'autorisation	2025, date de la prochaine évaluation
Mode de financement	Dotation globale – Etat
Dates des dernières évaluations	30 mai 2014
Date du dernier projet d'établissement	2017-2021

1 Le cadre institutionnel

1.1 Présentation de l'Association Carrefour, association gestionnaire :

1.1.1 Son histoire



L'association Carrefour, fondée en 1945, a été l'un des précurseurs en matière d'accueil de jeunes filles sur la région de Metz. A cette époque, et pendant une trentaine d'années, l'association n'avait qu'une seule activité principale. Elle gérait un foyer pour le logement des jeunes qui deviendra, en 1977, un foyer de jeunes travailleuses. C'était un espace de transition permettant à des étudiantes et travailleuses originaires des milieux ruraux de se construire une situation stable.

Au milieu des années 70, à l'instar des autres institutions sociales, Carrefour est confronté à l'émergence de nouvelles problématiques sociales, avec notamment le chômage des jeunes générations, leur difficulté à accéder à un logement autonome, les situations des sans-abris, le désœuvrement d'une partie de la jeunesse ...

C'est à cette époque que l'association prend en gestion la continuité de l'orphelinat St Joseph qui, à la demande des autorités locales, a dû cesser son activité et céder la gestion de l'œuvre à Carrefour. Pour assurer la continuité et répondre aux nouveaux besoins émergents, l'association crée un foyer d'hébergement pour mineurs âgés de 15 à 18 ans relevant de l'ASE et un centre d'hébergement et de réinsertion sociale pour jeunes adultes de 18 à 25 ans. Cette diversité des équipements se construit autour du FJT qui reste non seulement l'équipement le plus important en nombre de places, mais aussi le pilier structurant de l'ensemble.

A cette période également, Carrefour, institution n'accueillant que des jeunes filles et des jeunes femmes, participe activement aux actions visant à promouvoir l'égalité des sexes. Ainsi les actions développées se sont attachées à promouvoir les droits des femmes et leur intérêt dans la société civile. C'est dans ce contexte que l'association développera de multiples services visant à répondre aux besoins des publics jeunes notamment des jeunes filles et jeunes femmes en les aidant à se structurer comme des personnes autonomes, capables de gérer leur propre vie.

Au fil des ans, Carrefour a vu les caractéristiques de ses résidents évoluer de manière importante. C'est le signe de son adaptation aux besoins sociaux de son environnement immédiat.

Aujourd'hui Carrefour accueille plus de jeunes hommes que de jeunes femmes à l'exception du CHRS qui n'est agréé que pour l'accueil de femmes.

1.1.2 Ses établissements et services



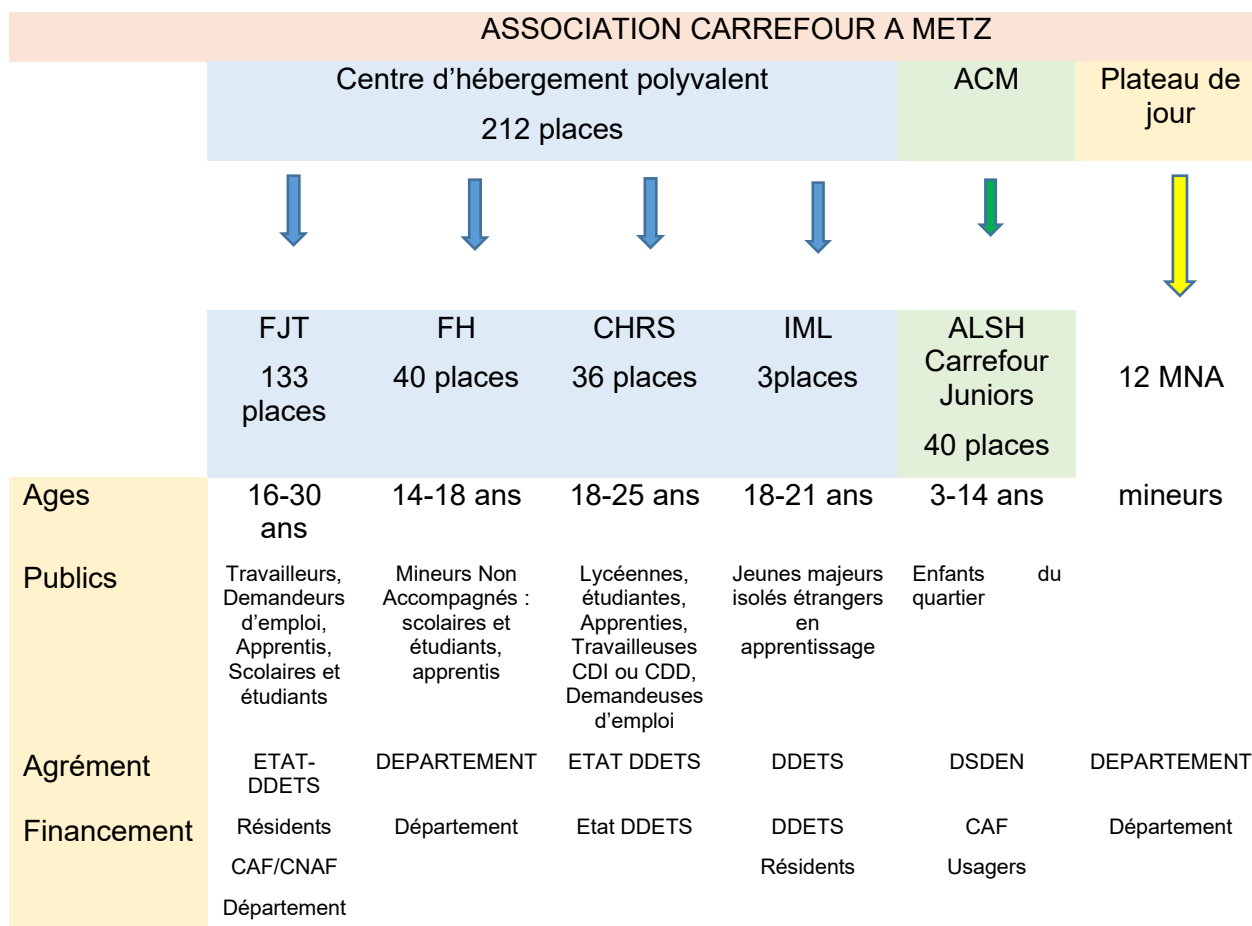
L'Association Carrefour gère un équipement polyvalent de près de 12000 m² réparti sur quatre ensembles d'immeubles, situés au cœur historique de la ville de Metz, en Moselle.

Les locaux de l'association permettent d'accueillir 209 personnes dans une diversité de logement allant de la chambre T1 à l'appartement T3. Le nombre de places actives peut être différent de celui des places autorisées, en raison du cycle de travaux de réhabilitation.

Les locaux sont organisés en espaces privés d'hébergement (chambres, studios, appartements) et en espaces collectifs (accueil, restauration, cafétéria, salles de formation, ateliers socioéducatifs, culturels et sportifs, salles de télévision, parcs, cours). Les bureaux éducatifs et administratifs sont répartis sur deux implantations principales distantes de 500 mètres.

Outre le plateau de jour, l'accueil collectif des mineurs, l'Association Carrefour comprend trois établissements sociaux :

➤ 1 Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) ; 133 places d'accueil ; 3 rue des Trinitaires à METZ. et un appartement IML , 2 rue du Tombois à Metz dans lequel sont hébergés 3 jeunes majeurs isolés étrangers en apprentissage.
➤ 1 Foyer d'Hébergement (Maison d'Enfants à Caractère Social – MECS) pour Mineurs Non Accompagnés (MNA) actuellement; 40 places d'accueil ; 6 rue Marchant à METZ et un Plateau de Jour , 12 places d'accueil, 3 rue des Trinitaires à Metz
➤ 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS): 36 places, 6 rue Marchant à Metz



Carrefour administre également une cuisine centrale et livre principalement des centres de loisirs et des crèches, environ 116 275 repas en 2022.

Des salles de réunions sont également louées.



Le service restauration de l'association est ouvert 7j/7 à une population autre que les résidents de Carrefour de manière à privilégier le brassage social, notamment avec le monde extérieur. Le restaurant Carrefour a servi en 2022, 42 200 repas.

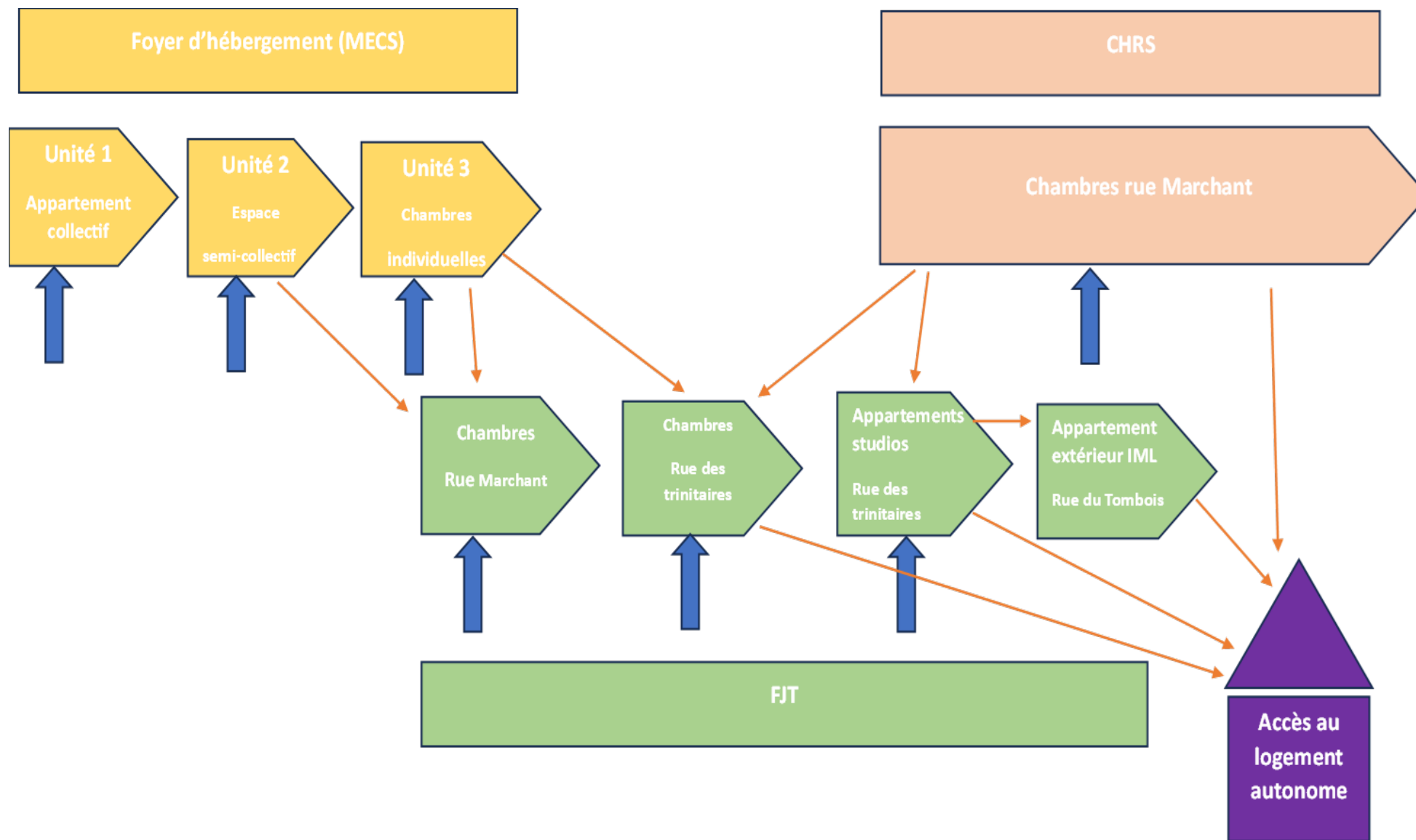
Carrefour juniors, autre service de l'association dédié à la jeunesse est un accueil de loisirs destiné aux enfants de la ville de Metz. Il fonctionne tous les mercredis et les vacances scolaires.

De plus, l'association Carrefour est également l'actionnaire principale de la SASU « la Brasserie » gérant une Auberge collective de 135 places, nouvellement inaugurée au cœur du quartier impérial de Metz.

L'association Carrefour bénéficie de différentes sources de financement, en gestion propre pour le FJT et Carrefour juniors et en gestion contrôlée pour le FH, le plateau de jour et le FJT mineur (ASE), le CHRS (DDETS).

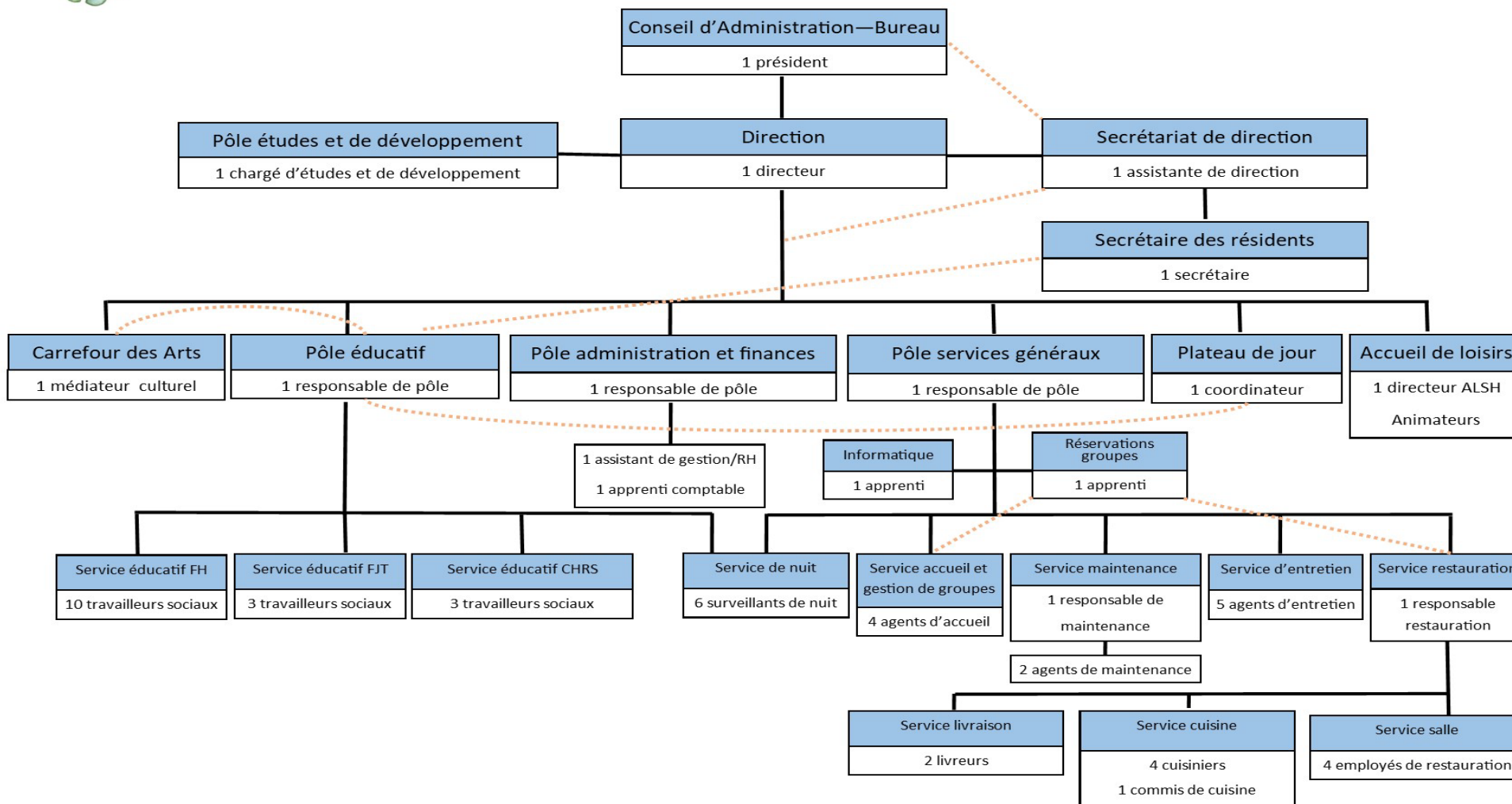
Carrefour offre une palette de services diversifiés qui facilite une logique de parcours résidentiels. En effet, la pluralité de l'offre d'hébergement dans une même institution et sur un même quartier permet aux jeunes accueillis de bénéficier d'un parcours résidentiel sans rupture (même gestionnaire, mêmes équipes, mêmes lieux). Ils peuvent ainsi débiter une prise en charge en appartement collectif et passer progressivement à des solutions de plus en plus autonomes. Ce parcours s'inscrit dans une progression vers l'accès à l'autonomie qui encourage la dynamique personnelle et ouvre des perspectives positives.

Les parcours résidentiels possibles au sein de l'Association Carrefour





Organigramme de l'association Carrefour



L'Association Carrefour emploie 60 salariés, soit 58,40 ETP.

Ses valeurs et convictions associatives

Au cours de ses soixante-dix années de fonctionnement, Carrefour a toujours eu la volonté de se donner les moyens de la réflexion sur le sens de ses projets pour ses établissements. C'est pourquoi, soucieuse d'apporter une qualité de service, l'association s'est engagée en 2008 dans une actualisation de son projet associatif. De ce fait, les projets des trois établissements sociaux mettent en œuvre de façon concrète les valeurs portées par l'association : les valeurs de la République, de la laïcité (qui en est une composante) et de l'humanisme. Ces valeurs sont au cœur du travail social engagé au quotidien. Leurs finalités essentielles sont l'émancipation, l'accès à l'autonomie, le respect des droits des personnes et la recherche de leur mise en œuvre effective, le renforcement des liens sociaux, le vivre ensemble et le « faire société ».



Le travail engagé par les différentes équipes salariées de l'association s'appuie sur les besoins et les demandes de chaque personne accompagnée considérée comme actrice de sa propre insertion. Chaque personne accueillie est placée au centre des préoccupations en tant que résident-acteur. Cette approche repose fondamentalement sur la dignité et la prise en compte de chacun, sujet de droits (éducation, formation, travail, emploi, logement, accès à la culture, à l'information, à la santé, à des ressources décentes et à des loisirs).

Le cadre éthique d'intervention à l'association Carrefour s'inscrit dans l'application de la loi du 2 janvier 2002 et de la Charte des Droits et Libertés des Personnes Accueillies (Annexe à l'Arrêté du 8 septembre 2003) :

- principe de non-discrimination,
- droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,
- droit à l'information,
- principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne,
- droit à la renonciation,
- droit au respect des liens familiaux,
- droit à la protection,
- droit à l'autonomie,
- principe de prévention et de soutien,
- droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie,
- droit à la pratique religieuse,
- respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'ANESM - HAS sont des ouvrages de référence permettant la mise en place des pratiques, leurs évaluations ainsi que leurs évolutions.

1.2 Présentation des établissements

1.2.1 Le FJT et les places IML

Le Foyer de Jeunes Travailleurs est l'établissement historique et structurant de l'Association Carrefour. Il accueille des jeunes en mobilité de 16 à 30 ans.

En complément de son offre d'hébergement « FJT », l'Association Carrefour héberge trois jeunes en intermédiation locative.

1.2.1.1 Autorisation, capacité et financement

1.2.1.1.1 FJT

L'agrément du FJT de Carrefour porte sur 133 places. Il est inscrit au fichier FINESS sous le n°570000984 avec pour intitulé « Foyer de jeunes travailleurs non transformé en résidence sociale ».

Le FJT bénéficie de financements publics. Le CPOM signé avec le conseil départemental de la Moselle le 1^{er} juillet 2016 inclut le financement de 25 places en FJT pour des Mineurs Non Accompagnés (MNA) dans la dotation annuelle. Cette dotation annuelle prend en charge les frais de logement, la restauration et l'accompagnement socio-éducatif.

Il perçoit également une prestation socio-éducatif de la CNAF-CAF car il contribue à la politique familiale d'autonomie des jeunes développée depuis de nombreuses années par la CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales). La CAF de la Moselle et l'association Carrefour ont renouvelé en 2021, un « contrat de projet » pluriannuel. Ce contrat établi sur la base du projet socio-éducatif du FJT de Carrefour et de son évaluation, structure l'approche éducative du foyer et formalise le soutien de la CAF dans le cadre du versement de la « Prestation de service socioéducatif (PSE) ». Il porte sur la période 1^{er} juin 2021 au 31 mai 2025. Ce soutien financier de la CAF en faveur de l'accès des jeunes à l'autonomie doit s'inscrire dans les limites du champ de compétences de la branche famille de la sécurité sociale.

1.2.1.1.2 IML

Carrefour est agréé depuis 2012 pour l'activité de gestion de résidence sociale et depuis 2022 pour la location de logement en vue de leur sous-location.

Ces agréments sont délivrés pour une durée de 5 ans renouvelable.

L'intermédiation locative est un système qui permet, grâce à l'intervention d'un tiers social de sécuriser et simplifier la relation entre le locataire et le bailleur. Elle repose sur un principe solidaire : les logements loués sont sous-loués à des ménages en grande précarité, sortant par exemple de dispositifs d'hébergement et ne trouvant pas de logement sur le marché.

En 2022, l'association Carrefour a ajouté cette étape au parcours résidentiel. Cette solution permet notamment de faciliter les sorties de FJT et de CHRS vers des logements de droit commun.

Cette orientation vers l'IML pourrait être élargie au profit d'autres personnes sortant du FJT et au profit de jeunes femmes sortant du CHRS.

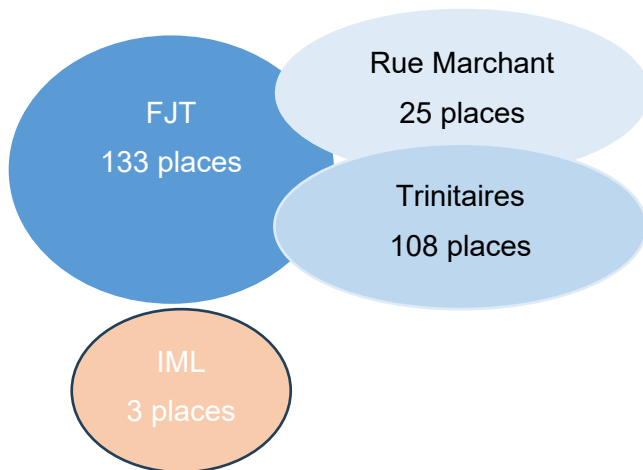
1.2.1.2 Cadre géographique et architectural

1.2.1.2.1 FJT

C'est un foyer de type « foyer soleil »¹. Il est réparti sur huit immeubles du quartier historique de Metz (6 rue Marchant, et l'ensemble des 3, 4, 5, 6, 7 rue des Trinitaires qui jouxte les numéros 1 à 7 de la rue de la Glacière). Il a une superficie de 4833 m², répartis sur deux pôles dénommés rue Marchant et rue des Trinitaires.

Les trois quarts des places d'hébergement en FJT sont situées dans l'ensemble de la rue des Trinitaires.

¹ Ensemble de logements proches les uns des autres et disposant en commun de services collectifs.



L'hébergement des jeunes de 16-17 ans confiés par l'ASE se fait sur la partie du FJT de la rue Marchant. L'ensemble de la rue des Trinitaires ne dispose pas d'une surveillance 24h/24. Les jeunes vivent dans tout l'espace Carrefour, se côtoient, échangent dans des lieux de vie collective qui favorisent la rencontre et la mixité sociale et sont des prolongements de l'espace privé (chambres, studios, appartements). Les espaces collectifs (accueil, restauration, cafétéria, salles de formation, bibliothèque, salle informatique, ateliers socioéducatifs, culturels et sportifs, salles de télévision, parcs, cours) sont autant

d'espaces de socialisation et de transition vers les lieux publics du quartier et de la ville de Metz.

La diversité des logements permet au FJT de proposer aux jeunes un parcours résidentiel individualisé. Ainsi, un résident en chambre peut, après quelques mois, demander à être logé en studio. Ces démarches s'inscrivent dans une progression vers l'autonomie.

1.2.1.2.2 IML

Au titre de l'agrément de l'intermédiation locative, Carrefour loue actuellement un appartement T4 rue du Tombois à Metz et y héberge trois jeunes majeurs isolés étrangers en apprentissage.

1.2.1.3 Missions et cadre de références du FJT

Le cadre réglementaire des FJT a été modifié en 2015 après une période d'incertitude et de vide juridique.

Ce vide juridique a été comblé par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR). Cette loi, dans son article 31, définit un nouveau régime d'autorisation préfectorale pour les FJT en modifiant l'article 313-3 du CASF. Ainsi, le nouveau cadre juridique des FJT est fixé par deux nouveaux textes d'application : le décret n°2015-951 du 31/07/2015 relatif aux FJT et l'instruction n°DGCS/SDA/2015/284 du 09/09/2015 relative au statut juridique des FJT.

Le cadre et les missions du FJT (D312-153-1, D312-153-2, D312-153-3)

Les FJT mentionnés au 10° du I de l'article L.312-1 accueillent des jeunes en activité ou en voie d'insertion sociale et professionnelle âgés de 16 à 25 ans, notamment à l'issue d'une prise en charge par le service d'aide sociale à l'enfance au titre de l'article L.222-5. Ils ne peuvent accueillir des personnes ayant dépassé l'âge de 30 ans.

Les FJT établissent et mettent en œuvre avec une équipe dédiée un projet socio-éducatif ayant pour objet l'accès à l'autonomie et au logement indépendant des jeunes qu'ils logent. Dans ce cadre, ils assurent :

- Des actions d'accueil, d'information et d'orientation en matière de logement,
- Des actions dans les domaines de l'emploi, de l'exercice de la citoyenneté, de l'accès aux droits et à la culture, de la santé, de la formation et la mobilité, du sport et des loisirs,
- Une restauration sur place ou à proximité quand le logement proposé ou les locaux affectés à la vie collective ne permettent pas la préparation des repas, toutefois cette restauration peut être assurée par des organismes extérieurs dans le cadre de conventions conclues avec le gestionnaire du Foyer.

Tous ces services et ces actions peuvent être ouverts à des personnes ne résidant pas dans l'établissement. La restauration peut l'être sans condition d'âge.

Les organismes gestionnaires des FJT créés après la publication du décret n°2015-951 du 31/07/2015 doivent être agréés dans les conditions prévues à l'article R.365-4 du code de la construction et de l'habitation (CCH) pour la gestion des résidences sociales, ou être dispensé de cet agrément. Ce n'est pas le cas du FJT Carrefour.

Sources des principes d'intervention



Au niveau national :

► **Code de l'action sociale et des familles :**

- Article L.312-1 – Liste les personnes morales de droit privé à caractère sanitaire, social ou médico-social.
- Décret 2009-1624 du 30/12/2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et des personnes défavorisées.
- Article 313-3 du CASF
Décret n°2015-951 du 31/07/2015 relatif aux FJT et Instruction n°DGCS/SDA/2015/284 du 09/09/2015 relative au statut juridique des FJT
- Articles D312-153-1 et suivants du CASF

Au niveau régional :

- Arrêtés 2012-143 et 2012-144 du préfet de la Région Lorraine du 02/10/2012

Au niveau départemental :

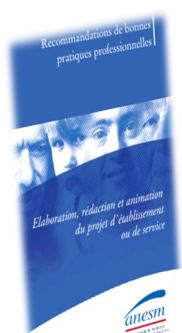
- Convention avec le conseil départemental – CPOM 2020-2024
- Contrat de projet pluriannuel avec la CAF, 2021-2025

Au niveau associatif :

- Projet associatif de Carrefour de 2008

Les recommandations des bonnes pratiques (ANESM / HAS) :

Les différents groupes de travail se sont appuyés dans leurs réflexions et échanges tout au long de la conception du projet d'établissement sur les recommandations de bonnes pratiques comme aide à la réflexion.



- Juillet 2008 : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Octobre 2010 : Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Décembre 2017 : L'accompagnement des enfants ayant des difficultés psychologiques perturbant gravement les processus de sociabilisation
- Janvier 2018 : L'accompagnement des Mineurs Non Accompagnés dits « mineurs isolés étrangers (MNA)»
- Mars 2022 : Le référentiel et le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS

1.2.1.4 Le public et la personne accompagnée

Deux catégories de jeunes sont accueillies au FJT Carrefour : les jeunes en mobilité et les jeunes confiés par l'ASE dans le cadre d'une convention.

Le FJT accueille de jeunes travailleurs âgés de 16 à 30 ans, en situation de mobilité géographique, professionnelle ou sociale. Ce sont prioritairement des jeunes travailleurs en situation de prise de premier emploi, d'emploi temporaire, des jeunes demandeurs d'emploi indemnisés, des jeunes en situation de décohabitation ou de mobilité, des jeunes en formation sous divers statuts (apprentis, alternants, insertion, élèves de l'enseignement technique ou professionnel, étudiants ...).

Ils peuvent être accueillis au FJT en individuel, en couple ou en coresidence.

Les jeunes confiés par l'ASE sont principalement des mineurs non accompagnés âgés de 16 /17 ans qui font preuve d'une autonomie et d'une maturité suffisante.

Le CPOM (2020-2024) signé avec le conseil départemental prévoit l'accueil de 25 MNA sur une capacité totale de 133 places, soit 19%. Ces jeunes sont d'origines sociale et culturelle diverses. Ils sont également dans des situations différentes au regard du niveau d'études et de l'insertion sociale et professionnelle.

Pour être hébergés en FJT, les jeunes doivent démontrer des capacités d'autonomie suffisantes afin d'être en mesure d'assurer les contraintes et obligations de la vie quotidienne. Selon la nature de leur projet résidentiel, ces jeunes font du FJT des usages différents. Quel que soit leur parcours, le foyer se veut être une étape vers le logement autonome.

1.2.2 Le FH et le Plateau de Jour

Depuis 1973, l'association Carrefour est autorisée à accueillir au sein de sa Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) des jeunes au titre de l'aide sociale à l'enfance (ASE) et de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ).

Un plateau de jour de 12 places jouxte ce dispositif.

1.2.2.1 Autorisation et capacité

1.2.2.1.1 Le FH (ou MECS)

A ce titre, l'association est habilitée à recevoir des bénéficiaires de l'ASE et des mineurs en placement direct par le juge des enfants. Cette autorisation a été renouvelée par arrêté conjoint du préfet et du président du Conseil Général en date du 24/07/1996.

Selon les orientations définies avec le conseil départemental dans le CPOM 2016-2018, la capacité du FH est passée de 24 places à 40 places (pour les 14-18 ans) confirmée par autorisation du 04 janvier 2017 (35 MNA et 5 placements directs par le juge des enfants).

Le 26 septembre 2023, l'arrêté N°2023-DS-002741 modifie l'autorisation de 2017. La capacité totale est fixée à 53 places mixtes pour des mineurs de 14 à 18 ans réparties comme suit : 41 places d'internat diversifié, dont 1 lit repère et 12 places pour le plateau de jour. Cet arrêté précise également que dans le cadre de la politique jeune majeur du Département de la Moselle, l'établissement est autorisé à poursuivre l'accompagnement du jeune majeur jusqu'à ses 21 ans révolus.

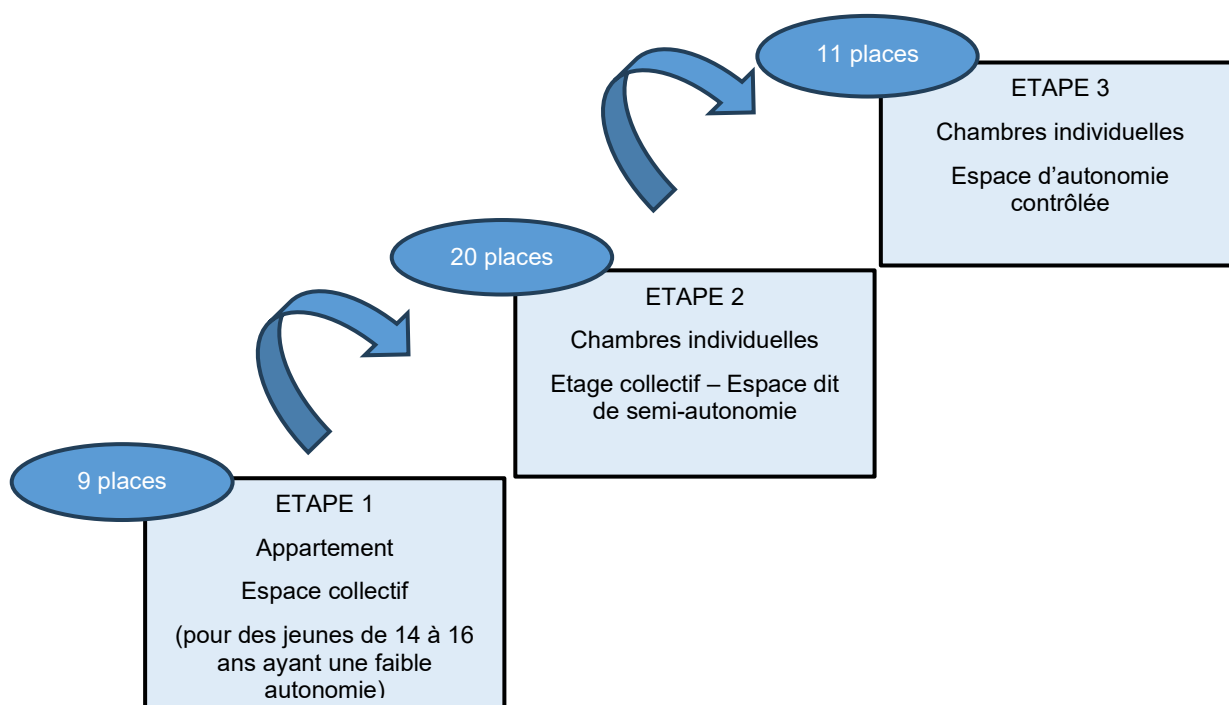
1.2.2.1.2 Le plateau de Jour

Le conventionnement du Plateau de Jour a été repris dans le dernier CPOM pour l'accueil de 12 jeunes MNA relevant de l'ASE accueillis au FH de Carrefour ou dans un autre établissement relevant de l'aide sociale à l'enfance.

1.2.2.2 Cadre géographique et architectural

1.2.2.2.1 Le FH (ou MECS)

Le patrimoine immobilier singulier de Carrefour permet d'aménager des espaces différenciés permettant de proposer à chaque jeune la perspective d'une progression résidentielle en harmonie avec son évolution et son avancée vers l'autonomie.



Le FH est situé 6 rue Marchant. Il est composé de trois espaces distincts :

- Un appartement collectif de type familial pour 9 jeunes.
- L'espace collectif dit de « semi-autonomie » pour 20 jeunes, situé au-dessus de l'appartement collectif et séparé de l'ensemble du reste de l'hébergement de Carrefour.
- L'espace d'autonomie est dédié à 11 jeunes qui font preuve d'une certaine autonomie dans leur vie quotidienne.

1.2.2.2.2 Le plateau de Jour

Le plateau de jour, quant à lui, est installé 3 rue des Trinitaires.

1.2.2.3 Missions et cadre de références du FH et du Plateau de jour

1.2.2.3.1 Le FH (ou MECS)

Le schéma départemental Enfance Jeunesse Famille 2014-2018, adopté le 12/12/2013 par l'assemblée départementale de Moselle, affirme la volonté de « restituer les familles au cœur des modalités d'intervention ».

Il préconise, à cet effet, de réduire la durée des placements et de fluidifier les sorties des mesures de placement en permettant l'orientation vers d'autres types d'accompagnement. Dans ce schéma départemental sont également définies de nouvelles modalités pour l'accueil des Contrats Jeunes Majeurs (CJM), privilégiant un hébergement en FJT. Le CJM permet aux jeunes confiés à l'ASE de prolonger, jusqu'à 21 ans, les aides dont ils bénéficient pendant leur minorité.

Le CPOM 2016-2018 a permis, grâce à son diagnostic partagé, de redéfinir l'ensemble des missions du FH dans sa contractualisation avec le conseil départemental. Il accueille depuis le 1^{er} juillet 2016, des MNA et sa capacité augmente pour passer de 24 places à 40 places.

En 2020, un nouveau CPOM (2020-2024) a été signé. Les objectifs opérationnels et plans d'actions faisant l'objet de la contractualisation sont les suivants :

- Optimiser l'offre existante afin de fluidifier le parcours de jeunes
- Diversifier l'offre pour répondre aux besoins
- Garantir le suivi médical de tous les mineurs accompagnés, notamment le suivi psychologique
- Accompagner de manière qualitative et adaptée à leurs besoins les MNA
- Sécuriser le parcours du jeune
- Contribuer à la bienveillance des jeunes accompagnés, par des mesures de prévention et de protection
- Développer l'attractivité et sécuriser les parcours professionnels
- Améliorer l'efficacité des structures du gestionnaire
- Consolider et ou développer la coopération territoriale et le partenariat

Notre mission par rapport à ces adolescents ne réside pas uniquement dans le fait de proposer un hébergement qui viendrait satisfaire leurs besoins primaires. Il s'agit bien de mettre en place des projets éducatifs qui favorisent l'accès à toutes les formes d'autonomie. Ainsi, nous leur proposons un accueil spécifique en fonction de leurs besoins, de leur âge, de leur maturité. Cet accueil intègre la dimension culturelle de chacun et un étayage leur permettant d'élaborer une identité « métissée » afin qu'ils puissent s'inscrire dans une double culture sans avoir à se déculturer et à renoncer à l'une d'entre elles.

Durant leur séjour au foyer d'hébergement de Carrefour, ils sont accompagnés pour faire leur demande de titre de séjour, pour l'apprentissage de la langue française, pour l'élaboration de leur projet de formation, pour réaliser des stages en lien avec leur orientation professionnelle, pour intégrer une scolarité adaptée et pour savoir habiter et se gérer seuls.

Souvent, dans un premier temps, il s'agit de dépasser la barrière de la langue afin d'établir un dialogue. En réalité, la langue n'est qu'un aspect du problème, car au-delà des mots, c'est tout un univers culturel aux codes et représentations différentes qu'il nous faut prendre en considération. Accompagner ce jeune public conduit l'équipe éducative à entrer dans un autre univers culturel, ce qui induit un repositionnement par rapport à la culture française et à sa propre culture.

Dès leur admission, nous nous efforçons de créer un contexte favorable pour entrer en lien et établir un espace de communication avec des individus aux enracinements culturels différents. Nous souhaitons que la différence culturelle ne devienne pas un phénomène réducteur à la mise en place d'un projet d'accompagnement visant l'insertion et l'adaptation à la vie française. Toutefois, nous ne pouvons pas totalement garantir leur avenir, car bien que ces jeunes doivent construire un projet de vie en France, obligation inscrite dans le cadre de leur prise en charge par l'ASE, ils peuvent être dans l'incertitude de la régularisation administrative de leur séjour en France.

L'enjeu de nos accompagnements réside alors dans une approche globale de l'autonomie du résident passant par :

- l'accompagnement du jeune à construire de son projet,
- l'expérimentation concrète de situations d'autonomie,
- l'évaluation régulière et pluridisciplinaire de la situation du jeune.

Pour ce faire, il nous faut accompagner l'évolution des postures professionnelles de nos équipes, anticiper les besoins et les moyens en vue de la continuité de l'accompagnement.

1.2.2.3.2 *Le plateau de jour*

L'objectif général du plateau de jour est de permettre à des adolescents en situation de rupture scolaire, n'étant ni en formation, ni en emploi, de se raccrocher avec une scolarité ordinaire, d'accéder à une formation pré-qualifiante ou qualifiante ou d'entrer directement dans l'emploi. Pour atteindre cet objectif, un travail particulier visant la remobilisation, la valorisation de la personne est mise en œuvre autour d'apprentissages répondant à trois objectifs complémentaires :

- Acquérir un niveau scolaire permettant d'intégrer un cursus de formation de droit commun,
- Accéder à une insertion professionnelle et sociale,
- Acquérir les codes sociaux inséparables d'une entrée dans la vie active.

Pour permettre aux jeunes d'intégrer un cursus de formation de droit commun ou une classe d'UPE2A, le plateau de jour s'appuie sur le socle commun de connaissances, de compétences et de culture² qui identifie les compétences qui doivent être acquises à l'issue de la scolarité obligatoire. Il s'articule autour de cinq domaines donnant une vision d'ensemble des objectifs des programmes de l'école élémentaire et du collège. Le plan d'actions décline les différents domaines ainsi que les moyens mis en place.

Pour faciliter l'accès des jeunes à une insertion professionnelle et sociale, l'équipe de formateurs, les référents éducatifs et chaque jeune définissent ensemble un parcours personnalisé d'insertion professionnelle en lien, si possible, avec les acteurs du service public de l'emploi,

Pour connaître et acquérir les codes sociaux facilitant l'entrée dans la vie active, le plateau de jour développe des activités familiarisant les jeunes au système de langage, de comportements et de signaux corporels (vêtements, présentation de soi) qui traduisent l'intégration et l'appartenance à un groupe. Par diverses activités culturelles, sportives et de vie sociale, le plateau de jour facilite l'apprentissage des règles de civilité et l'adaptation aux règles de vie du milieu culturel dans lequel les jeunes ont choisi de s'intégrer.

Le fonctionnement du plateau de jour prend appui sur une méthodologie adaptée à ce public. Il est organisé en petits groupes dans une logique d'atelier où les connaissances de base (français, mathématiques, langues) sont apportées dans une dimension pratique ne mettant pas les jeunes dans des situations d'échec. Des jeux de rôle et des expériences et projets conduits permettent la valorisation et la promotion de chacun. Un travail de repérage et de valorisation des compétences formelles et informelles de chaque jeune constituées à partir de bilans et de séances d'évaluation est également mis place.

Le plan d'actions mis en œuvre au plateau de jour répond pour chaque jeune à des objectifs concrets qui se déclinent autour de six axes :

- L'apprentissage de gestes professionnels permettant de développer les savoir-faire et les savoir-être nécessaires au monde du travail,
- Les rencontres avec les secteurs professionnels et visites de lieux de travail
- Les découvertes de lieux professionnels avec immersion en milieu de travail
- La compréhension du monde du travail et son organisation,
- L'acquisition d'une autonomie dans la recherche d'emploi,
- La mise en place de bilans de compétences permettant de valider les choix du jeune

² Développement des compétences clés et d'un socle commun de connaissances. Décret n° 2015-372 du 31-3-2015, ministère de l'Éducation nationale.

Sources des principes d'intervention



Au niveau international :

- ▶ 1990, la France ratifie le traité de la Convention Internationale des Droits de l'Enfance promulguée par l'ONU (CIDE)

Au niveau national :

- ▶ Le Code de l'Action Social et des Familles (CASF)
 - Article L 221
 - Article L 313-11
 - Article R.314-43-1 portant sur la fixation pluriannuelle du budget
- ▶ Loi du 22 juillet 1983 dite loi de décentralisation
- ▶ Loi 84-422 du 06 juin 1984
- ▶ Loi 2022-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- ▶ Loi 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance
 - Article L112-3 (CASF)
- ▶ Pacte pour l'enfance en 2019
- ▶ Loi 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la Protection de l'Enfance
- ▶ Loi du 07 février 2022, loi relative à la protection des enfants, dite loi Taquet
- ▶ Décret 2016-801 du 15 juin 2016 modifiant la procédure d'appel à projets et d'autorisation mentionnée à l'article L.313-1-1 du CASF

- ▶ Le Code civil
 - Articles 375

Au niveau départemental :

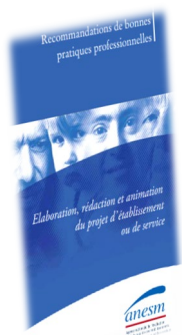
- ▶ Schéma départemental Enfance Jeunesse Familles 2019-2023 adopté le 19 mars 2019 par l'assemblée départementale de la Moselle

Au niveau associatif :

- ▶ Projet associatif de Carrefour 2008

Les recommandations des bonnes pratiques (ANESM / HAS) :

Les différents groupes de travail se sont appuyés dans leurs réflexions et échanges tout au long de la conception du projet d'établissement sur les recommandations de bonnes pratiques comme aide à la réflexion.



- ▶ Juillet 2008 : Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses
- ▶ Juillet 2008 : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- ▶ Octobre 2010 : Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- ▶ Mai 2011 : Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance
- ▶ Juillet 2014 : L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance
- ▶ Octobre 2015 : Prendre en compte la santé des mineurs /jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et /ou mettant en œuvre des mesures éducatives
- ▶ Décembre 2017 : L'accompagnement des enfants ayant des difficultés psychologiques perturbant gravement le processus de sociabilisation
- ▶ Février 2018 : L'accompagnement des mineurs non accompagnés dits « mineurs isolés étrangers »
- ▶ Mars 2018 : La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil
- ▶ Mars 2022 : Le référentiel et le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS
- ▶ Décembre 2023 : Améliorer la prise en charge à la sortie des dispositifs de la protection de l'enfance. Volet 2 : l'accompagnement vers l'autonomie

1.2.2.4 Le public / la personne accompagnée

La MECS de Carrefour accueille et accompagne depuis plusieurs années exclusivement des mineurs non accompagnés (MNA). L'objectif de cet accompagnement est de les emmener vers l'autonomie grâce à la concrétisation de leur projet d'insertion sociale et professionnelle. En effet, ces derniers bénéficient jusqu'à leur sortie du dispositif (maximum 21 ans) d'une prise en charge pour ce faire.

Les MNA sont des personnes mineures et ressortissantes d'un pays tiers ; ils sont donc en incapacité juridique et ne disposent pas des avantages propres aux nationaux.

En tant qu'individus mineurs, ils sont protégés par la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) de 1990 dont la France est signataire et notamment par les articles 20 et 22 de cette convention qui concernent les mineurs séparés de leurs parents ou de leur référent familial. L'article 20 précise que « tout enfant qui est temporairement ou définitivement privé de son milieu familial, ou qui dans son propre intérêt ne peut être laissé dans ce milieu, a droit à une protection et une aide spéciale de l'Etat ».

Ainsi, en France en raison de sa minorité, le mineur peut bénéficier d'une protection de la part des autorités publiques. Il est pris en charge au titre de l'enfance en danger, telle que définie aux articles 375 du code civil et L.221 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

La Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance dans son article L112-3 du CASF dispose que « la protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge ».

Typologie des mineurs isolés étrangers

Des jeunes âgés de 14 à 18 ans.

Les MNA accueillis à Carrefour sont en majorité des garçons, mais le nombre de filles accueillies depuis 2023 est en croissance. Ils viennent le plus fréquemment de pays en guerre, de pays à la politique intérieure tendue ou de pays pauvres. Ces facteurs de départ sont parfois cumulatifs. Selon le pays d'origine, leurs parcours et leurs motivations peuvent être différents. Certains sont « fugeurs » en quête d'un monde meilleur, ou ont dû fuir un pays en guerre ou une situation de persécution. D'autres sont poussés à partir par leur famille ; ils sont parfois victimes de fausses promesses de travail par des réseaux de trafiquants. Ils peuvent être contraints à modifier leur date de naissance. Ils sont parfois conditionnés par le discours des réseaux du pays d'origine qui leur indiquent ce qu'il faut dire ou ne pas dire.

Dans le cadre de leur parcours à Carrefour, il s'agit de permettre à ces mineurs étrangers souvent englués dans des situations très difficiles et écartelés entre deux systèmes culturels de se situer positivement, malgré leur parcours souvent chaotique.

Plusieurs questions et défis se posent pour ces jeunes.

La question identitaire en est une. Ils ont une appartenance objective à une culture différente de la culture française. Ils revendiquent une identité culturelle et sont perçus comme différents. Ceci peut conduire à des situations de retrait qu'il convient de prendre en compte dans les modes d'accompagnements. Ces jeunes sont confrontés à des réaménagement de tous ordres sur le plan social, culturel et symbolique. Ils sont dans une double nécessité : se distancier de leur passé et s'inscrire dans le présent afin de s'intégrer à la société française. Ils ne disposent pas toujours des codes sociaux, ne discernent pas toujours la complexité des situations et la pluralité des approches possibles du fait de leur représentation du monde qui les entoure.

Ces adolescents sont également confrontés à une situation administrative complexe. L'incertitude liée à leur régularisation de séjour crée une situation anxieuse et paradoxale bien après leur majorité. En effet, cette régularisation n'est effective qu'après la majorité et s'opère différemment en fonction de l'âge d'arrivée en France et de l'histoire migratoire. Ces jeunes n'ont pas la certitude de pouvoir s'installer et paradoxalement, ils se doivent de mettre en place l'ensemble des démarches de leur intégration. L'équipe éducative impuissante face aux décisions administratives est en permanence confrontée à ce paradoxe qui peut générer parfois chez les jeunes de l'agressivité et de la déception engendrant des périodes de flottement, d'incertitude, de mal-être. Il peut alors en résulter des tensions, des situations de violences verbales ou physiques à l'encontre du foyer, d'autres jeunes accueillis ou de l'équipe éducative.

Pour ces jeunes mineurs isolés à la recherche d'une identité adulte et en situation transculturelle, les modèles identificatoires proposés par la culture française et par la culture d'origine sont parfois antinomiques.

Toutefois, certains ont développé une capacité de résilience et sont parvenus à s'adapter à un environnement changeant et à surmonter leur stress post-traumatique. De ce fait, ils disposent de ressources mobilisables sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour retrouver des formes d'autonomie.

D'autres, au contraire, compte tenu de leur histoire migratoire, peuvent présenter des manifestations traumatiques qui se traduisent parfois de manière différée après une année de prise en charge : agitation, angoisse, cauchemars, troubles du sommeil, détachement de la réalité, évitement, fuite.

Ces adolescents se cherchent et expérimentent les prises de risques de tout ordre. Certains peuvent être parfois submergés par l'impossibilité de communiquer, la crainte, la douleur, la colère. Certains peuvent être dans un conflit de loyauté et présenter des troubles du comportement. D'autres, au contraire, regardent l'avenir avec beaucoup d'espoir et une énergie tournée vers leur acculturation et leur intégration dans la société française. Le rôle de l'équipe éducative est d'être à leurs côtés, les accompagner, les aider à mettre des mots sur les maux, à comprendre ce qui arrive, à renouer le dialogue.

Quelques caractéristiques de la population inscrite au plateau de Jour

Actuellement, le plateau de jour accueille uniquement des MNA orientés par les services de l'aide sociale à l'enfance du conseil départemental de la Moselle.

Quatre types de publics sont actuellement identifiés parmi les jeunes accueillis au plateau de jour :

- Des jeunes en attente d'une scolarisation en milieu ordinaire
- Des jeunes en situation de décrochage scolaire
- Des jeunes en attente d'un apprentissage
- Des jeunes en situation d'apprentissage et/ou insertion professionnelle éprouvant des difficultés sur l'enseignement théorique, notamment en langue française.

Ces jeunes gens sont souvent allophones. Ils sont, soit en attente d'une orientation vers une unité pédagogique pour élèves allophones arrivants (UPE2A) soit l'obligation scolaire ne s'applique pas à eux car arrivant tardivement sur le territoire français (plus de 16 ans), leur scolarisation en milieu ordinaire est compromise. Ces jeunes ont tous des difficultés langagières et scolaires.

Les attendus des enseignements du plateau de jour sont liés à la déclinaison du PPE (Projet pour l'enfant) travaillé avec le jeune, les professionnels partenaires et porté par l'ASE.

1.2.3 Le CHRS

C'est la loi 74-955 du 19/11/1974 (loi étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide) qui créa les CHRS (au départ appelé « centre d'hébergement et de réadaptation sociale »).

Le CHRS de la rue Marchant à Metz a toujours été dédié à de jeunes femmes, âgées d'abord de 18 à 25 ans, puis avec une tolérance jusqu'à 29 ans. La limite d'âge maximale était celle d'usage pour définir la jeunesse au moment de la création du CHRS. Mais, l'entrée dans la vie active et dans l'autonomie économique a été progressivement retardée. C'est pourquoi, dans les faits, l'âge limite a été décalé à 29 ans. Ce choix d'une limite d'admission repoussée est aussi lié au constat d'un passage plus long et plus difficile vers le monde adulte, notamment pour celles sortant des dispositifs de protection de l'enfance par rapport à celles de la population générale.

1.2.3.1 Autorisation et capacité

Le CHRS de Carrefour, dans sa forme actuelle, 36 places pour jeunes femmes de 18 à 25 ans (avec une dérogation jusqu'à 29 ans) bénéficie d'une autorisation par arrêté N°99-333 SGAR (Préfecture de la région lorraine) en date du 07 octobre 1999.

Le CHRS Carrefour a pour mission d'être au service de toutes les jeunes femmes dans le besoin. Aussi, il permet un accueil inconditionnel pour des situations de mise à l'abri.

Le budget annuel du CHRS de Carrefour est fixé par la DDETS en fonction des orientations retenues au niveau national dans le rapport d'orientation budgétaire (ROB) qui fixe les priorités de l'état en matière de tarification des CHRS. En 2024, selon la loi n°2018-1021 du 23/11/2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN), Carrefour et la DDETS ont conclu un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) pour la période 2024 à 2028.

Le CHRS s'inscrit également dans le fonctionnement départemental du dispositif Accueil-Hébergement Insertion (AHI) et du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées de Moselle (PDALHPD).

1.2.3.2 Cadre géographique et architectural

Implanté sur le territoire messin, le CHRS de Carrefour est le seul établissement local dédié exclusivement aux jeunes femmes. Ses locaux sont situés dans une aile des locaux de l'association au 6 rue Marchant. Le CHRS est composé de plusieurs espaces :

- Les chambres : individuelles avec sanitaires privatifs pour la plupart
- Le bureau éducatif : au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée du bâtiment
- Les espaces communs avec les autres dispositifs de l'association : restauration, salles de détente, buanderie

A compter de 2024, et conformément au CPOM conclu entre Carrefour et la DDETS, le CHRS de Carrefour proposera en complément des chambres deux places en appartements tremplin, studios individuels visant à travailler l'autonomie des résidentes avant un hébergement en logement autonome.

Un espace de convivialité dédié aux jeunes femmes du CHRS est également prévu.

1.2.3.3 Missions et cadre de références du CHRS

Le CHRS Carrefour héberge et accompagne au titre de l'aide sociale, des jeunes femmes connaissant de graves difficultés en vue de les aider à accéder ou recouvrer leur autonomie personnelle ou sociale, notamment en milieu ordinaire ou adapté (logement, emploi...).

Afin de mieux répondre aux besoins des jeunes femmes en détresse du territoire, un accord tripartite entre le SIAO-115 57, la DDETS 57 et Carrefour a été conclu.

Il prévoit une ouverture sur l'accueil d'urgence. En effet deux places d'urgence sont disponibles en plus des 36 places en période hivernale. Depuis 2021, le CHRS accueille, toute l'année, deux jeunes filles en situation d'urgence, parmi les 36 places, si des places sont disponibles.

Les personnes accueillies en CHRS, doivent s'acquitter d'une participation financière à leurs frais d'hébergement et d'entretien à proportion de leurs ressources. Cette participation ne peut être assimilée à un loyer. Les personnes séjournant moins de 5 jours ou étant dépourvues de ressources sont dispensées de cette participation.

Signataire d'une convention dédiée aux femmes victimes de violences depuis 2019, l'association Carrefour s'est engagée, par ailleurs, à mettre à l'abri ces femmes dans l'attente d'une orientation plus adaptée, le cas échéant.

Partenaire du SPIP de Metz, Service pénitentiaire d'insertion et de probation, le CHRS carrefour ouvre également deux places pour des femmes en réaménagement ou fin de peine (parmi les 36 places).

Sources des principes d'intervention



Au niveau national :

▶ **Code de l'action sociale et des familles :**

- Article L.312-1 – Liste les personnes morales de droit privé à caractère sanitaire, social ou médico-social.
- D. 345-11

▶ **Code de la construction et de l'habitation :**

- Articles, L 345-1, L 345-2-11, L345-3, L 345-4, D. 311 à D. 311-39, R. 345-1 à R. 345-7 et D. 331-96 et suivants
- ▶ Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- ▶ Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 (ALUR) ; décret d'application n°2015-1447 du 06 novembre 2015 modifiant l'article R.345-4 du CASF relatif à l'accueil et au séjour dans les CHRS
- ▶ Loi n°2018-1021 du 23/11/2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique
- ▶ Décrets 2001-576 du 03 juillet 2001 et 2003-1010 du 22 octobre 2003 relatifs au fonctionnement et au financement des CHRS
- ▶ Circulaire UHC/IUH du 4 juillet 2008 relative à la mise en œuvre des politiques du logement et à la programmation des financements aidés de l'Etat pour 2008

Au niveau départemental :

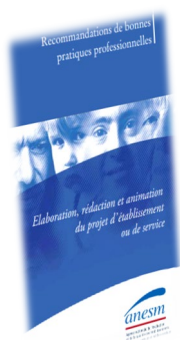
- ▶ 8ème Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées de Moselle – 2019-2024 (PDLHPD de Moselle)

Au niveau associatif :

- ▶ Projet associatif de Carrefour 2008

Les recommandations des bonnes pratiques (ANESM / HAS) :

Les différents groupes de travail se sont appuyés dans leurs réflexions et échanges tout au long de la conception du projet d'établissement sur les recommandations de bonnes pratiques comme aide à la réflexion.



- ▶ Avril 2008 : Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
- ▶ Juillet 2008 : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- ▶ Octobre 2010 : Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- ▶ Mai 2012 : Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du CASF
- ▶ Décembre 2015 : Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en CHRS
- ▶ Mars 2022 : Le référentiel et le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS

1.2.3.4 Le public et la personne accompagnée

Les résidentes du CHRS sont plutôt jeunes (moins de 25 ans). Elles sont pour la majorité célibataires et sans enfant.

Bien que la majorité d'entre elles soit de nationalité française, le CHRS héberge régulièrement des résidentes de nationalité étrangère (Afrique du nord, pays de l'est et réfugiées). Elles ne bénéficient pas de mesure de protection.

Les jeunes femmes accueillies au CHRS présentent des parcours marqués par des expériences de vie difficiles et parfois par une forte instabilité. Elles cumulent souvent un grand nombre de difficultés : précarité socio-économique, faible niveau scolaire, parcours de vie chaotique, problème de santé voire de santé mentale, violence sur le plan physique et/ou sexuel.

Avant leur entrée au CHRS Carrefour, un tiers d'entre-elles vivaient en famille ou étaient hébergées chez des amis. Les autres avaient déjà un vécu institutionnel en dispositif d'urgence ou non. La durée moyenne de séjour des résidentes de Carrefour est inférieure à 6 mois. C'est une moyenne, certaines restant jusqu'à deux ans, et d'autres quelques jours. Elles ont peu de diplômes et de qualification, ce qui rend difficile l'entrée dans la vie professionnelle. Par conséquent, elles ont toutes un faible niveau de revenus, voire pas de ressource du tout. Ces personnes peuvent être engagées dans des procédures judiciaires.

On note une augmentation significative des difficultés sociales liées aux situations précaires : non emploi, non revenu, faibles qualifications, difficultés familiales, psychologiques et comportementales.

Leur parcours de vie est fait de ruptures familiales et sociales multiples. Elles ont parfois vécu des violences conjugales ou intrafamiliales. D'autres ont connu des épisodes d'errance et de désocialisation. Elles ont testé des périodes de vie à l'hôtel, chez des amis, dans des squats et même à la rue. Elles ont toutes connu des parcours de vie chaotiques et difficiles. En effet, la restitution des histoires de vie de certaines nous permettent d'illustrer les difficultés rencontrées avant leur arrivée au CHRS : maltraitance, rejet et abandon, décès de parents, suivi éducatif et judiciaire, placement éducatif, fugues, tentatives de suicide, problème de couple, prostitution, alcoolisme, drogues, prison, maladies, problèmes psychologiques, violences conjugales, placement d'enfants.

La faible maturité et les nombreuses difficultés dans leur gestion de la vie quotidienne et affective constituent des freins majeurs à l'accès au logement autonome.

Lorsqu'elles évoquent leur vécu il n'est pas rare de constater un manque de référence parentale fiable sur laquelle elles pourraient s'appuyer pour développer leur propre parentalité.

Les femmes accueillies sont la plupart du temps dans la persistance d'une double difficulté à la fois matérielle et psychologique.

Les trajectoires individuelles qui ont conduit à un accompagnement au sein du CHRS sont souvent très complexes et certaines personnes sont dans une dynamique négative. Elles sont souvent aux prises avec la fragilité de leur situation personnelle.

Certaines jeunes femmes peuvent s'inscrire dans un processus de marginalisation, d'addictologie ou de désaffiliation.

En réalité, il semble qu'elles se débattent dans leurs difficultés face à un monde qui leur apparaît sans intérêt, peu accueillant et où elles ne sont pas parvenues à prendre une place, leur place de citoyenne.

Depuis quelques mois, nous assistons à une évolution des problématiques de la population accueillie au sein du CHRS. En effet, nous constatons une augmentation significative des situations d'urgence relatives à des phénomènes de violence et d'isolement social qui nécessitent une mise à l'abri et en sécurité physique et morale, et un soutien psychologique.

2 Méthodologie d'écriture du projet d'établissement

Le projet d'établissement précédent portait sur la période 2016-2021. Il avait pour vocation de définir le sens des interventions de chacun afin de les situer dans une complémentarité des rôles et des fonctions au services des jeunes et adolescents accueillis. Construit collectivement, il s'inscrivait tout naturellement dans les grandes orientations du projet associatif et posait les jalons d'un référentiel de pratiques d'intervention tel une sorte de document de référence et un outil de travail au quotidien. En ce sens, il était un réel outil d'amélioration et d'efficience de l'offre de service et permettait d'identifier les axes de progrès pour les années venant de s'écouler.

Son bilan

Le projet d'établissement précédent couvrait la période 2017/2021. Il avait pour vocation de garantir aux personnes accueillies la qualité des prestations et d'optimiser l'utilisation des ressources.

Pour ce faire, engagé dans un processus formalisé d'évaluation et dans une démarche qualité permettant d'améliorer les services rendus aux résidents, le projet d'établissement 2017-2021 posait plusieurs objectifs d'évolution, de progression et de développement :

- Poursuivre le processus d'évaluation engagé depuis 2008 et animer la démarche qualité
- Maintenir la qualité de l'accueil par l'amélioration programmée du cadre du bâti et des équipements collectifs
- Renforcer la visibilité de l'individualisation financière des différentes structures de Carrefour
- Assurer la continuité résidentielle par la création d'un fonds de solidarité pour les résidents en difficulté
- Compléter l'offre de parcours résidentiel de Carrefour par des logements autonomes avec accompagnement
- Améliorer la communication institution/résidents
- Renforcer l'accès au logement autonome des résidents en misant sur le développement du partenariat
- Maintenir la logique de mixité sociale et en rendre compte
- Adapter le plan de formation aux priorités du projet d'établissement

De nombreux jalons ont été posés avec la participation des équipes pour répondre à ces axes de développement. Il convient de souligner un turn-over important au niveau de la direction de l'Association et des services ainsi que la modification de certaines réglementations. Ces événements n'ont pas permis d'optimiser l'avancement des projets et leurs suivis.

Concernant les engagements ci-dessus, on peut noter l'embauche d'un chargé d'études et de développement ayant pour mission de coordonner l'amélioration du service rendu aux usagers. Le cadre bâti et les équipements collectifs ont fait l'objet de travaux d'entretien et de mise aux normes. Les logements et hébergements ont fait l'objet d'un plan pluriannuel de remise en état. Le fonds de solidarité a été créé et mis en œuvre. L'offre de parcours résidentiel de Carrefour a été complétée par la mise en place du dispositif IML à la suite de la prise d'agrément ILGLS activités 1 et 2 (3 places dans un logement rue du Tombois à Metz). Les commissions complémentaires aux CVS ont été mises en place afin d'améliorer la participation et l'expression des résidents (commissions menus, cadre de vie, enquêtes de satisfaction).

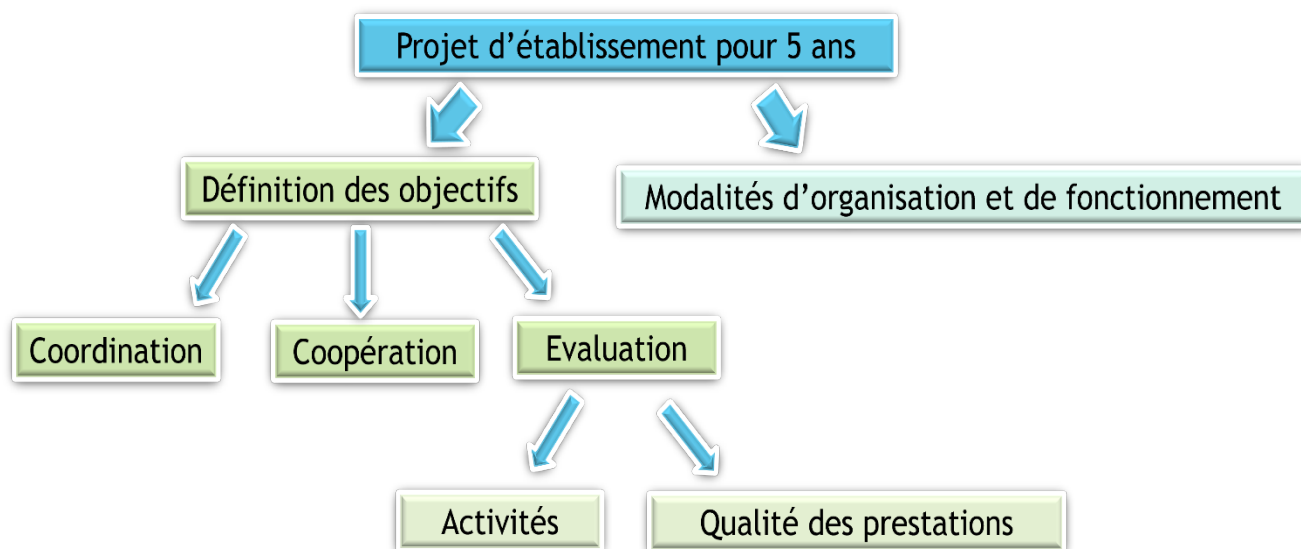
La mixité sociale a été maintenue et renforcée à Carrefour : maintien de l'ALSH, de Carrefours des Arts, de l'ouverture de notre restaurant et des salles de réunion sur l'extérieur. Nos suivis d'activités permettent de rendre lisible et quantifiable cette mixité sociale. La dynamique de gestion des compétences a été également initiée et s'est accélérée au fil des ans avec pour point d'orgue l'année 2023 où un plan de gestion des compétences structuré et ambitieux a pu voir le jour permettant ainsi de placer Carrefour dans une logique d'institution apprenante valorisant les savoirs faire et les savoirs être au profit des personnes accompagnées.

Le nouveau projet d'établissement a pour vocation d'inscrire les actions du quotidien dans la dynamique exposée ci-dessus et dans une démarche d'amélioration continue formalisée garantissant le maintien de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des résidents. Ainsi, ce projet nous engage dans des logiques de parcours résidentiel, d'amélioration de la participation et de l'expression des résidents, d'ouverture sur l'extérieur, de développement des compétences et de la qualité. Il nous engage également dans une éthique de bientraitance au service des personnes accompagnées et de leurs droits, mais aussi au service de la qualité de vie au travail pour les salariés.

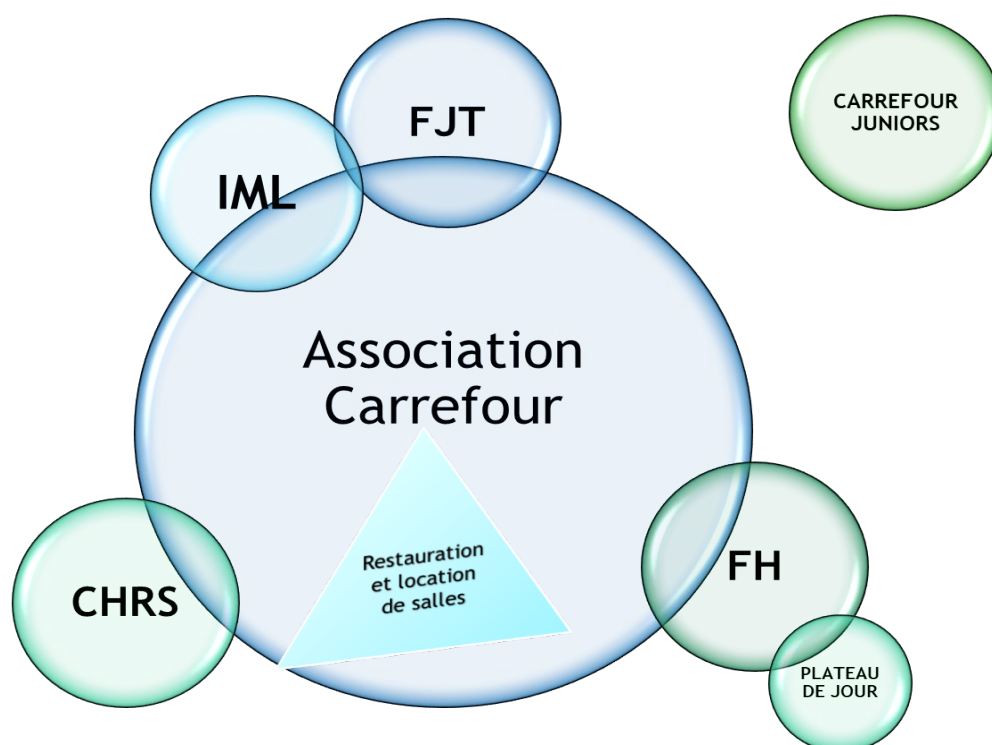
2024 Un nouveau projet ! La rédaction du projet d'établissement est l'opportunité d'interroger le fonctionnement, l'organisation existante afin de proposer un accompagnement au plus proche des besoins et attentes de nos résidents. Considéré comme le document de référence pour les 5 années à venir, le projet d'établissement a été élaboré de manière à placer la personne accompagnée au cœur des différents dispositifs, de ses droits, de ses devoirs.

Le cadre légal du projet d'établissement

L'article L311-8 du CASF dispose que : "Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement (...). Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation."



Le périmètre du projet d'établissement



Récapitulatif et méthodologie choisie

En amont, un **Comité de Pilotage (COPIL)** a été constitué. Celui-ci est composé de neuf membres représentatifs de l'Association Carrefour :

- ▶ Monsieur Yvon SCHLERET puis Monsieur Alain MATHIEU, président de Carrefour, représentant de l'établissement au Conseil d'administration
- ▶ Madame Nicole LILTI, membre du bureau de Carrefour, et vice-présidente
- ▶ Madame Danièle DEDRICH, membre du bureau de Carrefour, et trésorière
- ▶ Monsieur Jérôme ZILLIOX, directeur de Carrefour
- ▶ Monsieur Simon FALCETTA, responsable des services généraux
- ▶ Madame Marie-Christine BERTONCINI, responsable du pôle administration et finances
- ▶ Madame Malika BOUMEDIENNE, responsable du pôle éducatif
- ▶ Madame Claire DUCLOS, chargée d'études et développement
- ▶ Monsieur Chérif MAMOUDOU, résident FJT

Présentation du plan et des objectifs de la démarche au comité de pilotage.

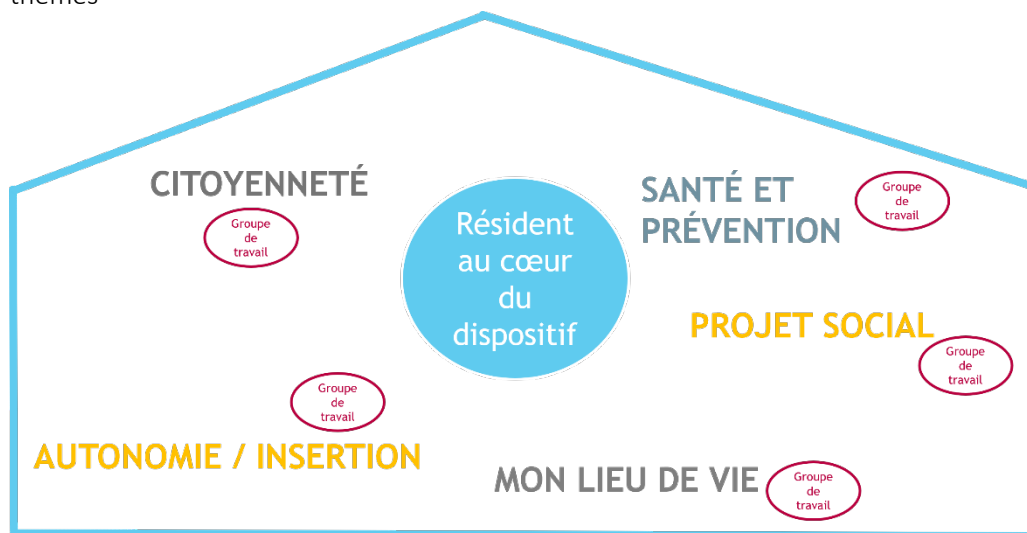
Les missions du COPIL :

- Décider de la méthode de travail, du calendrier, du plan de communication
- Prioriser les thématiques
- Garantir le respect de la méthodologie et du calendrier
- Exprimer son avis sur les retours écrits des séances de travail
- Assurer la mise en œuvre du processus
- Compléter si besoin les éléments
- Pré-valider les écrits
- Relire le projet et le valider avant diffusion et approbation par le Conseil d'administration.

Présentation au COPIL du plan et des objectifs de la démarche le 17 octobre 2022.

Puis, des points d'étape ont été posés les 21 mars 2023, 11 mai 2023, 05 avril 2023. et le 04 avril 2024 pour prendre connaissance du projet final.

Les thématiques et sous-thématiques définies et validées par le Comité de Pilotage ont pour objectif de permettre aux professionnels, partenaires bénévoles et usagers de se questionner et d'évaluer ces thèmes



Ces thématiques ont fait l'objet de 5 groupes de travail réunissant des professionnels et des partenaires bénévoles.

Certains textes ont servi de référence afin d'organiser au mieux la méthodologie et le contenu de ce projet et de ces groupes de réflexion :

- ▶ Les écrits institutionnels : Projet associatif et les précédents projets d'établissements
- ▶ Les objectifs CPOM, les évaluations précédentes
- ▶ Plusieurs recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- ▶ Le nouveau dispositif d'évaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
- ▶ Des fiches, infographies sur différentes thématiques.

Lancement de la démarche et association des parties prenantes :

Dans un premier temps, il faut souligner que les résidents ont été associés à la démarche de construction du projet d'établissement et chaque thématique et sous-thématique ont été analysées sous l'angle des différents publics accueillis dans l'association.

La démarche a été lancée à la suite de la première réunion du comité de pilotage en octobre 2022.

Il a été organisé, pour les professionnels, trois réunions plénières animées par le directeur de l'association. Lors de ces réunions, les salariés volontaires ont manifesté leur intérêt et choisi les thématiques.

Les partenaires bénévoles ont été invités par courriel à participer à cette démarche et ont ainsi pu manifester leur intérêt pour investir l'un ou l'autre groupe de travail.

Le travail avec les professionnels et les partenaires bénévoles a démarré en novembre 2022. Cinq groupes de travail ont été définis réunissant des professionnels des différents services de l'association et des partenaires bénévoles. Un planning de réunion de ces groupes a été élaboré. deux ou trois réunions par thématique ont été planifiées.

Chaque groupe de travail a réfléchi et échangé sur les thématiques suivantes :

- Citoyenneté
- Santé et prévention
- Autonomie et insertion
- Mon lieu de vie
- Projet social

Chaque séance de travail était animée sur le mode du brainstorming. Elle s'appuyait sur un diaporama réalisé à cet effet qui servait de support aux échanges. Trois temps de réflexions étaient demandés aux participants :

- Un premier temps : que vous évoque la notion ?
- Un second temps : la définition de la notion
- Un troisième temps : Comment appliquons-nous la notions à Carrefour et quels seraient nos objectifs d'amélioration ?

Toutes les idées du groupe étaient retranscrites dans le document « source » ce qui a permis lors de la dernière réunion du groupe de travail de définir ensemble et collégialement nos priorités et nos objectifs pour ce projet d'établissement.

Comme précisé précédemment, nous avons associé les personnes accueillies à l'élaboration de ce projet d'établissement. Des groupes de paroles ont été organisés (un par établissement) pour recueillir la satisfaction des résidents. Chaque groupe de parole, était animé par la chargée d'études et de développement. Les échanges se sont construits autour d'un diaporama permettant de cadrer les échanges.

Par la suite, une enquête de satisfaction, par le biais d'un questionnaire adressé aux résidents, a été réalisée.

Nous avons également associé nos partenaires par le biais d'un questionnaire mené lors d'entretiens ou adressé par mail. Leurs retours ont été analysés et ont nourri l'ensemble de notre démarche d'élaboration du projet d'établissement.

L'ensemble des données collectées a enrichi nos réflexions et a étayé la construction de ce projet d'établissement.

L'avancée de nos travaux a été présentée aux CVS et au COPIL lors de points étapes.

La phase d'écriture a été menée par la chargée d'études et de développement et la direction. Ce projet d'établissement devra être décliné en plusieurs versions :

- Une version complète
- Une version synthétique en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

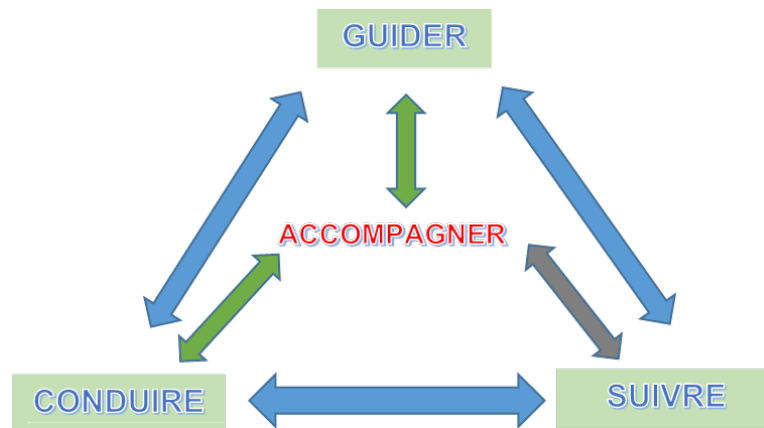
Prise en compte et gestion des paradoxes :

Lors de ces échanges, la gestion des paradoxes a été régulièrement questionnée. En effet, quotidiennement, nos professionnels sont confrontés à la gestion de paradoxes qui amènent à questionner le fonctionnement, l'organisation, le sens de la pratique. Il est essentiel de s'interroger sur la façon dont nous pouvons répondre et respecter les besoins et attentes de chaque personne dans un contexte collectif où peuvent s'opposer des notions telles que :

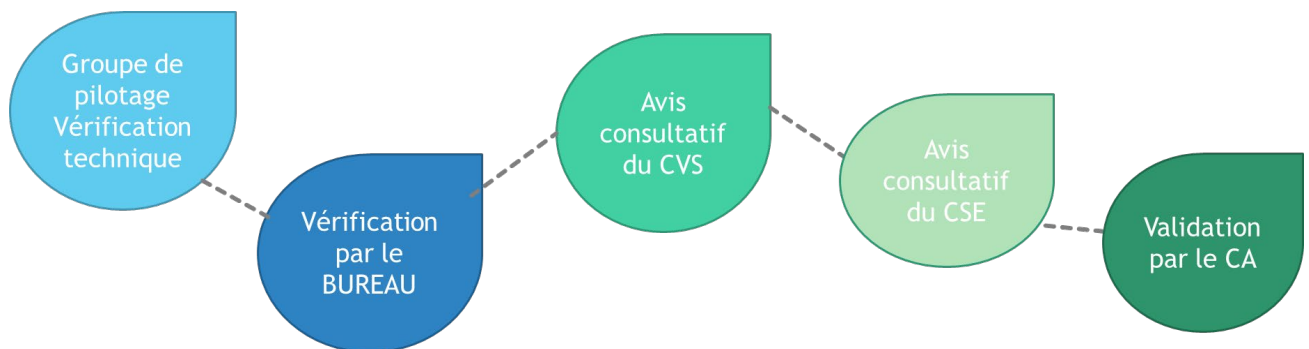
- Individualisation et recherche d'une cohésion sociale
- Protection et autonomie
- Prévention et correction des effets de l'exclusion
- Liberté et sécurité
- Personnalisation de l'accompagnement et règles de vie collectives.

La gestion de ces paradoxes est prégnante pour les professionnels de Carrefour car ils sont confrontés au principe de mixité des publics. En effet, des mineurs partagent des espaces avec des majeurs. Différentes cultures et nationalités cohabitent également.

Cette réflexion a orienté nos choix et nos priorités pour ce projet d'établissement et nous conforte dans l'idée qu'il est pertinent de concevoir l'accompagnement autour du triptyque suivant : guider, conduire et suivre avec la volonté de faire avec le résident, et non à sa place, pour qu'il gagne en autonomie.

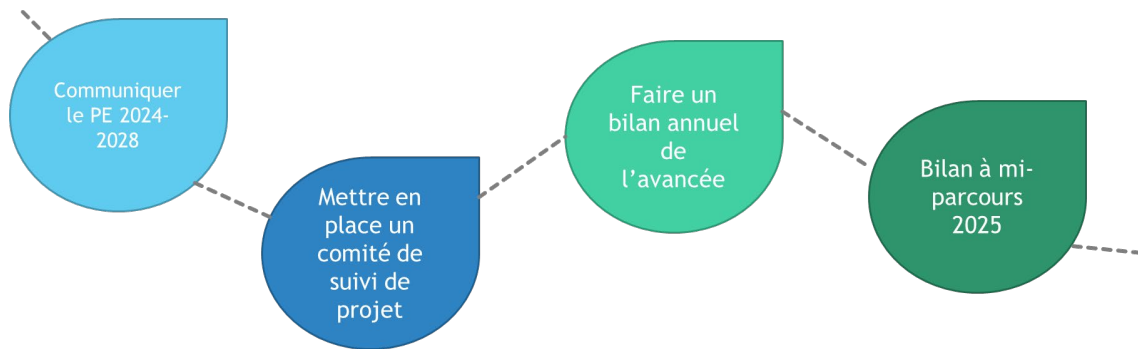


La validation du projet d'établissement



Transmission pour validation par le Bureau de l'Association Carrefour le 21 mai 2024.
Soumission pour avis consultatif aux CVS et au CSE, respectivement les 23 mai et 22 mai 2024
Validation par le Conseil d'administration de l'Association Carrefour le 18 juin 2024

Faire vivre le projet d'établissement



Communication du projet d'établissement :

- Présentation à l'ensemble du personnel, explication des objectifs, de la démarche et du contenu.
- Présentation aux résidents, aux représentants et partenaires.
- Mise à disposition d'un exemplaire complet et d'une synthèse du document à l'accueil de l'établissement
- Envoi du projet d'établissement à nos partenaires et nos financeurs
- ...




Suivi et évaluation du projet d'établissement :

Une évaluation du plan d'actions aura lieu annuellement par le COPIL. Les actions correctives, ou préventives seront mises en place en complément des actions déjà engagées.

Un bilan annuel sera présenté au CVS et transmis à l'organisme gestionnaire

Puis tous les 5 ans, le projet d'établissement sera évalué et actualisé, des nouveaux objectifs seront déterminés de la même manière que précédemment.

Récapitulatif :

 VALIDATION	 DIFFUSION, COMMUNICATION	 ÉVALUATION, RÉACTUALISATION
<p>Ce projet d'établissement a été présenté aux instances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Approbation par le bureau du 21/05/24. ✓ Consultation CVS du 23/05/2024 ✓ Consultation CSE du 22/05/2024 ✓ Validation du CA du 18/06/2024 	<p>Ce projet d'établissement est communiqué :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ À l'ensemble des professionnels de l'établissement ✓ Aux personnes accompagnées ✓ Aux financeurs concernés ✓ Aux partenaires, bénévoles <p>Ce projet d'établissement est disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sur le site internet de l'association Carrefour ✓ À l'accueil de l'établissement ✓ Sur le serveur informatique de carrefour 	<p>Le présent projet d'établissement sera évalué :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluation annuelle du plan d'actions par le COPIL. Bilan présenté au CVS et transmis à l'organisme gestionnaire <p>Le présent projet d'établissement sera réactualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En cas de modifications du Projet Associatif ✓ En cas de modification majeure des prestations délivrées ✓ En cas d'évolution de l'agrément ✓ En cas de réorganisation majeure ✓ Au renouvellement du CPOM <p>Il est revu dans son intégralité a minima tous les 5 ans conformément à la loi (art.L311-8 du CASF)</p>

3 L'offre de service : nature et organisation

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a modifié en profondeur l'organisation des établissements sociaux et médico-sociaux. Depuis de nombreuses années déjà, nous devons aux résidents « une prise en charge individualisée ». L'organisation de nos structures en a été bouleversée avec la nécessité de « mettre l'usager au cœur du dispositif » modifiant du même coup notre regard sur l'usager et la prise en charge de celui-ci.

De nouveaux outils sont apparus pour conforter ce concept comme le projet de vie personnalisé.

Aujourd'hui, le projet d'établissement de l'association Carrefour doit prendre en compte le respect des particularités de chacun, des habitudes de vie, des goûts et des centres d'intérêt de la population accueillie.

La qualité de vie du résident doit être pensée avec lui, et ce dès son entrée à la résidence. Si le cadre de vie est essentiel, il n'est pas pour autant suffisant ; un accompagnement personnalisé doit être mis en place. Pour ce faire, il est important de rappeler que, quel que soit le dispositif, ce sont les besoins des résidents qui déterminent les accompagnements et non la disponibilité des prestations.

3.1 Le parcours de la personne

Quel que soit le dispositif dans lequel la personne est accueillie à Carrefour, un parcours résidentiel est possible. La candidature à l'admission est soumise à une procédure précise et fait suite le plus souvent à une décision d'orientation par un organisme agréé. Le dossier de la personne passe alors devant une commission qui l'étudie selon des critères précis avant de rendre un avis et formuler une proposition d'accueil. Dès la décision d'admission validée, un processus d'accueil s'engage. L'admission sera définitive dès la signature d'un contrat de séjour et de la prise de connaissance du règlement de fonctionnement de l'établissement. Les documents issus de la loi 2002-2 sont également remis à chaque résident.

3.1.1 Les documents de référence (loi 2002-2)

Les documents présentés ci-dessous, permettent la transmission de toutes les informations utiles lors de l'accueil des usagers.

Le contrat de séjour : Il est remis à chaque personne, au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. Il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect de la mission et du projet d'établissement. C'est un document co-signé par le résident, son représentant légal s'il est mineur, et la Direction ou son représentant. La signature doit être effective dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne admise est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat de séjour.

A la suite de la signature du contrat de séjour, est établi le projet personnalisé qui détaille les objectifs et les prestations adaptées à la personne en fonction de l'évaluation des besoins, des capacités et du recueil de ses attentes.



Objectif à venir : Nous avons pour objectif de réviser le contrat de séjour de chaque dispositif durant l'année 2024 et de le rendre accessible aux résidents grâce à la méthode FALC. Nous souhaitons en faire un outil vecteur des droits fondamentaux et devoirs des résidents.

Le règlement de fonctionnement : Le règlement de fonctionnement est défini à l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Dans chaque établissement et service social ou médico-social, le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie ainsi que ses obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Le règlement de fonctionnement contient notamment les éléments suivants :

- les modalités concrètes d'exercice des droits de chaque usager,
- les conditions d'accès et d'utilisation des locaux et leur organisation,
- les modalités de transport, transfert, déplacement et les conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur,
- les mesures d'urgence,
- les mesures concernant la sûreté des personnes et des biens,
- les règles essentielles de la vie collective (obligations de la personne accueillie comme le respect des équipements collectifs ou le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies et du personnel),
- le rappel que les faits de violences peuvent avoir des conséquences administratives et judiciaires,
- il mentionne également les sanctions en cas de non-respect des règles établies.

Le règlement de fonctionnement est remis avec le contrat de séjour et il est affiché dans les locaux accessibles à l'administration.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale et avis des Instances Représentatives du Personnel et du Conseil d'Administration. Il doit être révisé a minima tous les 5 ans.



Objectif à venir : Nous avons pour objectif de réviser le règlement de fonctionnement de chaque dispositif durant l'année 2024 et de le rendre accessible aux résidents grâce à la méthode FALC. Nous souhaitons en faire un outil vecteur des droits fondamentaux et devoirs des résidents.

Le livret d'accueil : Conformément à la circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, le livret d'accueil est remis au nouvel usager.

Ce document présente l'organisation générale de l'établissement, son accessibilité et la nature des activités sociales prises en charge. Le livret contient également la charte des droits et libertés des personnes accueillies.



Objectif à venir : Nous avons pour objectif de réviser le livret d'accueil de chaque dispositif durant l'année 2024 et de le rendre accessible aux résidents grâce à la méthode FALC. Nous souhaitons en faire un outil vecteur des droits fondamentaux et devoirs des résidents.

La liste des personnes qualifiées : Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie.

La charte des droits et liberté de la personne accueillie : La charte énumère et présente les grands principes fondamentaux qui doivent être garantis à chaque bénéficiaire de l'association.



Objectif à venir : Nous avons pour objectif de rendre la charte accessible aux résidents en la simplifiant grâce à la méthode FALC. Nous souhaitons en faire un outil vecteur des droits fondamentaux des résidents.

3.1.2 Le projet personnalisé d'accompagnement (PPA)

Conformément à l'application de la loi du 2 janvier 2002, les établissements de Carrefour assure un accompagnement individualisé de chaque personne accueillie. L'établissement s'inspire des recommandations des bonnes pratiques de la HAS.

Le PPA vise à « Améliorer la qualité de vie de la personne en développant ses potentialités dans toutes leurs dimensions, dans le respect de la personne et de sa dignité ».

Il vise notamment à : renforcer l'autonomie ; faciliter les apprentissages ; favoriser la communication et les interactions sociales ; favoriser la participation sociale et la citoyenneté ; prévenir les situations à risque ; favoriser l'accès aux soins, à la santé et au bien-être ; favoriser la participation à la vie collective, sociale et civique...



Objectif à venir : Nous avons pour objectif dès 2024 de revoir et formaliser les processus d'élaboration et de suivi des PPA sur les trois dispositifs FH, CHRS et FJT. Nous souhaitons en faire un outil vecteur des droits fondamentaux et devoirs des résidents.

3.1.2.1 Sa finalité

Le projet personnalisé est un plan écrit qui fixe les objectifs éducatifs et socio-éducatifs à poursuivre avec la personne. Ce projet est basé sur l'inventaire de ses compétences et de ses difficultés.

Il répond à plusieurs fonctions.

Il vise à :

- Personnaliser les prestations et adapter les modalités d'intervention. Il invite à s'interroger sur les mesures socioéducatives pertinentes pour chaque résident en particulier. Ces mesures peuvent différer de celles conçues a priori pour les personnes qui partagent la même problématique. Personnaliser les prestations ne signifie pas nécessairement conduire une intervention dans un contexte d'accompagnement individuel. L'accompagnement personnalisé peut prendre place dans le cadre de situations collectives, pour autant que l'on soit attentif à penser ces situations de façon personnalisée.
- Expliquer le cadre de référence dans lequel l'intervention prend place. Il s'agit d'expliquer le sens de l'action à entreprendre et sa signification pour la personne accompagnée.
- Structurer les interventions prévues. Il s'agit ici de préciser la manière de mener l'action, les étapes constitutives de l'intervention et déterminer les conditions de faisabilité du projet.
- Clarifier le partage des tâches tout en maintenant la cohérence des actions entre les professionnels et l'utilisateur. Il est ainsi important de ne pas considérer le projet personnalisé comme une somme de prestations « matérialisables », mais plutôt comme un processus d'actions identifiées, organisées et partagées.

3.1.2.2 Son élaboration

Après quelques mois suivant l'admission du résident, l'équipe éducative construit avec la personne son projet personnalisé. Il s'agit de définir avec la personne :

- un ou plusieurs objectifs, sur la base des points de vue de l'équipe éducative, et des attentes du résident,
- et les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs.

Le projet personnalisé s'élabore à partir des dires de la personnes accueillies, de nos observations et des synthèses et des informations transmises par les organismes qui orientent les personnes.

Il précise également les conduites particulières à tenir dans certaines situations repérées.
Le projet personnalisé est mis à jour de façon continue en fonction des besoins des résidents. Les évolutions personnelles sont encouragées et valorisées.

3.1.2.3 Le référent du projet



Pour chaque résident accueilli et en fonction de ses besoins, un professionnel éducatif est désigné comme référent. Il a pour rôle d'être garant du projet en concertation avec l'équipe et au travers d'entretiens réguliers avec le résident et son référent légal le cas échéant (Décret n° 2009-322 du 20 mars 2009).

De par sa connaissance du dossier du résident, le référent a pour mission :

- D'être porteur et garant du projet personnalisé,
- De coordonner l'action : mobiliser les professionnels autour du projet personnalisé, en cohérence avec les autres disciplines,
- De recueillir les observations et transmettre les éléments du bilan d'accompagnement,
- De constituer une ressource particulière mais non exclusive pour le résident.

3.1.2.4 L'évaluation et le suivi du projet

L'évaluation de l'avancée du projet se fait en étroite collaboration avec le résident, et s'appuie sur :

- Son dossier, sur lequel sont renseignées les différentes actions engagées,
- Les observations des professionnels,
- Les observations des autres acteurs prenant part à son projet (établissement scolaire, maître, d'apprentissage, autres partenaires, ...)

Les observations reprennent les critères de capacités et de compétences du résident afin d'élaborer le reflet de son évolution.

Ces évaluations sont réalisées en fonction des besoins tout au long de l'année.

En fonction des résultats, chaque objectif peut être ajusté, adapté ou renouvelé dans le but de poursuivre une évolution favorable.

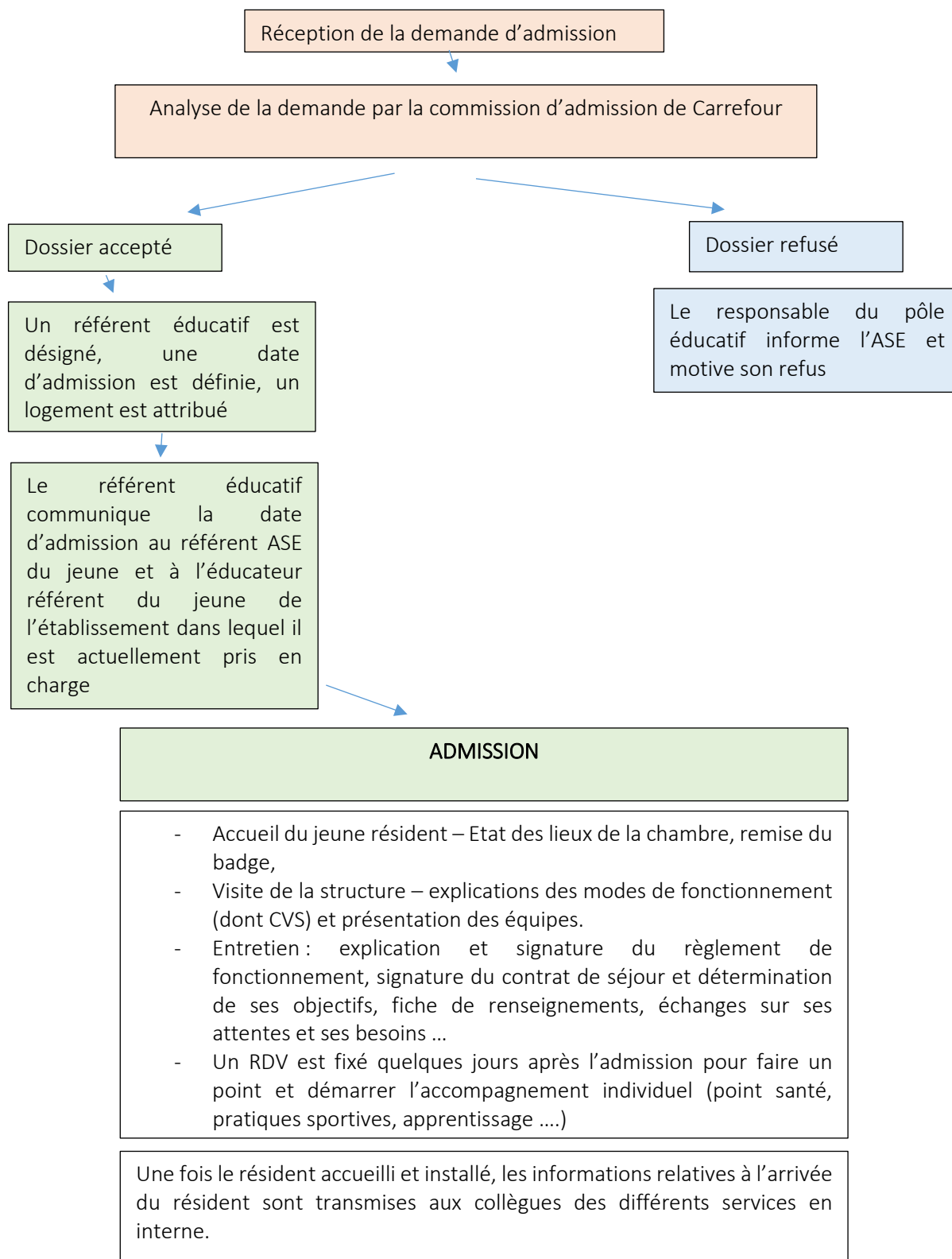


Objectif à venir : Un travail d'harmonisation et de révision des PPA va être engagé dans chaque dispositif. Des procédures seront rédigées.

3.1.3 Le parcours de la personne au FJT

3.1.3.1 Admission

Le processus d'admission au FJT pour les MNA est le suivant :

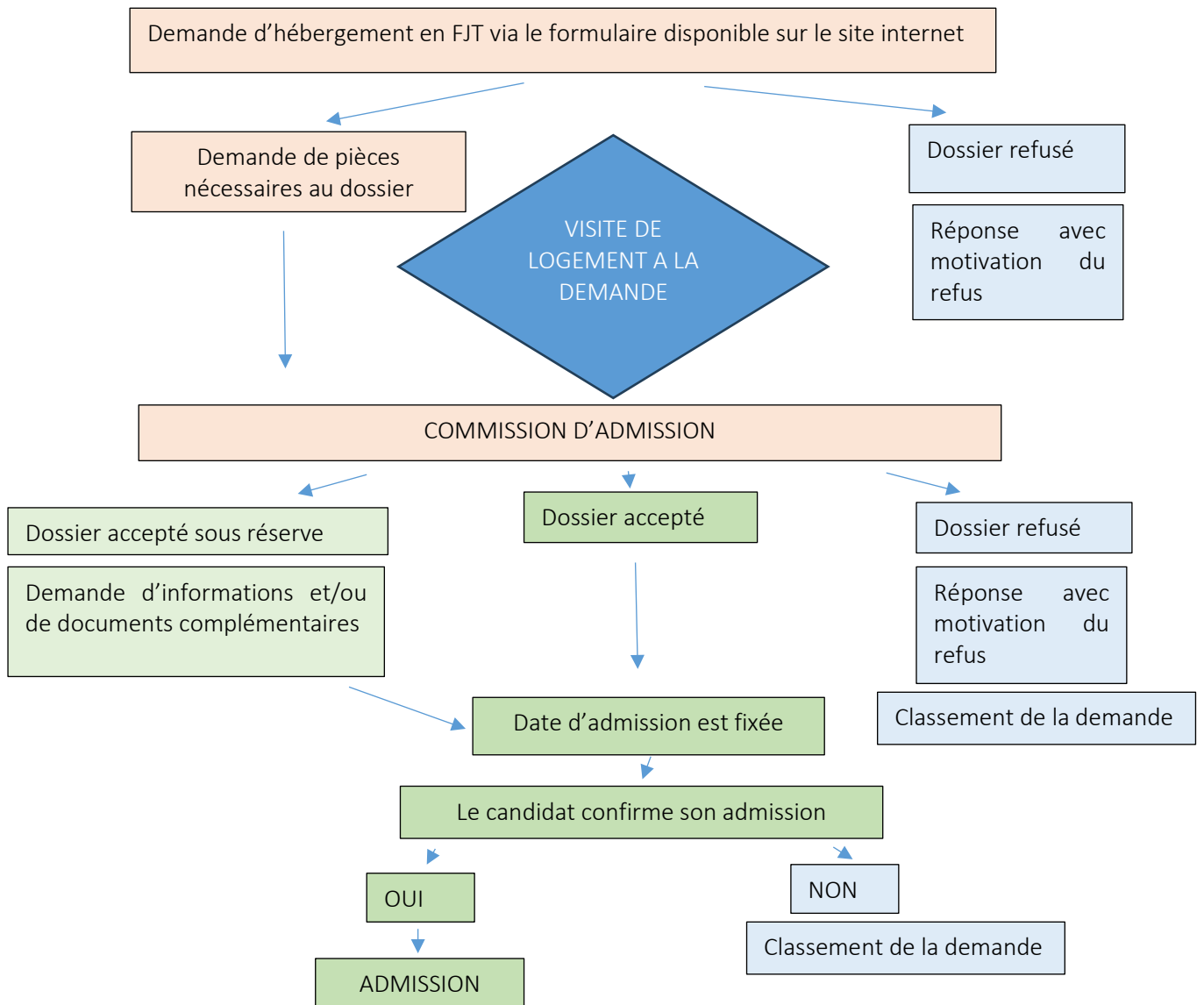


Aujourd'hui ce processus d'admission diffère de celui du foyer d'hébergement pour MNA (MECS) bien que les besoins de ces jeunes mineurs soient identiques. Nous projetons de travailler à l'harmonisation de certaines pratiques communes au FH et FJT MNA.



Objectif à venir : Le processus d'admission va être revu avec l'équipe du FJT. Une procédure sera construite et diffusée afin d'harmoniser les pratiques d'accompagnement pour les résidents mineurs.

Le processus d'admission au FJT pour les résidents « classiques »



- Accueil du résident
- Paiement du dépôt de garanties
- Visite du FJT – explications des modes de fonctionnement (dont CVS) et présentation des équipes.
- Entretien : explication et signature du règlement de fonctionnement, signature du contrat de séjour et présentation du dispositif d'accompagnement dont le résident peut bénéficier à sa demande-
- Etat des lieux du logement, remise du badge.



Objectif à venir : Le processus d'admission va être actualisé avec l'équipe du FJT. Une procédure sera construite et diffusée.

3.1.3.2 Intégration

Pour le FJT MNA :

Quelques jours après son admission, un entretien est fixé entre le jeune résident et son éducateur référent. Cet entretien est l'occasion de faire le point sur son intégration, démarrer son suivi santé, faire le point sur ses souhaits d'activités sportives ou culturelles et enfin prendre contact avec son patron d'apprentissage et son référent CFA le cas échéant.

Ainsi, lors de ce premier entretien les jalons de son accompagnement personnalisé sont posés, des rendez-vous hebdomadaires sont fixés.

Les jeunes résidents du FJT MNA bénéficient également des ateliers éducatifs collectifs et des animations organisés par le foyer d'hébergement pour les mineurs MNA de la MECS. Ils bénéficient également des animations mises en place au FJT.

Pour le FJT « classique » :

Tout au long de son séjour au FJT, le résident dit « classique » peut bénéficier, s'il le souhaite, d'un accompagnement éducatif. Cet accompagnement est basé sur le principe de la libre adhésion. Il est fondé sur les thématiques de l'insertion : suivi administratif, suivi santé, insertion professionnelle, gestion du budget, accès au logement autonome, ...

Lui sont également proposées des activités de loisirs et culturelles, mais aussi des activités socio-éducatives (gestion du budget, propreté...).

3.1.3.3 Fin de prise en charge :

Pour les résidents du FJT MNA :

La fin de la prise en charge des résidents du FJT MNA intervient à leur arrivée à la majorité.

Ainsi, quelques mois avant la majorité du jeune résident, le référent éducatif de Carrefour sollicite un rendez-vous tripartite réunissant le référent ASE, le référent Carrefour et le résident. Cette réunion a pour objectif de présenter aux jeunes les possibilités qui s'offrent à lui à sa majorité ainsi que les modalités du Contrat Jeune Majeur (CJM).

Ce contrat CJM permet au jeune résident de poursuivre éventuellement son parcours résidentiel à Carrefour et d'être hébergé au FJT classique, rue des Trinitaires., au-delà de sa majorité et avec une prise en charge de l'ASE.

Hors CJM, si le jeune souhaite poursuivre son hébergement à Carrefour, son dossier passera alors en commission d'admission et suivra le processus d'admission du FJT Classique.

Dans les deux cas, le jeune résident du FJT MNA préparera son départ du site rue Marchant avec son référent éducatif.

Le jour de son départ, le résident complète avec son référent éducatif la fiche de départ et un état des lieux de sortie de son logement actuel est réalisé. Le jeune résident remet alors son badge au travailleur social.

Pour les résidents du FJT Classique :

Les fins de séjour au FJT Classique peuvent être conditionnées par différents facteurs :

- Une arrivée au terme du contrat de séjour.
- Le non-respect de ses obligations contractuelles
- Le souhait de s'en aller
- Un sinistre rendant le logement inhabitable.

Le résident, en cas de départ volontaire, doit alors présenter un préavis de 15 jours avant la date de son départ à l'aide d'un coupon disponible au bureau éducatif du FJT.

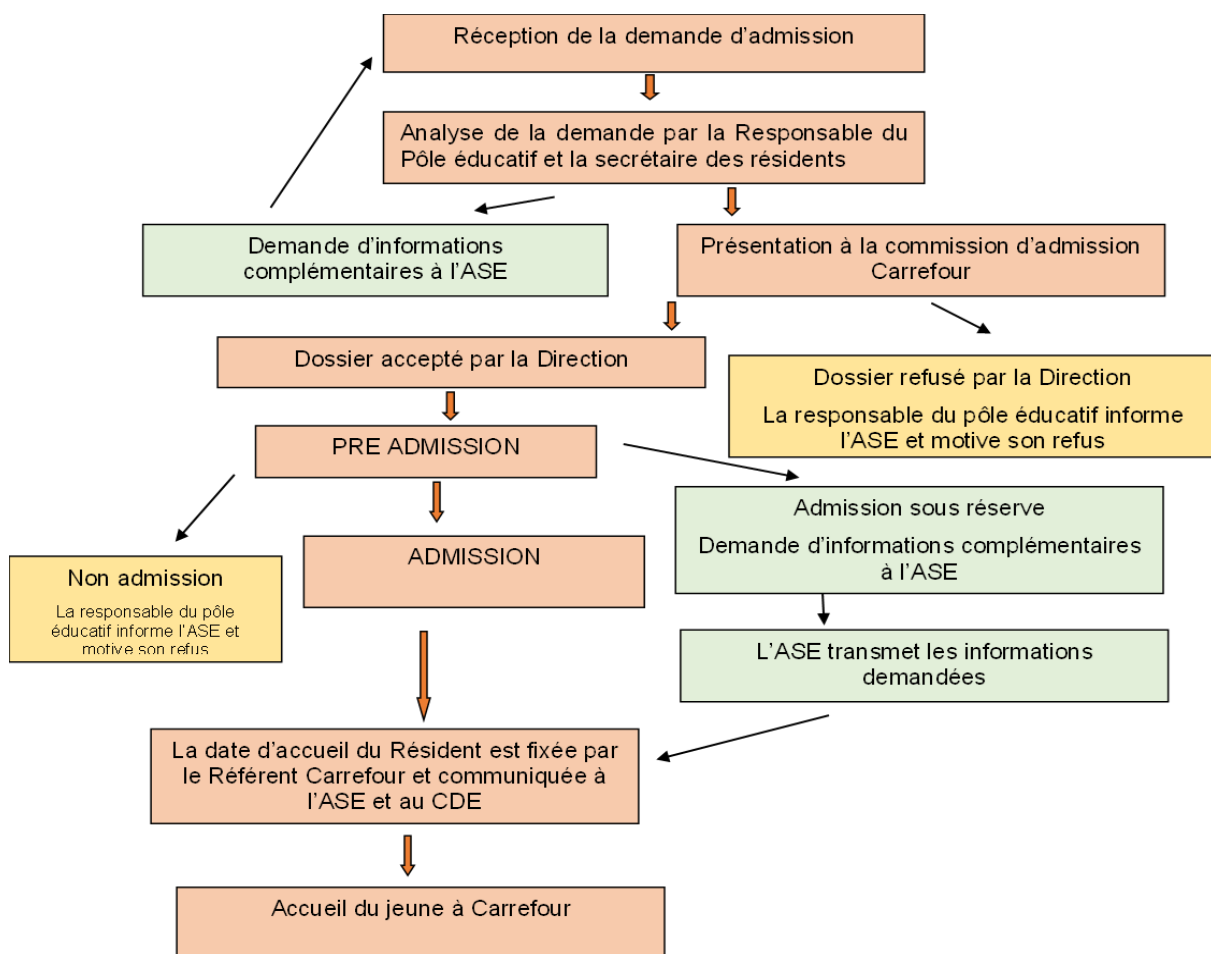
L'éducateur référent fixe une date pour effectuer l'état des lieux de sortie. Il fait également un état des sommes restant dues avec le jeune et engage si nécessaire un plan d'apurement de sa dette.

Le jour de son départ, l'état des lieux est réalisé, la fiche de départ est complétée. Le résident rend son badge.

3.1.4 Le parcours de la personne au FH

3.1.4.1 Admission

Le processus d'admission au FH



LA COMMISSION D'ADMISSION

Elle est composée du responsable du pôle éducatif et de l'équipe éducative. Les dossiers des candidats sont étudiés puis un avis consultatif est donné. Si cet avis est positif, un référent et un co-référent sont déterminés, ils accompagneront le jeune une fois qu'il sera accueilli. Une chambre lui est attribuée. Dans un deuxième temps, les candidatures ayant un avis consultatif favorables sont soumises au directeur de Carrefour qui décidera de la possibilité d'admission ou non du candidat. Enfin, une fois le dossier accepté par le directeur, le référent définit une date de préadmission.

LA PRE ADMISSION :

La pré admission est assurée par le référent désigné du jeune. Sont également présents lors de cette rencontre, le référent ASE du jeune, le co-référent et le coordinateur du plateau de jour si le jeune est concerné. Au cours de cette préadmission, le référent organise une visite du FH avec le jeune, il lui présente l'équipe et l'ensemble des documents constituant son dossier :

- guide d'entretien d'évaluation,
- DIPC,
- règlement de fonctionnement du foyer d'hébergement.

Entre la préadmission et l'admission, le référent prépare l'accueil du jeune.

L'ADMISSION

Le jour de l'admission, le jeune est accompagné d'un éducateur du Centre Départemental de l'Enfance (CDE). Ils sont reçus par le référent du jeune au sein de Carrefour.

Le dossier du jeune est alors vérifié. Sa chambre et son badge lui sont attribués et un inventaire de sa vêtue est formalisé. Ensuite, le référent et le jeune complète le dossier administratif puis reprennent ensemble le règlement de fonctionnement du foyer d'hébergement. Ils refont une visite de l'établissement et le jeune s'installe.



Objectif à venir : Le processus d'admission doit être revu avec l'équipe du FH. Une procédure sera élaborée et diffusée.

3.1.4.2 Intégration et parcours de vie au sein du FH

Dans les deux semaines qui suivent l'admission, le référent et/ou le co-référent ainsi que le responsable du pôle éducatif ont un entretien individuel avec le résident pour :

- Reprendre le parcours de vie du jeune
- Comprendre ses besoins
- Répondre à ses questions
- Définir la fréquence des différents entretiens individuels pour le suivi de son futur Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)

Tout au long de son séjour au FH, l'équipe éducative accompagne les résidents au quotidien sur le savoir habiter, le vivre ensemble, la scolarité et l'insertion professionnelle, la citoyenneté, la santé. Elle organise également les loisirs des résidents en interne comme en externe. Un soin particulier est porté sur le suivi des démarches administratives et de santé tout au long de leur séjour au FH : demande de titre de séjour, demande d'asile, passeport, audiences d'ordonnance de placement, ...

Les accompagnements s'organisent selon deux modalités :

- Un suivi individuel cadré par le Projet Personnalisé d'Accompagnement
- Un accompagnement collectif qui se traduit par l'organisation de divers ateliers éducatifs

Toutes les semaines, des loisirs sont proposés : musique, sports, cuisine, cinéma, théâtre, arts plastique, radio carrefour ...

En dehors des activités proposées par le foyer, les jeunes sont inscrits dans des activités sportives et culturelles au sein de clubs variés (foot, boxe, danse, handball, bibliothèque et médiathèque ...)

L'apprentissage à l'autonomie est le fil conducteur du parcours de vie du résident au sein du FH.

A leur arrivée, ils peuvent être logés, au regard de leur faible degré d'autonomie, dans un appartement collectif et bénéficient d'un accompagnement adapté à leurs besoins et leurs capacités.

S'ils ont acquis une autonomie suffisante et qu'ils maîtrisent le respect des règles de vie en collectivité, les jeunes sont dirigés vers un lieu de vie dit de « semi-autonomie ». En semi-autonomie les résidents poursuivent leurs apprentissages dans le but d'acquérir davantage d'aisance dans leurs facultés à se débrouiller et se responsabiliser seul. Enfin, si le résident est suffisamment autonome, il intègre le secteur dit « d'autonomie ». A ce stade, le résident est apte à se prendre en charge au quotidien, et à vivre dans une chambre individuelle.

Durant son séjour au FH, les résidents sont responsabilisés également sur la gestion de leur budget. Tous les mois, ils reçoivent une somme d'argent dédiée à l'achat de vêtements et de produits d'hygiène. Ils bénéficient également d'argent de poche qu'ils peuvent utiliser à leur guise.

3.1.4.3 Fin de prise en charge :

Les différents cas de fin de prise en charge au FH sont :

- Le glissement vers le dispositif FJT MNA
- La majorité
- La réorientation dans une autre structure
- Le retour en famille (rare)
- Une main levée du juge demandée par l'ASE (rare)

A son départ le résident libère sa chambre, la débarrasse de tous ses effets personnels et la nettoie.

Le jour de son départ :

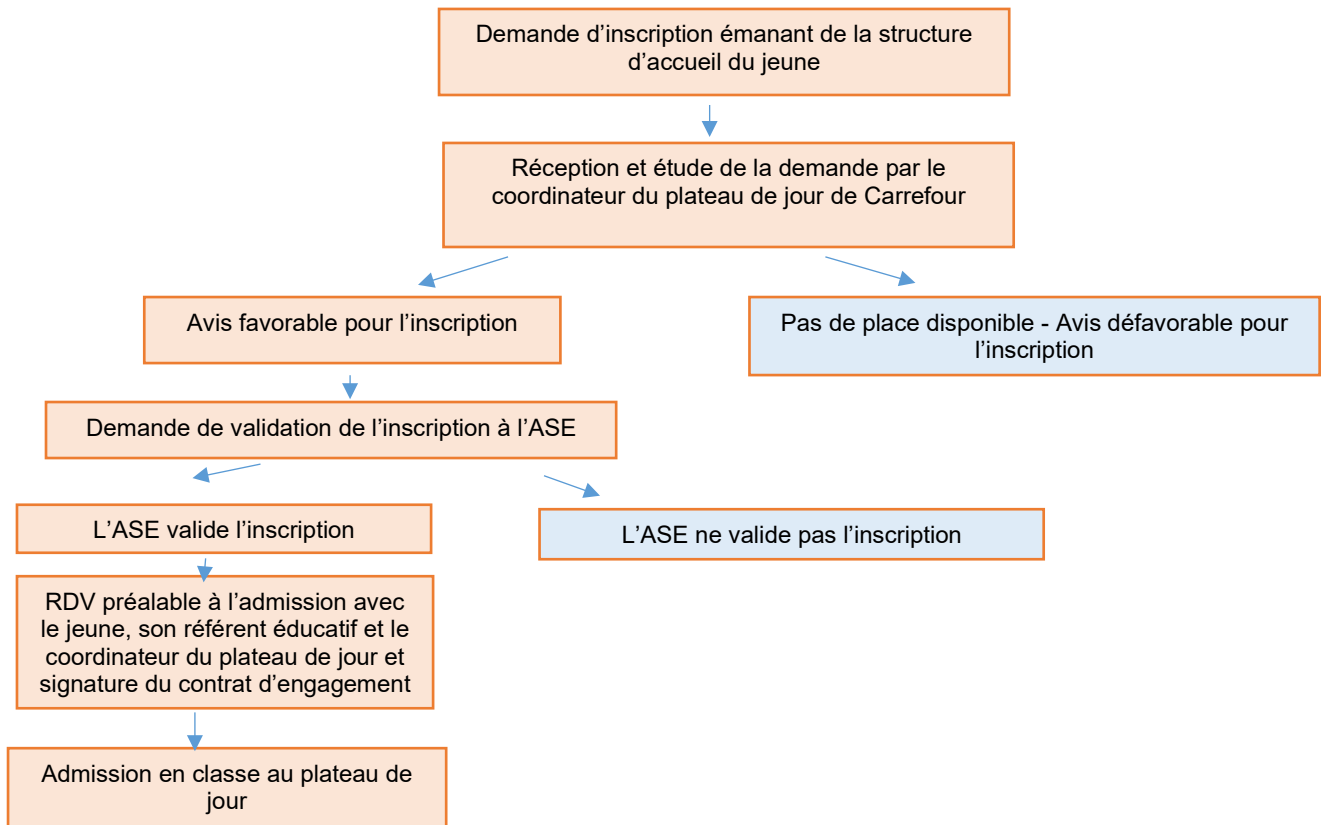
- Un état des lieux est réalisé avec l'équipe éducative.
- Le jeune rend son badge
- Son dossier administratif et médical ainsi que son épargne lui sont remis s'il est majeur. S'il est mineur ce dossier est remis à l'établissement d'accueil
- L'équipe éducative accompagne le jeune dans son nouveau lieu de vie si nécessaire. Pour les résidents qui quittent le FH pour aller au FJT MNA de Carrefour un passage de relais s'opère avec l'équipe éducative du FJT

Les différents écrits à produire lors du départ du résident sont assurés par le référent éducatif du jeune, et transmis à l'ASE. C'est notamment le cas du rapport de synthèse transmis à l'ASE.

3.1.5 Le parcours de la personne au plateau de jour

3.1.5.1 Admission

L'admission sera définitive après la signature du contrat d'engagement et la prise de connaissance du règlement de fonctionnement du plateau de jour.



Lors du RDV préalable à l'admission, le coordinateur du plateau de jour formalise l'inscription du jeune au plateau de jour :

- Il complète la fiche de renseignement du jeune
- Il fait le point sur les souhaits d'insertion professionnel du jeune et définit des objectifs avec lui
- Il lui explique le fonctionnement du plateau de jour : emploi du temps, calendrier, contrat d'engagement, règlement de fonctionnement et échelle des sanctions
- Il fait le point sur ses besoins en fournitures scolaires et lui remet le nécessaire
- Il lui fait signer son contrat d'engagement et fixe la date de son entrée au plateau de jour
- Il lui fait visiter les locaux

3.1.5.2 Intégration

Le jeune intègre la classe au plateau de jour. Il effectue les semaines de classe selon l'emploi du temps qui lui est remis. Durant son cursus au plateau de jour, il suivra des cours de FLE, de mathématiques, de sciences, d'histoire géographie, d'arts plastiques et d'apports culturels, de techniques de recherche d'emploi, de sport et d'informatique.

Les enseignants effectuent un bilan mensuel pour chaque jeune par écrit.

Il permet d'améliorer le suivi du jeune et de le faire évoluer.

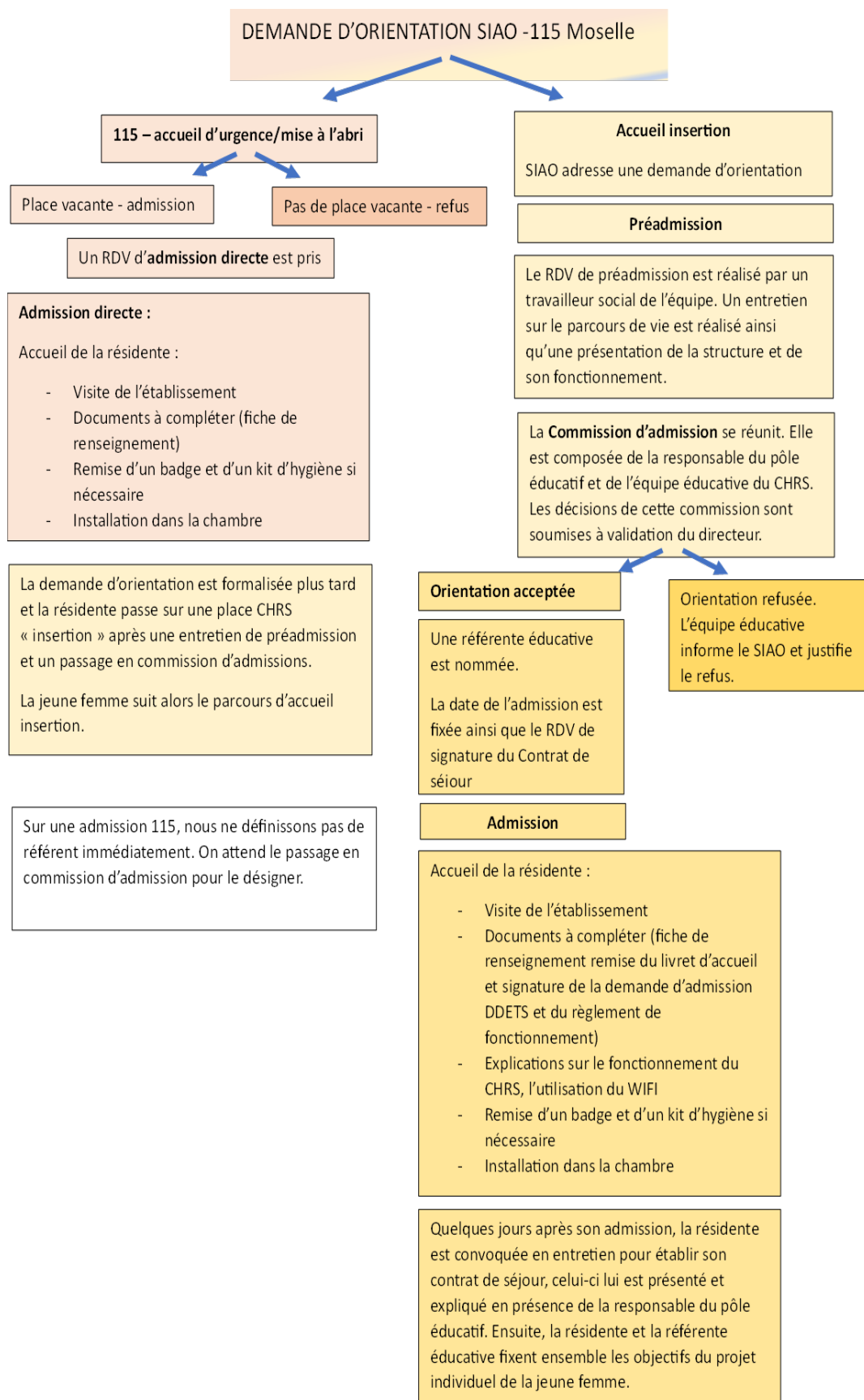
L'équipe d'enseignants se réunit tous les mois. Durant cette réunion animée par le coordinateur du plateau de jour, la situation de chaque jeune est analysée.

3.1.5.3 Fin de prise en charge :

Le jeune n'est plus pris en charge par le plateau de jour :

- S'il a reçu une affectation scolaire en UPE2A
- S'il rentre dans un cursus d'apprentissage
- S'il atteint sa majorité
- S'il est exclu du dispositif pour manquements répétés au règlement de fonctionnement

3.1.6 Le parcours de la personne au CHRS



Pour être admise au CHRS de Carrefour, la jeune femme doit avoir entre 18 et 29 ans. Ne sont admises que les femmes isolées ou victimes de violence ou placées sous-main de justice, qui connaissent de graves difficultés d'ordre économique, familial, de logement, de santé et/ou d'insertion.

L'admission au CHRS s'effectue pour un séjour d'une durée déterminée et renouvelable, précisée dans le contrat de séjour et fixée avec la jeune femme à partir d'une évaluation de ses besoins et d'une définition de son projet d'insertion. La situation de la personne accueillie fera l'objet d'un bilan interne tous les 3 mois. Cependant le bilan transmis à la DDETS et permettant le renouvellement du contrat se fait tous les 6 mois. Ce renouvellement se fera en fonction de l'évolution de sa situation et donnera lieu à une demande de prolongation de l'admission, au bénéfice de l'aide sociale, adressée au préfet par le directeur de Carrefour.

3.1.6.1 Admission

Toutes les personnes hébergées au CHRS sont orientées par le service SIAO-115. Cependant, il y a deux modes d'admission au CHRS Carrefour. L'admission via le 115 concerne les places référencées « urgence » (2 places supplémentaires à nos 36 places durant la période hivernale et 2 places sur nos places vacantes tout au long de l'année). L'admission via le SIAO concerne les 36 places du CHRS.

Les places via le 115 ne sont pas soumises à une commission d'admission ni à une préadmission lors de leur entrée au CHRS. Si une place « urgence » est vacante et qu'une jeune femme a besoin d'un hébergement rapidement, alors un rendez-vous d'admission directe est convenu pour l'accueil de cette jeune femme. Plus tard, une demande d'orientation sur une place CHRS peut être transmise par le SIAO. Le dossier de la résidente suivra alors le processus de l'accueil insertion avec un entretien de préadmission et un passage en commission validant la poursuite de son séjour dans le CHRS par la signature de son contrat de séjour.

LA PRE ADMISSION :

Lors d'un accueil « insertion », le rendez-vous de préadmission est réalisé par un travailleur social de l'équipe éducative du CHRS. Ce rendez-vous consiste à un entretien sur le parcours de vie et la situation de la future résidente et à une présentation de la structure et de son fonctionnement.

LA COMMISSION D'ADMISSION :

Pour faire suite à la préadmission, si la future résidente souhaite intégrer le CHRS Carrefour, son dossier passe en commission d'admission. Cette commission d'admission se réunit toutes les semaines. Elle est composée de la responsable du pôle éducatif et de l'équipe éducative du CHRS.

Les dossiers des candidates sont étudiés puis un avis consultatif sur l'admission est rendu. Si cet avis est positif, un référent éducatif est déterminé. Il accompagnera la jeune femme une fois qu'elle sera accueillie. Une chambre lui est également attribuée. Dans un deuxième temps, les candidatures ayant un avis consultatif favorable sont soumises au directeur de Carrefour qui décidera de la possibilité d'admission. Enfin, une fois le dossier accepté par le directeur, le référent définit une date d'admission ainsi qu'une date de rendez-vous de signature du contrat de séjour.

Si cet avis est négatif, l'équipe éducative se charge d'en informer le SIAO en justifiant le refus.

L'ADMISSION

La nouvelle résidente est accueillie au CHRS. Lors de ce temps d'accueil, son référent se charge de lui faire visiter les locaux du CHRS et de lui redonner toutes les explications relatives au fonctionnement de l'établissement.

Lui sont remis également le livret d'accueil, les consignes de fonctionnement, son badge, et un kit d'hygiène si cela s'avère nécessaire. Un temps est également prévu pour compléter et signer les documents administratifs : le document d'admission de la DDETS, le règlement de fonctionnement, la fiche de renseignement. Puis la résidente s'installe dans sa chambre.



Objectif à venir : Le processus d'admission va être revu avec l'équipe du CHRS. Une procédure sera élaborée et diffusée.

3.1.6.2 Intégration et parcours au sein du CHRS

Un rendez-vous est convenu pour la signature du contrat de séjour en présence de la responsable du pôle éducatif. Le référent éducatif et la résidente fixent ensemble les objectifs du projet individuel de la jeune femme et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.

Tout au long du séjour de la jeune femme un processus d'accompagnement est assuré par l'équipe éducative en individuel et par le biais d'animations et d'ateliers collectifs. Cet accompagnement a pour visée la réalisation des objectifs fixés dans le contrat de séjour et détaillés dans le projet individualisé.

Tout au long de son parcours au CHRS, l'équipe éducative se tient à la disposition des résidentes. Des RDV individuels sont proposés en fonction des besoins et des aptitudes des résidentes (2 à 4 fois par mois).

Des temps collectifs sont également mis en place tous les jours lors des repas et selon un calendrier prévu à l'avance pour les animations et les ateliers découlant du projet éducatif.

Tous les trois mois, les objectifs individuels de la résidente sont réévalués et mis à jour avec le référent éducatif. Cette réévaluation est actée par le responsable du pôle éducatif et par la résidente.

En dehors des temps de rendez-vous et des ateliers collectifs, l'équipe éducative assure une permanence afin de répondre aux besoins du quotidien des résidentes et leur offrir une oreille attentive pour les soutenir dans leur « vivre ensemble » et encourager leur parcours d'insertion.

3.1.6.3 Fin de prise en charge

Les motifs de départ du CHRS de Carrefour sont multiples :

- Accès au logement autonome
- Accès à un logement accompagné (FJT, IML, Résidence sociale, pension de famille ...)
- Départ pour un autre CHRS
- Départ pour un hébergement chez un tiers
- Départ volontaire sans solution d'hébergement concrète
- Non renouvellement du contrat de séjour par la DDETS
- Rupture de son contrat de séjour pour non-respect du règlement de fonctionnement
- ...

En concertation avec l'équipe éducative, une date de départ est convenue.

Le jour du départ, un état des lieux est réalisé. La résidente doit vider la chambre de tous ses effets personnels et la nettoyer.

La résidente remet son badge à l'équipe éducative.

Un bilan de fin de séjour est réalisé à destination de la DDETS. La clôture administrative du séjour est opérée.

3.2 Bienveillance et éthique

3.2.1 La Bienveillance



La démarche de bienveillance dans nos établissements s'inscrit dans nos accompagnements au quotidien. Elle alimente nos réflexions dans l'esprit de la définition proposée par l'HAS à savoir que « la bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

Pour mettre en œuvre la bienveillance, nous fondons nos accompagnements sur la compréhension des publics accueillis au travers de temps de formation, de sensibilisation et d'analyse des pratiques.

Nous construisons notre stratégie de développement de la bienveillance avec l'ensemble des professionnels et des bénévoles, tout au long de l'année.



Objectifs à venir : Une formation éthique et bienveillance pour tout le personnel a débuté en 2023 et se poursuivra en 2024 et 2025. En parallèle de celle-ci, nous avons pour volonté de construire notre charte de bienveillance qui illustrera nos engagements pour respecter les droits des résidents et être au plus près des besoins des personnes accueillies.

Nous voulons reprendre la mise en place de groupes de travail internes animés par le responsable de service éducatif sur les RBPP qui permettront d'apporter des outils repères aux professionnels.

Nous souhaitons également améliorer la procédure de signalement d'évènement indésirable graves pour chaque dispositif.

3.2.2 L'Éthique

L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. C'est la recherche collective d'une solution juste et bonne en prenant en compte toutes les parties prenantes lorsqu'il y a conflit ou dilemme de valeurs, de règles ou de souhaits.



Objectif à venir : S'inscrire dans une démarche éthique en participant à des instances existantes ou à créer de manière à renforcer les réflexions et les analyses sur des situations complexes. Le plan de développement des compétences prévisionnel prévoira une session de formation pour des professionnels de la structure sur cette thématique.

3.3 Droits de la personne accompagnée

3.3.1 Information

La personne accueillie a le droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Elle doit également être informée sur les associations d'utilisateurs œuvrant dans le même domaine. Nous souhaitons approfondir davantage nos efforts sur l'information des résidents en travaillant sur des supports adaptés.

Le droit d'accès aux informations : l'accès au dossier par la personne accueillie est principalement régi par des textes législatifs, notamment la loi du 17 juillet 1978 qui pose un principe général de libre accès aux documents administratifs et la loi du 2 janvier 2002 qui dispose que « la personne prise en charge par un établissement a un droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ».

L'accès au dossier : l'arrêté du 8 septembre 2003 prévoit que « la communication des informations ou des documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative ». Pour cette raison, l'accès au dossier est possible sur demande au directeur de l'établissement qui met alors en œuvre, en fonction du demandeur, l'accompagnement adapté. Cette possibilité figure dans le contrat de séjour. De fait, cela permet à l'usager d'en avoir connaissance dès l'admission.



Objectif à venir : Nous voulons rendre plus accessibles les outils de la loi 2002-2. Aussi, une fois révisés, ils seront pour chaque dispositif, déclinés dans un format synthétique et simplifié s'inspirant de la méthode Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour permettre une meilleure information des résidents (plus claire, plus compréhensible, plus accessible). Des séances seront également consacrées à l'explication de ces différents supports dans les accompagnements (en individuel et en collectif) en dehors du temps d'admission.

3.3.2 Droits fondamentaux

L'admission en établissement ne prive pas le résident de ses droits fondamentaux : liberté d'aller et venir, respect de la dignité, l'intégrité, la vie privée, intimité, la vie affective, les opinions, les croyances, la vie spirituelle, le droit à l'image, l'exercice des droits individuels, la confidentialité... Ces droits fondamentaux peuvent toutefois se heurter aux règles de la vie en collectivité et au besoin de protection que nous devons à chacun de nos résidents. Nous accordons une importance particulière à sensibiliser nos professionnels sur ces injonctions paradoxales.

Objectifs à venir : Nous souhaitons faire des droits fondamentaux des personnes accompagnées une de nos priorités dans nos réflexions et pratiques au quotidien. Aussi, dès 2024, nous réviserons avec les équipes les outils de la loi 2002-2 pour en faire de réels vecteurs des droits fondamentaux et nous engagerons notamment une réflexion sur le droit de visite des personnes hébergées ainsi que sur la notion d'intimité pour les jeunes hébergés en chambres collectives. Par ailleurs, nos équipes seront sensibilisées à cette notion par le biais de formations professionnelles adaptées.



3.3.3 Confidentialité

Les équipes de Carrefour sont tenues à l'obligation de confidentialité au regard des informations qu'elles détiennent. L'accès aux dossiers individuels est réglementé et sécurisé à l'aide de droits d'accès informatique.

Le secret professionnel est considéré comme la protection de la vie privée de la personne (article 9 du code civil : « chacun a droit au respect de sa vie privée ») et la garantie d'une relation de confiance usager / professionnel. On retrouve ses obligations dans le règlement intérieur.

Là encore ces obligations doivent s'articuler avec les nécessaires transmissions entre professionnels permettant un accompagnement optimal des résidents. Ce qui implique que le détail des transmissions soit strictement proportionné aux besoins d'information permettant le suivi des résidents.

La gestion et l'archivage du dossier impliquent un système d'information et des règles de conservation. Le système d'information est géré actuellement sur papier et/ou sur support informatisé. Les dossiers papiers sont actuellement conservés à l'association. En général, coexistent à la fois des documents informatisés et des documents papiers.



Objectif à venir : Nous souhaitons harmoniser et sécuriser les dossiers uniques de nos résidents dans chacune de nos structures. Par ailleurs, la formation sur les écrits professionnels destinés aux travailleurs sociaux sera reconduite et insistera sur les règles de juste rédaction non stigmatisante.

3.3.4 Cadre de vie

Il nous importe de créer un cadre de vie accueillant, favorisant la mixité sociale et dans lequel les résidents peuvent se reconnaître et se retrouver en toute convivialité.

Objectifs à venir : Nous voulons diffuser trimestriellement un programme des activités prévues pour les résidents. Nous souhaitons également mettre à disposition des personnes hébergées un espace de vie convivial qui leur est propre. Bien entendu, l'expression et les besoins des résidents sur ce sujet sont recueillis dans le cadre des CVS.



3.3.5 Lieu de vie

Le lieu de vie est un élément important pour le bien-être des résidents. Il importe que ces conditions d'hébergement, au-delà des minimums de décence, apporte un confort, et une sécurité physique et morale. Les résidents sont alors encouragés à être acteurs du maintien de ce confort en les sensibilisant sur le respect des lieux et du personnel à leur service. Le recueil des attentes de la personne concernant son logement/son hébergement doit être favorisé. La possibilité de personnaliser leur espace privatif doit leur être donné, ainsi que de participer collectivement à la décoration et l'amélioration des espaces communs.

Objectifs à venir : Nous souhaitons donner la possibilité aux résidents de personnaliser leur lieu de vie par des aménagements dans leur chambre et des activités « décoration » des espaces communs. Nous voulons également les encourager à respecter leur lieu de vie et à prendre soin de lui (révision et diffusion de la procédure état des lieux, remise de kits de nettoyage, ateliers pédagogiques, création de fiches « tutos » et actions de sensibilisation à son lieu de vie et à ceux qui l'entretiennent...).



3.4 Expression et la participation de la personne accompagnée

3.4.1 Vie de l'établissement et citoyenneté

3.4.1.1 Le CVS



Conformément à la Loi du 2 janvier 2002 les résidents élisent leurs représentants pour « *une durée de 1 an au moins et 3 ans au plus* » (article 311-8 du CASF). Le rôle de ce conseil est d'informer et d'impliquer les résidents, les familles et/ou les représentants légaux dans la vie institutionnelle.

Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service et notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités,
- l'animation socioculturelle,
- les projets de travaux et d'équipements,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.



Objectif à venir : Nous mettrons en place un CVS unique pour chacun des dispositifs Nous passerons donc de deux CVS à trois CVS. Par ailleurs, nous allons intensifier la préparation de ces CVS avec les résidents.

3.4.1.2 Commission « menu »

Les menus sont élaborés avec l'aide d'une diététicienne en fonction des besoins et des attentes des résidents. Des menus « plaisir » seront mis en place chaque semaine.

Une commission « menu » se réunit une fois par an. Elle réunit différents membres de l'équipe pluridisciplinaire et des résidents. Ils sont chargés de :

- recenser les données qualitatives et quantitatives des menus élaborés,
- proposer des ajustements,
- en assurer l'évaluation.

Objectif à venir : Nous souhaitons maintenir la commission « menu » et améliorer sa fréquence et la préparer en amont avec les résidents.



3.4.1.3 Autres formes de participation

L'association Carrefour peut mettre en place régulièrement des enquêtes de satisfaction et des groupes de paroles pour les résidents.

Par ailleurs, en fonction des sujets, des besoins et de l'actualité, Carrefour mettra en place des commissions ad hoc permettant de traiter des sujets qui ne sont pas forcément abordés dans le cadre du CVS ou d'autres instances de participations.

Les équipes éducatives sont encouragées à recueillir l'expression des résidents tout au long de leurs accompagnements dans le cadre de réunions collectives et des entretiens de suivi individuels.

Objectif à venir : Nous souhaitons favoriser l'expression et la participation des résidents en dehors du cadre réglementaire qui régit nos dispositifs par des modes d'expression collectifs et individuels. Nous souhaitons augmenter le recours aux enquêtes de satisfaction.



3.4.2 Consentement

Le consentement éclairé est une décision de s'engager dans un processus de résolution d'une problématique sociale qui doit être écrite, datée et signée, prise de plein gré par une personne en capacité de donner son consentement, après qu'elle ait été dûment informée de la nature, de la portée, des conséquences et des risques, et avoir reçu une documentation appropriée.³

Le principe du consentement éclairé est inscrit dans la loi du 2 janvier 2002. L'article 4 aborde le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne. Il doit être recherché « en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement, et en veillant à sa compréhension ».

Aussi, par respect de la dignité de la personne accompagnée, il n'y a pas lieu de décider à sa place car cela est une atteinte à sa dignité.

Ce processus est lourd et exigeant mais les raisons de le pratiquer sont multiples car il positionne la personne dès le début de l'accompagnement comme sujet de droits, lui permet de comprendre le cadre dans lequel les professionnels interviennent, et ses limites. Il rééquilibre la relation accompagnant/accompagné en posant des mots sur ce qui peut ou va être fait, il ouvre l'échange et crée le dialogue et contribue à établir une relation de confiance. Aussi, nous souhaitons valoriser la pratique du recueil du consentement éclairé et la développer.

Objectifs à venir : Nous souhaitons recueillir l'adhésion des résidents en rendant les outils d'accompagnement plus accessibles et compréhensibles. Nous souhaitons les rendre davantage acteurs de leur accompagnement notamment en cherchant ensemble, si possible, des alternatives en cas d'opposition, mais aussi en formalisant leur engagement et leur consentement.




3.4.3 Expression des résidents

La loi du 2 janvier 2002 reconnaît aux usagers des établissements et services sociaux ou médico-sociaux des droits en termes de participation. Elle décline des dispositions pratiques, des instances de participation à créer, des outils à mettre en place. Elle souhaite rendre les personnes concernées actrices de leur accompagnement et faire évoluer leur place au sein de l'établissement. Aussi, nous avons à cœur de proposer des formes d'expression et de participation adaptées à chaque résident. C'est pourquoi, nous considérons le premier accueil comme primordial pour la mise en confiance des personnes accompagnées et tenons à prendre le temps nécessaire à la mise en action de leur participation et à la nécessité de leur accorder des temps d'expression, et ce pour faciliter la construction de leur projet de vie.

³ <https://dubasque.org/agir-avec-la-personne-6-bonnes-raisons-de-lui-demander-son-avis/>


Au-delà des temps d'échanges individuels et collectifs mis en place dans nos établissements, il nous semble nécessaire d'approfondir notre travail éducatif sur les différentes formes d'expression et leurs outils.

 **Objectif à venir :** Nous voulons faire participer les résidents à des ateliers qui contribuent à libérer leur expression (écriture, fabrique à chanson, théâtre, arts plastiques ...) Nous désirons également mettre en place une newsletter qui pourra être un des supports à leur expression.

3.4.4 Vie sociale

A Carrefour, nous attachons une importance particulière à la notion du « vivre ensemble ». Cela se traduit par différentes activités éducatives ou de loisirs et une réelle volonté d'ouvrir des activités sur l'extérieur de manière à favoriser la socialisation des personnes accompagnées.

Cela se concrétise également par l'intégration des résidents dans des clubs de sport et de loisirs, leur permettant une évolution dans des cadres différents et extérieurs à leur lieu de vie. Cela favorise également les rencontres avec d'autres jeunes et adultes de la ville.

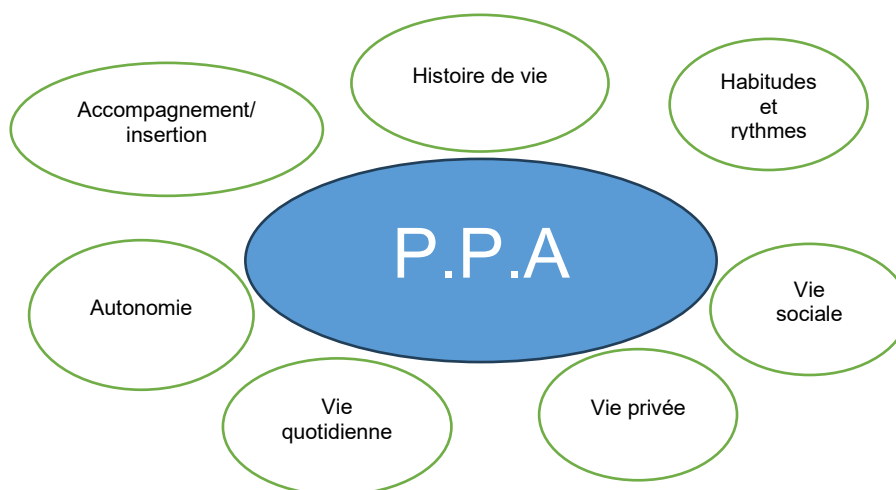
 **Objectif à venir :** Nous souhaitons poursuivre le renforcement des liens sociaux en interne comme en externe, en travaillant sur la mise en place d'un parrainage entre résidents pour faciliter leur inclusion au sein de l'établissement à leur arrivée et en intensifiant la promotion d'actions collectives éducatives et culturelles mises en place.

3.5 Co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement

3.5.1 Projet Personnalisé d'Accompagnement

Imposé par la loi, le projet personnalisé d'accompagnement est une démarche de co-construction du projet de la personne accueillie et les professionnels de l'établissement. Il a vocation de permettre à chaque personne accueillie de vivre son séjour dans le respect de ses souhaits, ses goûts, ses envies, ses attentes et ses projets, tout en préservant et développant son autonomie. Ce projet d'accompagnement repose sur un dialogue et un échange. Il se construit dès l'arrivée du résident.

Le projet personnalisé d'accompagnement décline l'ensemble des items présentés dans le schéma ci-dessous :



Objectif à venir : En complément de la professionnalisation de nos process PPA, nous souhaitons poursuivre la mise en place des modalités de travail conjointes entre les professionnels pour favoriser l'accompagnement du parcours du résident dans et hors de l'association Carrefour. Par ailleurs, il convient de réaliser les PPA dans des temps courts suivant l'admission pour une mise en œuvre rapide des moyens permettant l'atteinte des objectifs fixés.



3.5.2 Prise en compte des risques

La prise de risques est inhérente à la vie en général et à la prise en charge de personnes vulnérables en particulier. Il est indispensable d'établir le juste équilibre entre protection et autonomie. L'équipe pluridisciplinaire est sensibilisée à cette évaluation des risques.

Objectifs à venir : Nous voulons renforcer la prise en compte des risques dans nos accompagnements. Aussi, nous envisageons de revoir notre procédure de gestion des fugues pour les résidents mineurs, de renforcer les actions de prévention (addictions, comportements liés à la sexualité, nutrition ...) et enfin de poursuivre la formation des équipes éducatives à ces risques (santé mentale entre autres).



3.5.3 Ouverture territoriale

L'association Carrefour a une longue tradition d'ouverture sur son territoire. Cela se traduit par la gestion d'une salle d'exposition d'art ouverte à des artistes locaux, à la présence d'un accueil de loisirs pour les enfants du quartier et par la participation active de bénévoles auprès des jeunes résidents.

L'ouverture sur l'extérieur se traduit aussi par la participation des résidents à des manifestations organisées par d'autres structures pour des activités caritatives ou ludiques (téléthon, aide aux personnes handicapées, fêtes de quartier, manifestations culturelles...). Cette ouverture territoriale participe pleinement à la socialisation des résidents évoquée plus haut mais aussi à l'acculturation des résidents étrangers.

Il est important de maintenir une image positive de nos établissements, et de nos actions ainsi que de nos résidents. Cela permettra également d'attirer de nouveaux bénévoles pour étoffer et enrichir nos accompagnements.

Objectif à venir : Nous souhaitons poursuivre notre ouverture sur le territoire pour enrichir nos accompagnements par le biais de conventions de partenariats, par la participation des résidents à des actions solidaires et des activités collectives extérieures, mais aussi en renforçant notre attractivité et notre notoriété ainsi que notre place et notre rôle dans la cité (refonte de notre site internet, présence sur les réseaux sociaux, utilisations d'outils spécifiques ...).



3.6 Accompagnement pour l'insertion sociale et professionnelle

Dans nos accompagnements, l'approche collective est complémentaire de l'action individuelle. Les deux coexistent et sont indissociables Il y a une continuité entre l'action individuelle d'accompagnement personnalisé et le développement collectif.

En raison de la spécificité de l'association Carrefour, les animations et les actions collectives prennent un sens particulier. Nous accueillons sur un même site des jeunes âgées de 14 à 30 ans d'horizons et de cultures différentes.

Ainsi, le projet de l'association est d'assurer la mixité sociale, de faciliter les liens interculturels et la cohésion sociale de favoriser la socialisation individuelle et l'accès à la citoyenneté, de prendre des responsabilités dans l'organisation de la vie collective.

L'approche collective permet aux équipes éducatives de prendre de la distance par rapport aux situations individuelles et d'avoir un regard différent en observant les résidents en action. C'est aussi un outil privilégié pour assurer une présence sociale auprès des jeunes dans un cadre plus souple que la relation éducative de face à face, c'est un moment où l'on échange d'égal à égal.

3.6.1 Préservation de l'autonomie

Être autonome, c'est être capable de réaliser des choses par soi-même. Choisir ses vêtements, faire son lit, entretenir son espace privé, choisir son alimentation, faire des achats, faire des démarches administratives, gérer son budget ... L'acquisition de l'autonomie permet de répondre à nos besoins, à nos envies sans dépendre d'autrui. En établissement, elle permet également d'être moins dépendant du professionnel et du collectif.

Objectif à venir : Nous voulons développer les compétences des personnes accompagnées pour leur permettre une meilleure insertion et une meilleure inclusion en favorisant par différents moyens et différentes actions leur autonomie dans la gestion de leur vie quotidienne (cuisiner, gérer un budget, se déplacer, entretenir son logement ...) et leurs accès aux droits administratifs, à la santé, à l'emploi, aux loisirs, à la culture, au logement autonome.



3.6.2 Prévention du risque d'isolement

Outre l'ouverture sur l'extérieur évoquée plus haut, il convient, afin de prévenir les risques d'isolement, d'être attentif à ce que les résidents participent au vivre ensemble par l'intermédiaire des activités éducatives et de loisirs.

La pratique et la compréhension de la langue française tiennent une place importante dans la prévention de ce risque et dans la possibilité de s'ouvrir aux autres. C'est donc un apprentissage sur lequel nous insistons notamment grâce à notre école, le plateau de jour, et à l'intervention de bénévoles.

Les équipes éducatives doivent être attentives à la place que prend chaque résident dans le groupe notamment pour éviter ou traiter les problématiques d'isolement ou d'harcèlement.

Objectif à venir : Nous voulons développer nos ateliers FLE et des ateliers pratiques visant à améliorer l'utilisation et la compréhension de la langue française dans les situations de la vie courante de nos résidents étrangers et nous voulons combattre toute forme d'isolement.



3.6.3 Leviers d'accompagnement pour l'insertion

L'accompagnement individualisé est le fil conducteur du projet personnalisé d'accompagnement et de sa réalisation. Entretiens individuels et actions collectives permettent à chaque résident de se projeter vers plus d'autonomie. Pour ce faire, les équipes éducatives de Carrefour travaillent différents leviers d'accompagnement afin d'optimiser l'insertion et permettre, à terme, une meilleure inclusion des résidents. Ces leviers sont construits et actionnés individuellement en fonction de l'analyse des besoins du résident et de ses envies. Ils sont déclinés en objectifs et le résident s'engage dans son processus de développement.

Ainsi en parallèle des actions menées sur ces différents leviers, des actions de remobilisation et/ou de dynamisation peuvent être conduites. Ce sont des actions simples qui mettent la personne à la fois dans des situations valorisantes et dans une démarche progressive d'engagement.

Le développement des compétences relationnelles est également abordé en filigrane des accompagnements.

Objectif à venir : Nous avons à cœur de poursuivre et développer les compétences des personnes accompagnées pour leur permettre une meilleure insertion et une meilleure inclusion.



3.6.3.1 Favoriser l'accès aux droits administratifs

Les résidents sont souvent encore inexpérimentés dans les démarches administratives. Ils n'ont pas toujours de repères en la matière et n'en connaissent ni les rouages ni même parfois l'utilité. Aussi le rôle des travailleurs sociaux est de les accompagner dans leurs démarches d'accès aux droits (Allocation familiales, CSS, MDPH, Pôle Emploi, allocations chômage, régularisation de séjour en France, ...).

Les résidents nécessitent également un accompagnement dans la gestion de leur vie au quotidien : démarche d'état civil, déclarations de revenus, gestion de budget (vêtue, transports, frais de santé, frais d'inscription en formation, ...). Les travailleurs sociaux les aident également dans leurs démarches de résorption de dettes et dans la recherche des aides financières individuelles disponibles.

Objectifs à venir : Nous souhaitons mettre en place au CHRS et au FJT des fiches repères pour l'orientation vers les services publics, mettre en place des ateliers thématiques et des mises en situation sur les droits et les obligations administratives, mettre à disposition des résidents des postes informatiques pour qu'ils puissent utiliser en autonomie (avec aide si besoin) les services en ligne.



3.6.3.2 Favoriser l'accès des résidents à la santé

L'accès au soin consiste à aider les résidents à rechercher un professionnel de santé, à prendre un rendez-vous et l'honorer. Il peut également notamment, pour les résidents mineurs, consister à accompagner le résident chez le médecin. Un autre levier est également la promotion de la santé : soutien à la compréhension des problèmes de santé, conseils en diététique, prévention des comportements addictifs ...

Promouvoir la santé c'est aussi promouvoir l'activité physique et le bien-être. Un référent dédié est nommé dans chaque dispositif (FH, CHRS, FJT). Nous sommes vigilants à ce que chaque résident puisse pratiquer une activité physique et/ou sportive en interne ou dans des clubs de sports.

Objectifs à venir : Nous souhaitons mettre en place des fiches repères pour faciliter l'orientation vers les services de soin et de santé. Nous envisageons de créer une base de données communes à tous les travailleurs sociaux des différents dispositifs qui regrouperait les contacts des prestataires de soins et autres partenaires liés à la santé. Nous envisageons de renforcer notre partenariat avec la CPAM. Nous souhaitons grâce à la nomination des référents pour l'activité physique et sportive poursuivre la sensibilisation de nos résidents aux bienfaits de l'activité physique : proposer des activités physiques régulières, optimiser l'utilisation du parc rue Marchant et de la salle de sport rue des Trinitaires, développer le sport en club ... Nous voulons développer la sensibilisation à la diététique et à l'hygiène et au bien-être. Par ailleurs, nous aimerions renforcer l'équipe des compétences d'un psychologue et d'une infirmière (en interne, par le biais de partenariat, à étudier).



3.6.3.3 Accès à l'emploi

L'insertion scolaire et/ou professionnelle est un axe majeur. L'objectif est de soutenir les résidents individuellement pour qu'ils s'approprient les outils de droit commun (scolarité, apprentissage, mission locale, France Travail, ...). Un second objectif est de les accompagner vers leur recherche d'emploi ou vers les possibilités de poursuites d'études ou sur le plan scolaire tout en étant autonome (filières, bourses scolaires, dossier social étudiant, alternance, logement CROUS ...) Une partie de cet accompagnement aborde également le savoir être professionnel par le biais d'activités collectives.

Objectifs à venir : Au CHRS et au FJT, nous souhaitons poursuivre les ateliers de recherche d'emploi, créer des fiches repères pour faciliter l'orientation vers les services de l'emploi, optimiser notre rôle de prescripteur de chantier d'insertion. Par ailleurs, nous voulons pour l'ensemble des résidents de carrefour poursuivre et développer les ateliers et les activités favorisant le développement de la confiance en soi (théâtre, chant, radio carrefour ...)



3.6.3.4 Accès aux loisirs et à la culture

Outre les sorties programmées à des spectacles artistiques et culturels, l'association veille à proposer en permanence des possibilités d'expressions culturelles permettant aux résidents de s'initier à des pratiques amateurs dans des domaines artistiques variés : sculpture, arts plastiques, céramique, théâtre, musique...

Objectif à venir : Nous désirons poursuivre la mise en place d'ateliers artistiques, poursuivre les visites et découvertes artistiques et culturelles et renforcer les partenariats pour étoffer nos propositions sur ce levier.



3.6.3.5 Accès au logement autonome

Le savoir habiter est un axe important de l'accompagnement. L'objectif est de préparer les personnes à intégrer un logement autonome. Suivre les démarches administratives liées au logement, entretenir son logement, construire un budget, faire des achats, réaliser des menus, gérer ses relations de voisinage ...

Objectif à venir : Nous voulons poursuivre nos efforts sur l'apprentissage à l'entretien de son logement (ateliers, tutos, chambre témoin ...) et sur la gestion du budget (ateliers, accompagnement vêture ou autres achats ...). Nous aimerions mettre un place un outil facilitateur sur la recherche de logement pour le CHRS et le FJT (où s'adresser ? qui sont mes interlocuteurs ? quelles sont les formalités à suivre ? quelles sont les aides possibles ?)



3.7 Continuité et la fluidité des parcours

La structuration même de l'association, composée de divers établissements, permet d'assurer une continuité de parcours résidentiel à nos résidents. Ainsi par exemple, un jeune mineur de 14 ans entré en MECS peut évoluer dans son parcours résidentiel. Il peut, après une période d'intégration dans un appartement collectif, poursuivre son parcours dans un hébergement individuel. Plus tard, à sa majorité, et si son projet de vie et son statut le permettent, il pourra se voir proposer un logement en FJT, après un passage en Contrat Jeune Majeur ou un logement autonome en tant que résident classique.

Il en est de même pour les jeunes femmes du CHRS qui, après avoir acquis un certain niveau d'autonomie, pourront également intégrer un appartement tremplin au sein du CHRS ou candidater directement à un logement en FJT.

Le développement de notre agrément IML, par la prise de logement dans le parc privé ou public, permettra également de proposer d'autres alternatives au service d'un parcours résidentiel positif.

Objectif à venir : Nous souhaitons poursuivre la mise en place des modalités de travail conjointes entre les professionnels pour favoriser le parcours du résident dans et hors de l'association Carrefour par le développement de logements autonomes (appartements tremplin au CHRS, IML, ...) et du partenariat avec les acteurs locaux du logement (CLLAJ, Action Logement, les bailleurs sociaux, autres FJT ...).



3.8 Manager les ressources

3.8.1 Les fonctions logistiques

3.8.1.1 La restauration

Une restauration collective commune aux résidents des trois établissements (FH, FJT, CHRS) est à disposition matin, midi et soir sous la forme d'un self-service. Les heures des repas sont libres sur une plage horaire définie.



Les menus sont composés par le chef de cuisine selon la réglementation GEMRCN (Groupement d'études des marchés en restauration collective et de nutrition). Ils sont planifiés sur des cycles de 4 semaines et sont validés par une diététicienne qui apporte ses modifications le cas échéant pour que l'équilibre et la diversité alimentaire soient bien respectés. Ses recommandations sont bien sûr suivies d'effets.

Les menus sont affichés et la liste des allergènes est disponible sur simple demande. Le personnel de cuisine et de restauration est informé des régimes particuliers afin d'adapter les menus aux besoins du résident concerné.

Les repas sont préparés au sein de l'association dans un espace dédié et répondant aux normes en vigueur en matière d'hygiène alimentaire conformément à l'agrément sanitaire européen (agrément communautaire CE 57.463.067).

Nous suivons les préconisations de la loi EGALIM (circuits courts, produits labélisés et bio ...).

Régulièrement des repas thématiques sont préparés (repas festifs ou à thème) avec des menus prisés par les jeunes.

Des goûters sont proposés aux résidents mineurs.

Il est important de noter que lorsque les résidents ne peuvent être présents aux heures de repas (travail, apprentissage, entraînement sportif, rdv médical ...) des repas de substitution sont confectionnés (plateaux repas à chauffer ou panier repas à emporter) sur simple demande auprès des équipes éducatives.

Les repas sont, pour les résidents des temps de vie éducatifs. Les travailleurs sociaux sont présents et les accompagnent durant les repas pour les sensibiliser à l'hygiène et l'équilibre alimentaire, à l'ouverture à la cuisine occidentale pour les étrangers, aux règles de savoir-vivre et du vivre ensemble. C'est également un temps informel qui peut être un levier d'échange plus convivial que les entretiens formalisés.



Notre objectif : Carrefour s'engage à maintenir la qualité et l'équilibre des repas proposés dans le respect des règles en vigueur. Notre vocation éducative nous engage à sensibiliser les jeunes étrangers à la cuisine occidentale et à la diversité des produits proposés et à leurs bienfaits. Pour autant, nous avons à cœur d'organiser des activités cuisine permettant aux jeunes de faire découvrir à leurs camarades des recettes de leur pays d'origine. Nous souhaitons maintenir ces temps d'échanges conviviaux entre travailleurs sociaux et résidents.

3.8.1.2 Traitement du linge

3.8.1.2.1 Le linge personnel des résidents

Les résidents du FJT et du CHRS ont à leur disposition, sur chacun de nos sites, une laverie avec machines à laver et sèche-linges. Ces laveries sont accessibles 7jours/7 de 7h00 à 22h00. Ce service est payant pour les résidents du FJT « classique ».



Les résidents du FH, quant à eux, bénéficient d'un lave-linge spécifique au sein de leur espace et d'un accès à la laverie. Leur linge de lit est traité à la semaine par un prestataire.

3.8.1.2.2 Le linge professionnel

Les tenues professionnelles des salariés sont lavées par l'équipe d'entretien dans la laverie de Carrefour au même titre que le linge de service.

3.8.1.3 Entretien des locaux et du matériel

L'entretien courant des espaces collectifs de Carrefour est pris en charge par l'équipe d'entretien



Les résidents, quant à eux, sont responsables de l'entretien de leur chambre. Ceci contribue au développement de leur autonomie à la vie quotidienne et au savoir habiter.

L'association s'attache à faire en sorte que soient appliquées par les agents d'entretien les mesures réglementaires de prévention des risques au regard des divers produits (entretien ...) utilisés en sécurisant leur utilisation et leur accès.

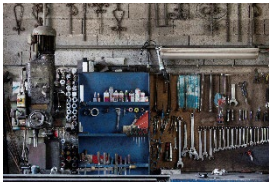
Au départ d'un résident, l'équipe d'entretien s'assure du bon état du logement, de son nettoyage en profondeur et de son assainissement.

La gestion de l'activité de ce service est assurée par un outil informatique de suivi dénommé « Ticket ».



Notre objectif : Carrefour s'engage à maintenir des locaux propres tout en menant des actions préventives et curatives contre les nuisibles (contrat d'entretien désinsectisation, dératisation, ...) ainsi qu'à désinfecter les locaux en cas d'épidémie et de manière générale à respecter le règlement sanitaire départemental.

3.8.1.4 Gestion des infrastructures et des équipements



L'entretien technique et la réparation des locaux et matériels sont assurée par une équipe de maintenance composée d'un responsable et de deux techniciens. Leur activité est également gérée grâce à l'outil informatique « Ticket », permettant de suivre et de tracer les interventions de leur demande à leur clôture. Cette équipe est également chargée de s'assurer des bons fonctionnements des systèmes de sécurité de la structure et de la tenue des registres y afférents.

Cette équipe gère également la flotte de véhicules appartenant à l'association.

Une politique de remplacement des installations et matériels est élaborée.

L'établissement dispose d'un programme de maintenance curative et préventive co-géré par le responsable de la maintenance et le responsable des services généraux. Des contrats d'entretien et de maintenance sont établis pour les chaudières et les ventilations, le système incendie, le matériel de restauration et le traitement des nuisibles.

Pour l'entretien de nos espaces verts, nous travaillons avec l'ESAT de l'AFAEDAM.

Tous les contrôles obligatoires et vérifications périodiques sont satisfaits et réalisés par des organismes habilités. L'association met en œuvre les préconisations des organismes de contrôle. Le registre de sécurité est disponible dans le bureau du responsable des services généraux. Il est tenu à jour par le responsable de la maintenance et la direction représentée par le responsable des services généraux.

3.8.1.5 Gestion des achats de consommables et d'alimentation

L'association Carrefour fait partie d'un groupement d'achat de fait, nommé les « 4 as », regroupant quatre associations de l'économie sociale et solidaire. Ils mettent en commun leur capacité de production afin de négocier des tarifs adaptés et de réaliser des économies de volume.

Notons également un partenariat avec l'ESAT de l'AFAEDAM, qui nous approvisionne sur certains produits frais pré-tranchés.

3.8.2 Les ressources financières

Le foyer d'hébergement pour Mineurs non accompagnés est financé par le Conseil départemental de la Moselle au titre de l'aide sociale à l'enfance.

Le CHRS est lui financé par l'Etat au titre de l'aide sociale. Les personnes accueillies dans ce dispositif doivent s'acquitter d'une participation financière à leurs frais d'hébergement et d'entretien à proportion de leurs ressources. Cette participation ne peut être assimilée à un loyer. Les personnes dépourvues de ressources en sont dispensées.

Pour ces deux dispositifs la contractualisation d'un CPOM est effective, depuis 2024 pour le CHRS. Pour le CHRS, les investissements sont financés dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) défini et validé pour 5 ans dans le cadre de ce contrat.

Le FJT quant à lui est financé grâce à différentes sources :

- Le paiement des redevances mensuelles (ressources principales) par les résidents
- Un financement de la CAF de Moselle pour l'accompagnement éducatif des jeunes hébergés (Prestation socio-éducative dans le cadre d'une convention d'objectifs et de financement quadriennale). Cette dotation financière est fixée dans le cadre du contrat quadriennal

3.8.3 Les ressources humaines et le management des équipes

3.8.3.1 Une équipe interdisciplinaire

En 2023, l'équipe de Carrefour est constituée de 60 personnes.

	Fonctions	Poste	Mission générale	ETP
Pôle éducatif	Accompagnant éducatif FH	9	Ils accompagnent au quotidien les différents publics accueillis à Carrefour avec pour objectifs la responsabilisation, l'accès à l'autonomie et l'insertion sociale.	9
	Accompagnant éducatif CHRS	3		3
	Accompagnant éducatif FJT	3		3
	Maître de Maison	1	Il s'occupe du bien-être des résidents du Foyer d'hébergement, ce bien-être peut être physique ou psychologique. A ce titre, il lui revient de traiter les problèmes du quotidien et d'offrir le meilleur cadre de vie aux jeunes résidents	1
	Secrétaire des résidents	1	Il apporte son soutien administratif à l'ensemble des équipes éducatives. Il collecte les éléments des dossiers des usagers et en a la charge, le classement et l'archivage.	1
	Coordinateur du plateau de jour	1	Il organise et anime le dispositif plateau de jour, construit le projet pédagogique et anime l'équipe d'intervenants. Il assure également un suivi individuel des bénéficiaires.	1
	Médiateur culturel	1	Il assure aux résidents et au plus grand nombre l'accès à la culture. Il valorise des œuvres, des artistes, des moyens d'expressions en organisant des expositions, des ateliers et des parcours pédagogiques au sein de l'association au dans d'autres lieux culturels via notamment Carrefour des arts.	0.68
Accueil de loisirs	Responsable ALSH	1	Il propose et construit le projet pédagogique concernant l'accueil des jeunes enfants à l'accueil de loisirs de Carrefour, organise et coordonne la mise en place des activités qui en découlent et encadre l'équipe d'animation.	1
	Animateur	variable	Il conçoit, propos et met en œuvre des activités d'animation et de loisirs pour les enfants accueillis dans le cadre du projet éducatif et pédagogique de l'accueil de loisirs de Carrefour	

Services généraux : Cuisine et Restauration	Chef de cuisine	1	Il supervise et coordonne l'ensemble des activités liées à la cuisine de l'association. Il gère l'approvisionnement des produits, encadre ses équipes. Il est le garant de la qualité et du respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.	1
	Cuisinier	4	Il réalise les cuissons et les préparations des aliments, le nettoyage de la cuisine en fin de service et veille aux normes de sécurité et d'hygiène	4
	Employé de restauration collective	5	Il assure la mise en place des produits en vitrine pour le buffet, s'occupe de l'approvisionnement en cours de service et veillent au bon déroulement du temps de restauration. Il assure également le nettoyage des lieux, de la vaisselle et du matériel de cuisine et de restauration.	4.78
Services généraux : Entretien et Maintenance	Employé polyvalent	3	Polyvalent, il assure des missions variées dans différents secteurs de l'association : livraison, entretien des locaux, soutien en cuisine, petits travaux de maintenance, accueil ...	3
	Agent d'entretien	4	Il maintient la propreté des locaux (nettoyage, évacuation des déchets, aération des espaces, approvisionnement des distributeurs de savon, essuie-mains, papiers toilette ...)	4
	Responsable de la Maintenance	1	Il veille à l'entretien des bâtiments et des équipements et encadre son équipe de techniciens. Il suit également les contrats de maintenance souscrits auprès de prestataires et assure le suivi des différentes commissions de sécurité et autres...	1
	Technicien de maintenance	2	Il installe, contrôle, entretient et répare les installations.	2
Services généraux : Autres	Technicien informatique	1 apprenti	Il réalise et sécurise l'installation des équipements ou logiciels du parc informatique de l'association et apporte son soutien aux différents salariés de la structure sous la responsabilité du responsable des services généraux.	1
	Secrétaire « groupes »	1 apprenti	Il assure le suivi et la gestion des activités « location d'espace de réunion et/ou de formation » et la « livraisons de repas » sous la responsabilité du responsable des services généraux.	1

	Veilleur de nuit	6	Il assure la surveillance nocturne des biens et des locaux de l'association et relaye l'équipe éducative auprès des résidents.	5
	Employé d'accueil	4	Il accueille et renseigne les visiteurs, les prestataires et les résidents puis les orientent. Il répond au téléphone et redirige les appels	3.74
Pôle Administration et finances	Assistant de gestion	1	Polyvalent, il prend en charge les activités liées à l'administration du personnel, de la paye, du recrutement, de la formation et de la gestion des carrières. Il assume quelques tâches liées à la comptabilité de l'association.	1
	Assistant comptable	1 apprenti	Il assiste le responsable administratif et financier saisit et contrôle les factures, les notes de frais, tient les différents livres comptables, la banque et assure les rapprochements bancaires.	1
Direction	Secrétaire de Direction	1	Il assiste la direction afin d'optimiser la gestion de son activité. Il coordonne les informations internes et externes liées au fonctionnement de l'association et effectue toutes les opérations de secrétariat en veillant à la confidentialité des informations traitées.	1
	Responsable du pôle éducatif	1	Il pilote l'action socio-éducative dans le cadre du projet d'établissement et assure la qualité des interventions auprès des usagers. Il coordonne et encadre une équipe d'éducateurs et de travailleurs sociaux qui accompagnent les résidents au quotidien et favorisent leur insertion sociale et professionnelle et évalue les actions menées. Il prend part au suivi individuel des résidents et participe aux entretiens d'accueil et disciplinaires.	1
	Responsable des services généraux	1	Il coordonne et supervise la gestion des services généraux : restauration, maintenance, entretien, accueil et veille. Il encadre l'ensemble des équipes en collaboration avec les responsables des secteurs restauration et maintenance.	1
	Responsable du pôle administration et finances	1	Il assure la tenue de la comptabilité nécessaire à l'élaboration et au suivi du budget de l'association. Il élabore avec la direction le budget de l'association et la production des comptes de fin d'année. Il supervise également la gestion de la paie et de l'administration du personnel.	1

	Chargé d'études et de développement	1	Il assiste le directeur dans la gestion courante de l'association et a la charge de la démarche d'amélioration continue des différents dispositifs : gestion documentaires, procédures, veille documentaire et conduite de projet. Il coordonne également la fiabilisation des statistiques et gère les réponses aux demandes des données formulées par les commanditaires institutionnels.	1
	Directeur	1	Il est responsable du fonctionnement de l'association et de ses établissements. Il s'assure que les activités sont en adéquation avec les besoins des personnes accueillies. Il conduit la politique stratégique et opérationnelle de l'association dans le cadre des politiques sociales définies au plan national et territorial. Il exerce l'ensemble des pouvoirs délégués par le Président et les instances décisionnelles.	1

Objectif à venir : Nous voulons revoir et adapter aux réalités actuelles les fiches de fonction de l'ensemble des postes de l'association. Ce travail sera mené avec la participation des équipes.



3.8.3.2 L'organisation du travail

3.8.3.2.1 Le fonctionnement de l'association Carrefour

L'efficacité du fonctionnement de notre association repose sur l'organisation du travail. Elle est abordée sous l'angle prioritaire du service à rendre et dans le cadre de l'application des textes et en particulier de la Convention collective nationale de l'habitat et du logement accompagnés du 16 juillet 2003. (Etendue par arrêté du 9 février 2004 JORF 18 février 2004).

Cette efficacité de fonctionnement repose également sur trois éléments :

- La motivation de chacun et l'engagement de tous
- La qualité du travail d'équipe et du travail pluridisciplinaire
- La capacité de tous à assumer les responsabilités professionnelles liées aux missions des différents dispositifs

Objectif à venir : Nous souhaitons poursuivre l'optimisation de notre organisation du travail grâce à la révision et la création de procédures RH. Nous voulons également améliorer les transmissions d'informations entre les postes. Nous souhaitons également professionnaliser et optimiser la gestion des plannings et de l'organisation du travail par l'acquisition d'un progiciel plus performant.



3.8.3.2.2 La communication interne

Les réunions de Direction

Tous les mois, l'équipe des cadres de Carrefour et la secrétaire de Direction se réunissent pour aborder les problématiques rencontrées dans les différents services mais également pour faire le point sur l'avancée des différents projets. Cette réunion est animée par le Directeur. Elle fait l'objet d'un compte rendu.

Les réunions éducatives

La communication interne a pour premier objectif le partage et la diffusion des informations concernant les résidents et ce dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel. Elle s'appuie essentiellement sur des temps identifiés de réunions. Ces réunions hebdomadaires ou bimensuelles sont un support de travail essentiel pour les équipes éducatives notamment. Ce sont des moments d'échanges, de compréhension et d'analyse en fonction d'objectifs précis et structurés dans le temps. Elles se déclinent de manière régulière pour chaque établissement : FH, CHRS, FJT. Elles sont animées par le responsable du pôle éducatif et ont pour but de traiter de divers sujets concernant les résidents : les informations courantes, les projets éducatifs, l'analyse des situations problématiques, l'élaboration des PPA, l'analyse des pratiques, un point organisation avec les procédures et autres ... Ces réunions font l'objet d'un compte rendu.

Les réunions de services (services généraux)

Il y a peu de réunions formalisées au niveau des services généraux, l'ensemble de la communication se fait de manière informelle lors des passages du chef de service sur les postes de travail. Néanmoins, quelques temps forts de communication sont organisés dans l'année au niveau de la restauration et de l'entretien en fonction de l'actualité et des besoins.

Les groupes de travail ou les réunions pluridisciplinaires

De manière transversale, des groupes de travail ou des réunions pluridisciplinaires sont régulièrement conduits. Elles ont pour vocation à travailler à la réalisation de projets, à la révision d'outils de travail, à l'élaboration du projet d'établissement ou autres plans d'actions.

Les temps informels

Au-delà des réunions formalisées, la direction et les managers prennent le temps chaque jour de communiquer de manière informelle, sur les différents postes de travail, avec leurs collaborateurs pour régler des questions quotidiennes.

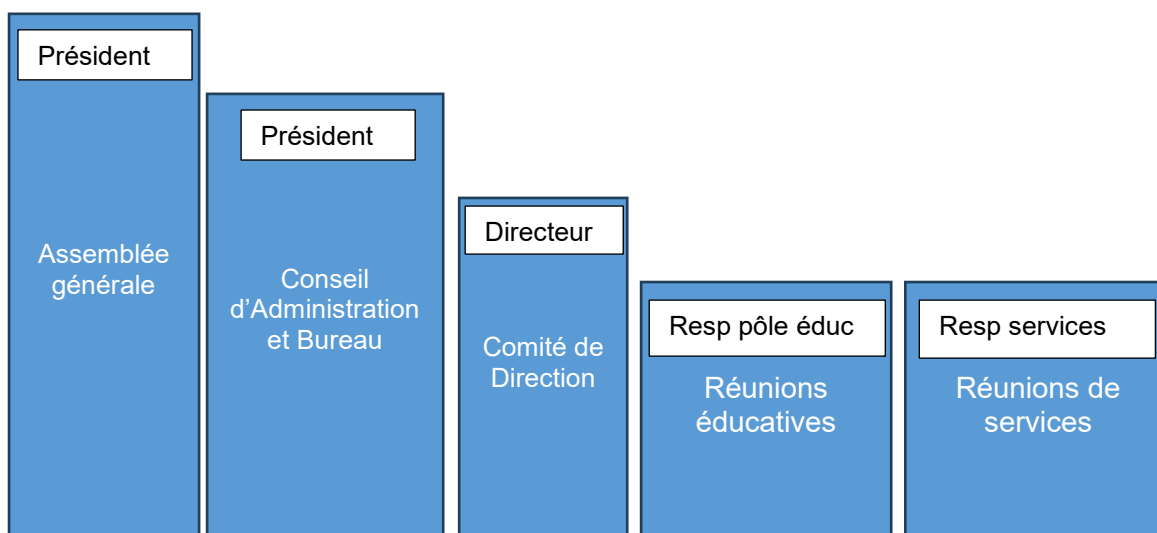
Autres commissions

Par ailleurs, des commissions internes sont organisées par la direction notamment pour le FJT, commissions qui traitent des admissions, des impayés et de l'accueil des jeunes majeurs suivis par l'ASE.

Les réunions des instances décisionnelles

Le directeur communique auprès des administrateurs en les informant à chaque séance de la vie des établissements, des projets et des événements marquants. Ces instances ont leur propre schéma décisionnel décliné dans les statuts. Toutes ces réunions font l'objet de délibérations et comptes-rendus.

Ce processus de travail d'équipes se décline donc à tous les niveaux de l'association.



Pour communiquer en interne, nous utilisons également des supports de documentation écrits :

- Les courriels
- Les documents du réseau informatique commun : procédures, documents RH
- Le logiciel d'activités SIHAJ
- Le logiciel « ticket » pour les réparation et demandes d'entretien
- Le logiciel « paie pilote » pour la gestion des congés
- Les écrans numériques
- Les fiches de transmissions
- Les outils de suivi des fugues et autres
- Les comptes rendus de réunions
- Les dossiers des usagers
- Les panneaux d'affichage

3.8.3.3 Le soutien aux professionnels et le développement des compétences

Le soutien aux professionnels se construit autour de plusieurs axes.

- L'association s'appuie sur une ligne hiérarchique forte, repérée, accessible, soutenante et réactive qui fixe des responsabilités précises pour un fonctionnement collectif cohérent. Ce choix, a pour objectifs de faciliter la communication, favoriser la parole de tous les professionnels, inscrire ces échanges dans une démarche continue d'adaptation aux situations rencontrées. Les personnels sont eux-mêmes reconnus, soutenus et accompagnés dans le sens de leurs actions. Il nous semble important d'agir dans une culture partagée, respectant les besoins et attentes des personnes accueillies. La promotion de la parole des usagers est un facteur important dans l'organisation du travail, favorisant ainsi le croisement des regards.

La qualification des personnels de l'équipe repose sur plusieurs critères :

- la formation initiale ;
- la formation diplômante ou certifiante et/ou l'expérience professionnelle ;
- des compétences identifiées dans chaque fonction.
- une adaptation aux besoins repérés par des formations ajustées (professionnalisation, validation des acquis de l'expérience, formations spécifiques, ...).
- une participation active aux démarches évaluatives et à la construction des projets d'établissements.

La direction établit chaque année un plan de développement des compétences en fonction des besoins décelés lors des entretiens annuels d'évaluation, des entretiens professionnels et des besoins repérés par les managers. Cela peut être des formations sur l'accompagnement éducatif en tant que tel ou sur d'autres thématiques avec pour objectif de maintenir, d'accroître et d'adapter les compétences professionnelles face à l'évolution des besoins des résidents, du secteur et de ses nouvelles exigences.



Objectif à venir : Notre volonté est d'engager l'association carrefour dans une logique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. En effet, nous souhaitons optimiser et professionnaliser les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels de manière à construire un plan de développement des compétences et des carrières en adéquation avec les besoins des salariés, des résidents et de la structure. Nous désirons revoir nos process de recrutement et développer notre marque employeur. Nous souhaitons également être facilitateur pour une montée en compétences de nos bénévoles en leur faisant bénéficier de formations en lien avec leur contribution.

3.8.3.4 Prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail

Le Document Unique des Risques Professionnels (DUERP) est formalisé et actualisé en lien avec le CSE.

Ce travail est complété dans notre association par une volonté de veiller à la santé et la sécurité au travail.

La direction veille en permanence à préserver et maintenir la qualité de vie au travail pour tous les professionnels.



Objectif à venir : Nous souhaitons lutter contre l'usure professionnel en inscrivant la qualité de vie au travail comme une priorité de ce projet d'établissement. Pour ce faire nous souhaitons réaliser un travail de simplification du DUERP et poursuivre nos efforts sur la prévention des risques en mettant en place un comité de suivi de ce document. Nous conforterons l'association dans une logique d'institution apprenante où la formation et le transfert de compétences sont une réalité. Nous améliorerons la communication interne et formerons nos managers aux techniques de management et de communication bienveillantes ...

3.8.3.5 Accueil et intégration des nouveaux professionnels et stagiaires

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos résidents, assurer notre continuité de service et lutter contre l'épuisement professionnel, nous devons aujourd'hui relever le challenge d'attirer de nouvelles compétences et de les fidéliser dans un secteur d'activité toujours plus tendu. Ceci passe par un travail sur notre « marque employeur » et par une professionnalisation de nos process d'intégration des nouveaux salariés et stagiaires.

Objectif à venir : Nous souhaitons formaliser notre politique d'accueil des stagiaires et des nouveaux salariés, revoir le livret d'accueil puis créer un dossier informatique commun répertoriant toutes les informations utiles et nécessaires pour les salariés. Nous envisageons également, la mise en place d'actions de tutorat des nouveaux embauchés sur leurs premières semaines d'activités, leur donnant ainsi les moyens de comprendre et s'adapter aux usagers accompagnés.



3.8.3.6 Le dialogue social

L'effectif de Carrefour impose la mise en place d'un CSE. Ce dernier, renouvelable tous les 4 ans, se réunit tous les deux mois au minimum pour étudier à la fois les questions posées par le personnel de Carrefour et pour donner des avis sur les consultations requises par le droit du travail.

Depuis 2017, il fusionne les institutions représentatives antérieures, à savoir les délégués du personnel, le comité d'entreprise et le comité d'hygiène, santé, conditions de travail.

Le CSE est composé de représentants des salariés de deux collèges différents : un collège représentant les emplois repères 1 à 10 et un collège représentant les emplois repères supérieurs (2 membres titulaires par collège).

L'ordre du jour des réunions de CSE est établi par le président du CSE (le directeur) et le secrétaire désigné par le CSE.

L'association accorde une importance particulière à ces réunions qui permettent la mise en place d'un dialogue social constructif et de qualité. Ce sont des espaces d'échanges importants, où la parole est libre et où chacun des salariés peut trouver des réponses à ses questions, et être informé de la gestion de l'association et des projets en cours et futurs. Ils permettent également à l'employeur de recueillir l'avis des représentants du personnel sur des sujets qui concernent la vie de l'association : projet d'établissement, règlements de fonctionnement, organisation du travail, ...

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par le secrétaire du CSE et affiché dans les endroits prévus à cet effet.

Au sein de Carrefour le CSE dispose de deux budgets, l'un pour son fonctionnement et l'autre pour les activités sociales et culturelles. Ce dernier permet aux salariés de bénéficier d'activités visant à améliorer leur bien-être ou de pratiquer des loisirs à des tarifs privilégiés. Par ce biais, les salariés bénéficient également de cartes cadeaux diverses et variées.

Objectif à venir : Nous souhaitons favoriser un dialogue social constructif et de qualité avec les instances représentatives du personnel en informant et impliquant régulièrement les membres du CSE dans les projets de l'association.



3.9 Démarche qualité et gestion des risques

3.9.1 La démarche d'évaluation et la démarche d'amélioration continue de la qualité

L'association Carrefour est engagée dans un processus formalisé d'évaluation interne depuis 2008 en application de la loi 2002-2. Elle a été renouvelée en 2013 et complétée par une évaluation externe en 2014. Cette démarche d'évaluation s'inscrit plus globalement dans un engagement pour une démarche d'amélioration continue permettant d'améliorer le fonctionnement et les services rendus aux résidents.

En effet cette démarche d'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.

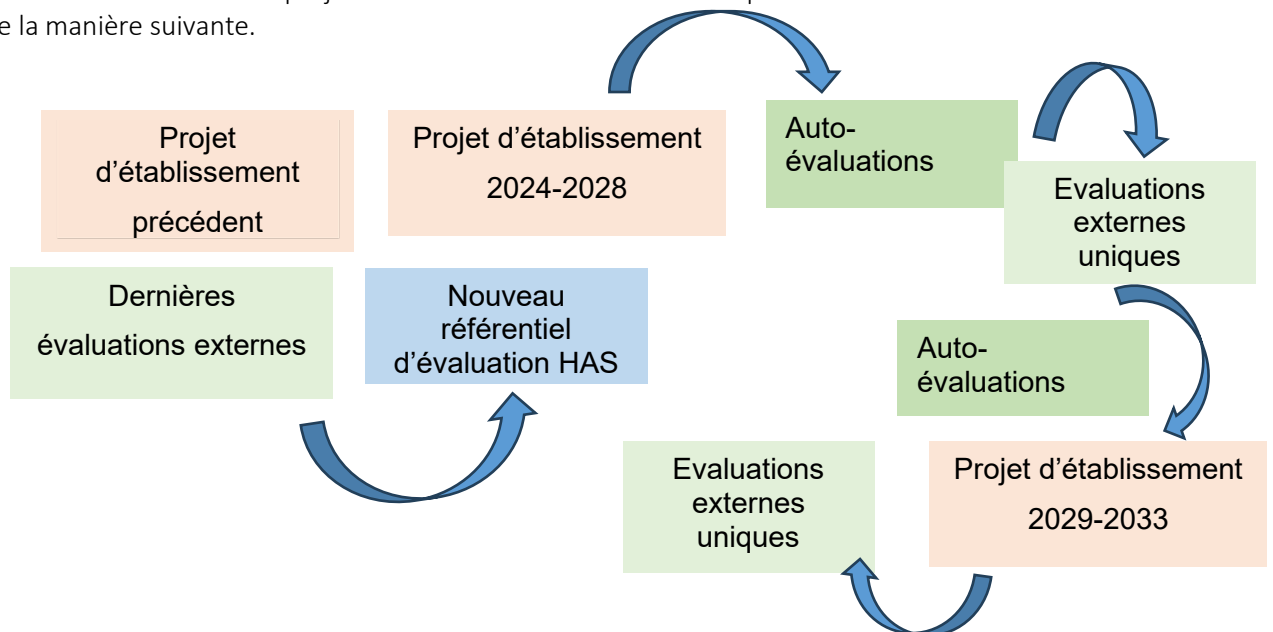
Le processus d'évaluation interne est ainsi déclenché dès la mise en application du projet d'établissement. Il contribue à recueillir les indicateurs identifiés dans les objectifs par le biais des tableaux de bord afin de faciliter l'évaluation. Ces indicateurs servent de base et font partie intégrante de la démarche d'évaluation. Ils sont présentés et analysés dans les rapports d'activité annuels.

Les évaluations, internes ou externes, indiquent in fine les objectifs d'amélioration de la qualité des interventions et des services rendus aux usagers. Désormais, nous utiliserons le nouveau référentiel d'évaluation de l'HAS commun à tous les établissements sociaux et médico sociaux. Ce nouveau référentiel prévoit une évaluation externe tous les 5 ans et conseille des auto-évaluations régulières. Celles-ci juxtaposées, permettent d'élaborer le plan d'amélioration de la qualité, véritable charpente du futur projet d'établissement.

La programmation des évaluations selon ce nouveau format HAS est prévue pour :

- le FJT, en attente d'une période d'évaluation par l'Etat
- Le FH, au troisième trimestre 2025
- Le CHRS, au troisième trimestre 2025

La démarche du nouveau projet d'établissement et la démarche qualité s'articuleront et s'alimenteront de la manière suivante.



Objectif à venir : Pour faire vivre ce nouveau système un process « qualité et amélioration continue » va être défini en Comité de Direction en 2024 avec pour objectif premier la mise en place d'une auto-évaluation de nos établissements. Il s'appuiera sur des relais qualité en interne.

Par ailleurs, nous allons poursuivre la refonte du système de gestion documentaire et la mise à jour des procédures de l'association.

3.9.2 Traitement des plaintes, réclamations et évènements indésirables

Des procédures de signalement des évènements indésirables et évènements indésirables graves sont formalisées au sein de chaque dispositif en application de l'article L.331-8-1 du CASF. Ces procédures ont été communiquées aux professionnels. Tout professionnel peut déclarer un évènement indésirable à l'aide du rapport d'incident. L'enregistrement, l'analyse, le traitement de l'évènement indésirable est réalisé par l'équipe encadrante. S'il s'agit d'un évènement indésirable grave, l'encadrement et la direction se charge de le déclarer aux instances via leur formulaire dédié.

Le Conseil de la Vie Sociale est informé des signalements, des dysfonctionnements graves et évènements affectant l'organisation ou le fonctionnement de la structure. La direction communique la nature du dysfonctionnement ou de l'évènement ainsi que, le cas échéant, les dispositions prises ou envisagées par Carrefour pour remédier à cette situation et en éviter la reproduction.

La gestion des plaintes et réclamations des usagers reste à professionnaliser au sein de Carrefour. Chaque plainte ou réclamation fera l'objet d'une analyse de la situation en équipe pluridisciplinaire et d'un traitement. Toute plainte/réclamation fera l'objet d'actions correctives et d'une réponse en ce sens à l'auteur. Un document spécifique de recueil des plaintes et réclamations (non techniques) est à formaliser ainsi que la procédure, en lien avec la chargée d'études et de développement.

Objectif à venir : Nous souhaitons mettre à jour ou revoir nos procédures de gestion des plaintes, réclamations et des évènements indésirables pour l'ensemble de nos dispositifs.



3.9.3 Plan de gestion et continuité de l'activité

Les établissements sociaux et médico-sociaux doivent se préparer afin de limiter l'impact des évènements sur l'accompagnement et la santé des membres de leurs établissements.

Pour ce faire, l'association a élaboré un plan de continuité de l'activité.

Objectif à venir : Nous souhaitons mettre à jour et professionnaliser nos procédures de gestion de crise.



Nous souhaitons également actualiser le plan de continuité de l'activité et mettre en service une version plus adaptée à nos fonctionnements et à l'actualité réglementaire.

3.9.4 La sécurité des biens et des personnes

Les situations mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes sont identifiées : risque incendie, risques naturels, risque d'intrusion, risques de vols, risques de fugues.

Les contrôles techniques sont programmés et réalisés. Les équipements techniques sont contrôlés.

L'association a reçu un avis favorable de la commission de sécurité pour ses locaux rue Marchant et rue des Trinitaires le 25 janvier 2022.

Les locaux présentant un danger sont rendus inaccessibles.

Les entreprises extérieures intervenant dans les locaux le font toujours en présence d'un salarié de l'association.

L'établissement respecte les normes de sécurité incendie (évacuation, plans, formation premiers secours du personnel, formation sécurité incendie/Vigipirate, évaluation de l'évacuation incendie).

3.9.5 Dynamiques « développement durable » et « démarche responsabilité sociétale »

Le développement durable et la démarche de responsabilité sociétale sont deux concepts que nous nous efforçons de porter et de développer dans nos actions au quotidien.

Nous suivons la réglementation EGALIM dans nos approvisionnements en denrées alimentaires.

Notre politique de gestion des déchets est en place : tri, compostage, récupération des déchets.

Tout notre aluminium est récupéré par l'association « Alu du cœur » afin de financer des handi'chiens.

Nous travaillons en collaboration avec des entreprises de l'économie solidaire (ESAT, producteurs locaux).

Notre activité livraison de repas est en majorité destinée au secteur de l'enfance et de la petite enfance.



Objectif à venir : Nous souhaitons faire du développement durable une priorité en inscrivant la dimension « environnement » dans nos actions éducatives et dans nos logiques de gestion et de management. Nous étudions la mise en place d'un projet avec Emmaüs, « Emmaüs connect » qui vise à favoriser la connectivité des personnes vulnérables socialement.

3.9.6 Dynamique d'innovation et d'évolution sociétale

Adapter et améliorer l'accompagnement de nos résidents au quotidien sont notre priorité et l'innovation peut être un moyen adéquat. Aussi nous souhaitons dans les années à venir mettre l'innovation au cœur de nos métiers pour permettre aux personnes accompagnées de développer leur autonomie au quotidien et apporter un soutien matériel et/ou technologique à nos équipes pour un meilleur accompagnement de nos usagers.

Objectif à venir : Nous souhaitons mettre en place un système de « boîte à idée. » qui pourra être dédié à l'innovation et au développement de nouveaux projets et réflexions novatrices.



4 Nos objectifs de progression et de développement pour les 5 prochaines années

Ils sont énoncés, par thématique tout au long du projet d'établissement et synthétisés dans le plan d'action présenté ci-après

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
PARCOURS DE LA PERSONNE	Formaliser et fluidifier le parcours de la personne	Mettre à jour le processus d'admission pour le FH, le CHRS et le FJT et écrire les procédures.	TOUS	2024/2025	Procédures existantes
		Revoir et reformaliser le processus du suivi individualisé des personnes accompagnées pour le FH, le CHRS et le FJT	TOUS	2024/2025	Outils existants et nombre de PP réalisés
		Poursuivre la mise en place des modalités de travail conjointes entre les professionnels pour favoriser le parcours du résident dans et hors de l'association Carrefour (préparer les résidents mineurs à la majorité, les résidentes du CHRS et du FJT à la sortie vers un logement autonome)	TOUS	Tout au long du PE	Nombre de sorties vers un logement autonome Partenariats
ETIQUE ET BIENTRAITANCE	Mettre en avant le droit de personnes accompagnées et agir avec étique et bientraitance	Définir une charte de bientraitance partagée et appliquée par tous	TOUS	2024	Charte
		Former l'ensemble du personnel à la Bientraitance	TOUS	2024 / 2025	Formations et nombre de personnes formées
	Prévenir et traiter les situations de maltraitance	Améliorer la procédure de signalement d'évènement indésirable de maltraitance pour chaque dispositif	TOUS	2024/2025	Procédures existantes
		Mettre en place des groupes de travail sur les RBPP permettant la création d'outils pour apporter des repères aux professionnels	TOUS	2025	Nombre de groupes de travail
		Systématiser des enquêtes de satisfaction auprès des résidents.	TOUS	2025	Enquête tous les ans
Définir un comité éthique au sein de l'Association	Mettre en place une formation à l'éthique pour les membres de ce comité	TOUS	2026	Existence du comité éthique et formation	
INFORMATION DES RESIDENTS	Poursuivre et développer l'information aux personnes accompagnées	Harmoniser et sécuriser le Dossier Unique du Résident par structure	TOUS	2026	Existence du DU
		Former les équipes aux techniques FALC	TOUS	2025	Formations et nombre de personnes formées
		Créer les documents suivants au format FALC : règlement de fonctionnement, livret d'accueil, charte des droits et des libertés et toutes informations destinées aux résidents.	TOUS	2025/2026	Documents existants
		Prévoir des temps individuels et collectifs repérés pour améliorer l'information des résidents sur le CVS, le règlement de fonctionnement, les évènements de la vie citoyenne, leurs droits et leurs devoirs	TOUS	Tout au long du PE	Suivi des accompagnements

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
DROITS FONDAMENTAUX	Faire des droits fondamentaux des personnes accompagnées une de nos priorités dans nos réflexions et nos pratiques au quotidien	Réactualiser le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement et en faire des outils vecteurs des droits fondamentaux.	TOUS	2024/2025	Existence de ces nouveaux documents
		Engager au sein de l'association une réflexion sur le droit de visite pour les personnes hébergées au FH, FJT MNA et au CHRS	FH/FJT MNA- CHRS	2024/2025	Groupe de travail
		Améliorer l'intimité des jeunes hébergés dans les chambres collectives du FH par des aménagements adaptés.	FH	2025	Groupe de travail et aménagements
		Sensibiliser les équipes éducatives à la notion de « droits fondamentaux » par le biais d'une formation (sensibilisation pouvant être intégrée dans la formation Bienveillance)	TOUS	2024/2025	Formation et nombre de personnes formées
VIE COLLECTIVE	Construire ensemble des règles de vie en collectivité et des outils favorisant leur compréhension	Revoir l'échelle de sanction dans les règlements de fonctionnements	TOUS	2024/2025	Groupe de travail et inclusion dans les RF
		Elaborer un règlement du plateau de jour construit par les jeunes	PLATEAU JOUR	2024	Existence du règlement
CADRE DE VIE	Proposer un cadre de vie agréable pour tous	Diffuser trimestriellement le programme des activités aux résidents	TOUS	Tout au long du PE	Programme trimestriel
		Personnaliser un espace de vie convivial propre à chaque structure	TOUS	2025/2026/2027	Aménagement des lieux
		Favoriser la participation des résidents aux tâches collectives	TOUS	Tout au long du PE	Nombre d'actions
LIEU DE VIE	Donner la possibilité aux résidents de personnaliser leur lieu de vie	Mettre en place dans les chambres un tableau aimanté ou autre support permettant aux jeunes d'y afficher ce qu'ils souhaitent	TOUS	2024/2025	Aménagement des chambres
		Poursuivre les activités « décoration » des espaces communs : <ul style="list-style-type: none"> - Par thématique : Noël, Halloween - Fresques ou tableaux à afficher - Expos des ateliers artistiques ... 	TOUS	Tout au long du PE	Ateliers Présence de décorations
	Apprendre aux résidents à respecter leur lieu de vie et à prendre soin de lui	Réviser la procédure « état des lieux »	TOUS	2025	Existence e la procédure
		Remettre à chaque résident un kit de nettoyage complet à l'arrivée	TOUS	2025	Kit remis
		Identifier un espace pour réaliser des ateliers pédagogiques pour apprendre à faire le ménage	TOUS	2025	Groupe de travail Aménagement du lieu
		Faire des fiches actions « tutos pour nettoyer ma chambre »	TOUS	2025	Groupe de travail
Réaliser un atelier « fabrication de produits d'entretien écologiques »	TOUS	2025	Atelier, nombre de participants		

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
EXPRESSION ET PARTICIPATION DES RESIDENTS	Favoriser l'expression et la participation des personnes accompagnées : le CVS	Mettre en place un CVS unique pour le CHRS et un CVS unique pour le FJT classique	CHRS/FJT	2024	CVS , compte-rendu de réunion
		Mettre en place un CVS pour les résidents mineurs : FH et FJT MNA	FH/FJT	2024	CVS compte-rendu de réunion
		Préparer avec les résidents le CVS	TOUS	Tout au long du PE	Actions et nombre de participants
		Mettre en place une fois par an un CVS transverse aux trois dispositifs	TOUS	2025	Existence du CVS transverses , compte-rendu
	Favoriser l'expression et la participation des résidents : la commission menu	Maintenir la commission « menu » et améliorer sa fréquence ; la préparer en amont avec les résidents	TOUS	2024	Nombre de commission menu
	Mesurer la satisfaction de nos résidents	Réaliser une fois par an une enquête de satisfaction soit par le biais d'un questionnaire et/ou par l'organisation de groupes de paroles	TOUS	2024-2025-2026-2027-2028	Enquêtes annuelles
	Faire participer les résidents à des ateliers d'expression	Mettre en place une newsletter où les résidents pourront s'exprimer, idéalement deux fois par an.	TOUS	2025	Existence de la newsletter/groupe de travail
Continuer les ateliers d'écriture, de fabrique à chanson et tout ce qui contribue à libérer leur expression		TOUS	Tout au long du PE	Nombre d'ateliers	
ADHESION ET CONSENTEMENT	Recueillir l'adhésion des résidents	Formaliser l'adhésion des résidents sur les supports de la loi 2002-2 en les rendant facilement compréhensibles.	TOUS	2024/2025	Mise en place d'un système d'émargement et d'engagement
		Rendre les résidents acteurs de leur accompagnement, notamment en cas d'opposition et chercher des alternatives communes	TOUS	Tout au long du PE	
VIE SOCIALE	Poursuivre le renforcement des liens sociaux en interne comme en externe	Mettre en place un tutorat/parrainage entre résident pour faciliter leur inclusion au sein de la structure.	TOUS	2026	Process de parrainage, nombre de parrain
		Promouvoir les actions collectives et culturelles mises en place	TOUS	Tout au long du PE	Nombre d'actions
PRISE EN COMPTE DES RISQUES	Renforcer la prise en compte des risques dans nos accompagnements	Améliorer le protocole de fugue au FH	FH	2024	Procédure
		Renforcer les actions de prévention sur les addictions, les comportements liés à la sexualité, la nutrition	TOUS	Tout au long du PE	Nombre d'actions
		Poursuivre la formation des équipes éducatives aux problématiques de santé mentale, des addictions ...	TOUS	Tout au long du PE	Formations et effectif formé

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE	Poursuivre notre ouverture sur le territoire pour enrichir nos accompagnements	Signer des conventions de partenariats au bénéfice des résidents	TOUS	Tout au long du PE	Nombre de conventions
		Participer à des actions solidaires avec les résidents	TOUS	Tout au long du PE	Nombre d'actions
		Renforcer notre notoriété et notre attractivité : auprès des CFA, des entreprises	TOUS	Tout au long du PE	
		Améliorer nos outils de communication : site internet, promoteurs du net, boussoles des jeunes, réseaux sociaux ...	TOUS	2025/2026	Refonte du site internet et utilisation d'autres médias
		Favoriser la participation des résidents à des activités collectives extérieures (inscriptions à des clubs locaux sportifs, culturels ...)	TOUS	Tout au long du PE	Nombre de jeunes inscrits en club, MJC ou autre
PREVENTION DU RISQUE D'ISOLEMENT	Développer l'apprentissage de la langue française pour nos résidents étrangers	Mettre en place des ateliers FLE	TOUS	2024 /2026	Nombre d'ateliers
		Mettre en place des ateliers pratiques : utilisation de la langue française dans des situations de vie courantes	TOUS	2024/2026	Nombre d'ateliers
DEVELOPPER L'AUTONOMIE	Développer les compétences des personnes accompagnées pour leur permettre une meilleure insertion et une meilleure inclusion				
	Favoriser l'accès aux droits administratifs	Accompagner les résidents et leur permettre d'accéder à leurs droits administratifs : <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des fiches repère pour l'orientation vers les services publics - Mettre en place des ateliers thématiques et des mises en situation sur les droits et les obligations administratives - Mettre à disposition des résidents des postes informatiques pour utiliser en autonomie (avec aide si besoin) les services en ligne 	CHRS/FJT	2024/2025/2026	Outils mis en place Nombre d'ateliers Installation des postes informatiques
Favoriser l'accès des résidents à la santé		Favoriser les démarches de soin en créant des fiches repère pour faciliter l'orientation vers les services de soin et de santé	TOUS	2024/2025/2026	Outils mis en place Nombre d'ateliers
		Créer un fichier commun et partagé pour les professionnels éducatifs regroupant les contacts des prestataires de soin et autres partenaires liés à la santé	TOUS		
		Renforcer notre partenariat avec la CPAM	TOUS		
		Trouver les financements pour renforcer l'équipe des compétences d'un psychologue et d'une infirmière (pour les trois structures)	TOUS		
		Sensibiliser les résidents à l'importance des activités physiques : <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la mise en place d'activités sportives régulières - Optimiser l'espace du parc rue Marchant pour favoriser les pratiques sportives 	TOUS TOUS FH/CHRS FJT		

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
		<ul style="list-style-type: none"> - Optimiser l'utilisation de la salle de sport du FJT - Négocier des créneaux d'utilisation de salles de sport à proximité de Carrefour Sensibiliser les résidents à l'importance d'une bonne nutrition <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre les ateliers de cuisine éducatifs - Organiser des actions de prévention sur la diététique Sensibiliser les personnes accompagnées à l'hygiène et au bien-être <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des ateliers fabrication de cosmétiques Mettre en place des actions de prévention	<p>TOUS</p> <p>TOUS</p> <p>TOUS</p> <p>TOUS</p> <p>CHRS</p> <p>TOUS</p>		
DEVELOPPER L'AUTONOMIE	Favoriser l'accès à l'emploi	Poursuivre les ateliers de recherches d'emploi Poursuivre les ateliers pour développer la confiance en soi (théâtre, chant, radio carrefour, ...) Créer des fiches repère pour faciliter l'orientation aux services de l'emploi Optimiser notre rôle de prescripteur de chantiers d'insertion	<p>CHRS/FJT</p> <p>TOUS</p> <p>CHRS/FJT</p> <p>CHRS/FJT</p>	<p>Tout au long du PE</p> <p>2024-2025</p> <p>2024-2025</p>	<p>Nombre d'ateliers</p> <p>Outils mis en place</p> <p>Nombre de résidents en chantiers d'insertion</p>
	Favoriser l'accès aux loisirs et à la culture	Poursuivre la mise en place d'ateliers artistiques Poursuivre les visites et les découvertes artistiques et culturelles Renforcer les partenariats	<p>TOUS</p> <p>TOUS</p> <p>TOUS</p>	<p>Tout au long du PE</p>	<p>Nombre d'ateliers</p> <p>Nombre de visites et de sorties</p> <p>Conventions de partenariat</p>
	Favoriser l'accès au logement autonome	Apprendre à entretenir son logement Apprendre à gérer son budget Rechercher un logement : où m'adresser, quelles sont les formalités à suivre, quelles sont les aides possibles ?	<p>TOUS</p> <p>TOUS</p> <p>CHRS/FJT</p>	<p>Tout au long du PE</p>	<p>Nombre d'ateliers</p> <p>Outils mis en place</p>
PROJET SOCIAL	Soutenir les professionnels et développer leurs compétences	Mettre en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des compétences	CARREFOUR	A compter de 2024	Effectivité des process
		Construire un plan de développement des compétences en adéquation avec les besoins des salariés et des résidents		2024	Effectivité des process
		Mettre en place une politique de recrutement nous permettant de faire face au mieux à l'absentéisme pour éviter l'épuisement des professionnels en poste		2024-2025	Effectivité des process
		Optimiser les entretiens individuels annuels et les entretiens professionnels biannuels		2024	Effectivité des process
	Optimiser notre organisation du travail	Mettre à jour les fiches de postes		2025	Effectivité des process
		Revoir les procédures liées au RH		2024/2025/2026	Effectivité des process

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS	
		Travailler sur une amélioration des transmissions des informations entre les postes		2024	Effectivité des process	
	Améliorer l'accueil et l'intégration de nos nouveaux professionnels et des stagiaires	Mettre en place une politique d'accueil de stagiaires		2025 /2026	Effectivité des process	
		Mettre à jour notre livret d'accueil des nouveaux salariés		2024	Effectivité des process	
		Prévoir une procédure d'accueil des nouveaux salariés (parrainage, immersion, accompagnement lors de la période d'essai ...)		2025	Effectivité des process	
		Créer un dossier informatique partagé avec toutes les informations utiles pour les nouveaux salariés		2024	Effectivité des process	
	Favoriser un dialogue social constructif et de qualité avec les IRP	Travailler de concert avec les membres du CSE, les informer et les impliquer dans les projets de l'association		Tout au long du PE	Comptes-rendus des réunions	
GESTION ET PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS /QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	Poursuivre nos efforts sur la prévention des risques	Mise en place d'un comité de suivi du DUERP	ASSOCIATION CARREFOUR	2025	Existence du comité de suivi et nombre de mise à jour du DUERP	
		Former nos équipes de restauration, de maintenance et d'entretien aux « gestes et postures »		2024 /2025/2026	Formations	
		Former des SST en nombre suffisant et organiser les recyclages		2024/2025/2026	Formations	
		Mettre à jour et diffuser une liste du personnel habilité ou formé en matière de prévention et de sécurité		2024	Liste et diffusion	
	Faire de la qualité de vie au travail une priorité	Travailler en partenariat avec la médecine du travail sur l'amélioration de la qualité de vie au travail			Tout au long du PE	Contact avec médecine du travail
		Améliorer la communication interne avec des outils adaptés et simples d'utilisation afin de fluidifier l'organisation du travail et le partage des informations			Tout au long du PE	Outils
		Former nos managers aux techniques de management et de communication bienveillantes			2025	Formations
		Créer des moments conviviaux pour nos salariés			Tout au long du PE	Nombre d'évènements
CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ	Formaliser la gestion de la continuité de l'activité	Mettre en place une politique RH permettant la continuité de l'activité	TOUS	A compter de 2024	Procédure	
		Revoir les procédures de gestion de crise	TOUS	2024-2025	Procédure	

DOMAINES	OBJECTIFS	ACTIONS	DISPOSITIF CONCERNE	CALENDRIER	INDICATEURS
INNOVATION ET EVOLUTION SOCIETALE	Faire du développement durable une priorité	Inscrire dans nos actions éducatives une dimension environnement : <ul style="list-style-type: none"> - Action gestion des déchets - Action économie d'énergie - Action préserver l'environnement 	TOUS	A compter de 2024	Nombre d'actions
		Mettre en place des mesures s'inscrivant dans une dynamique de développement durable		A compter de 2024	Existence des mesures
QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE	Inscrire l'association dans une démarche d'amélioration continue	Révision des procédures et du système de gestion documentaire	TOUS	Tout au long du PE	Nombre de procédures
		Mettre en place des évaluations internes régulières de nos process	TOUS	2024	Evaluation des process
		Organiser une évaluation interne tous les deux ans de chaque dispositif	TOUS	2024	Evaluation interne
		Mettre en place une commission qualité avec des référents qualité dans chaque dispositif	TOUS	2024	Existence de la commission et des référents

5 Annexes

ANNEXE n° 1 : La charte des droits et libertés de la personne accueillie	p 86
ANNEXE n° 2 : Caractéristiques des personnes accueillies	p 89

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge ou d'un d'accompagnement social, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination de quelque ordre que ce soit.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur l'accompagnement demandé dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

1° la personne dispose de son libre choix dans le cadre de son admission dans l'établissement et dans le cadre du mode d'accompagnement proposé.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant des conditions et conséquences de son admission et de l'accompagnement proposé en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

L'admission ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux dans le respect des souhaits de la personne et des décisions de justice.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels d'accompagnement.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet d'assistance et de soutien adaptés.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies est facilité par l'institution.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

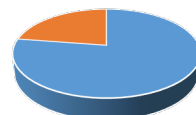
Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

ANNEXE 2 : CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Quelques caractéristiques de la population du FJT

Personnes hébergées en 2022	NB	%
Hommes	161	77
Femmes	47	23
Total	208	100

personnes hébergées en 2022

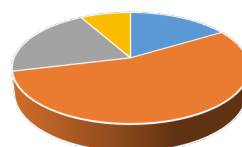


■ Hommes ■ Femmes

En 2022, le FJT a accueilli 208 résidents, dont une grande majorité de jeunes hommes (77%).

Âges des résidents	Nb	%
16-17 ans	34	16
18-21 ans	114	55
22-25 ans	43	21
26 ans ou plus	17	8
TOTAL	208	100

Age des résidents

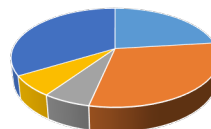


■ 16-17 ans ■ 18-21 ans
■ 22-25 ans ■ 26 ans ou plus

La proportion de jeunes âgés de 16 à 25 ans représente 92% de l'ensemble de personnes accueillies au FJT.

Situation professionnelle	Nb	%
Travailleurs en CDI ou CDD	48	23
Apprentis, Formation en alternance	63	30
Formation Professionnelle	13	6
Recherche d'emploi	14	7
Etudiants, lycéens	70	34
TOTAL	208	100

Situation professionnelle

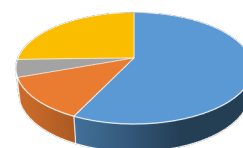


■ Travailleurs en CDI ou CDD
■ Apprentis, Formation en alternance
■ Formation Professionnelle
■ Recherche d'emploi
■ Etudiants, lycéens

Les travailleurs, apprentis, stagiaires ou demandeurs d'emplois représentent 66% des résidents accueillis.

Dernier domicile connu	Nb	%
Moselle	157	76
Autre département français	34	15
Union Européenne	14	7
Hors UE	70	2
TOTAL	208	100

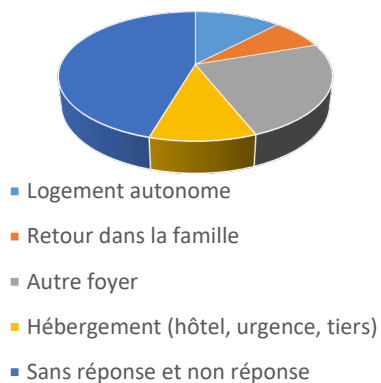
Dernier domicile connu



■ Moselle
■ Autre département français
■ Union Européenne

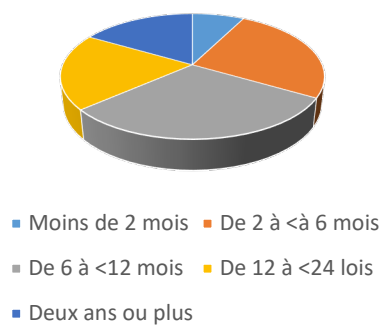
Logement à la sortie en 2022	Nb
Logement autonome	8
Retour dans la famille	5
Autre foyer	16
Hébergement (hôtel, urgence, tiers)	7
Sans réponse et non réponse	30
TOTAL	66

Logement à la sortie



Durée de séjour des 66 sortis en 2022	Nb
Moins de 2 mois	5
De 2 à <à 6 mois	17
De 6 à <12 mois	20
De 12 à <24 mois	13
Deux ans ou plus	11
TOTAL8	66

Durée de séjour

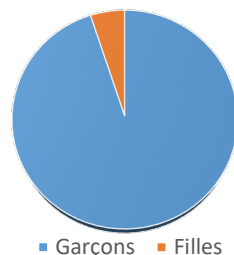


Quelques caractéristiques de la population du FH

En 2022, le FH a accompagné 59 jeunes

Répartition par sexe	Nombre
Garçons	56
Filles	3
Total	59

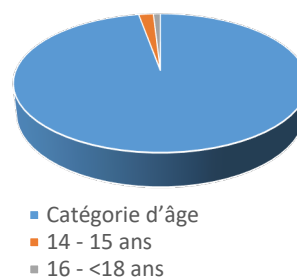
Répartition par sexe de la population du FH en 2022



En 2022, nous avons accompagné une majorité de jeunes garçons, 56 sur 59. Cependant le nombre de filles tend à augmenter, il y en a 5 au 15 /06/2023

Catégorie d'âge	2022	2021
14 - 15 ans	40	18
16 - <18 ans	19	38
> 18 ans (jeunes majeurs)	0	4
Total	59	60
Âges moyen	15.5 ans	16.5 ans

Catégorie d'âge des jeunes accueillis en 2022

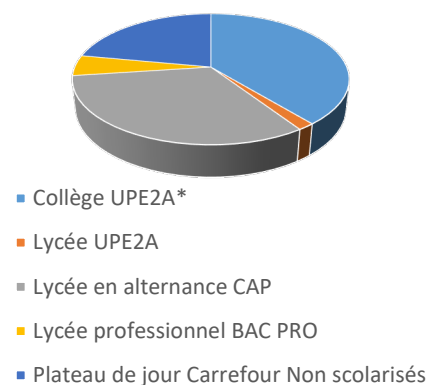


La population rajeunie, l'âge moyen baisse de façon significative en un an et la tendance se confirme en 2023.

Scolarité

Types d'établissement	Formation	Nombre
Collège	UPE2A ⁴	23
Lycée	UPE2A	1
Lycée en alternance	CAP	19
Lycée professionnel	BAC PRO	3
Plateau de jour Carrefour	Non scolarisés	13
Total		59

Type d'établissement fréquenté

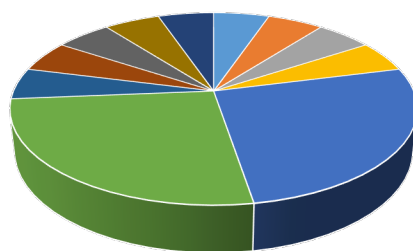


⁴ *Unité pédagogique pour élèves allophones arrivants

19 jeunes ont préparé un CAP en 2022, les métiers choisis sont :

Type de Cap - Métier	Nombre
Peinture	1
Logistique	1
Maçonnerie	1
Serrurerie-Métallerie	1
Cuisine	5
Menuiserie	5
Plomberie	1
Carrosserie	1
Mécanique	1
Vente	1
Plaquiste	1
Total	19

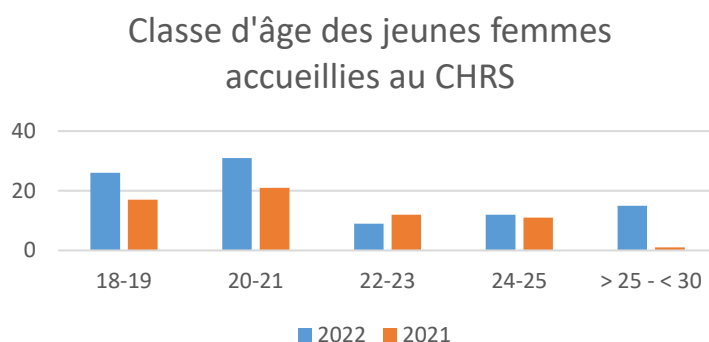
Type de CAP préparés



Quelques caractéristiques de la population du CHRS

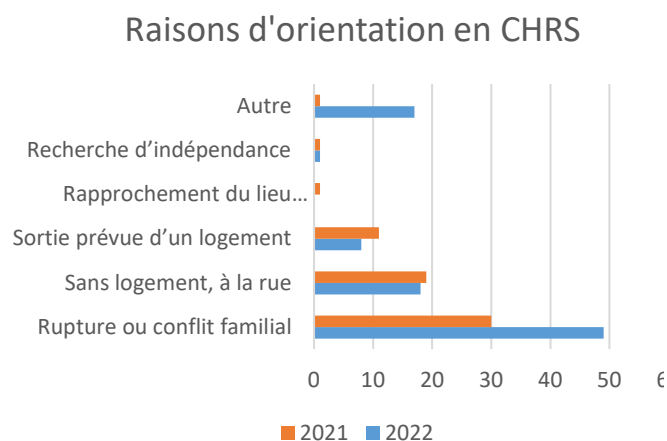
Classe d'âge des jeunes femmes accueillies au CHRS

Classe d'âge	2022	2021
18 -19	26	17
20 -21	31	21
22 - 23	9	12
24 - 25	12	11
>25 - <30	15	1
Total	93	63
Age moyen	21.7 ans	20.5 ans



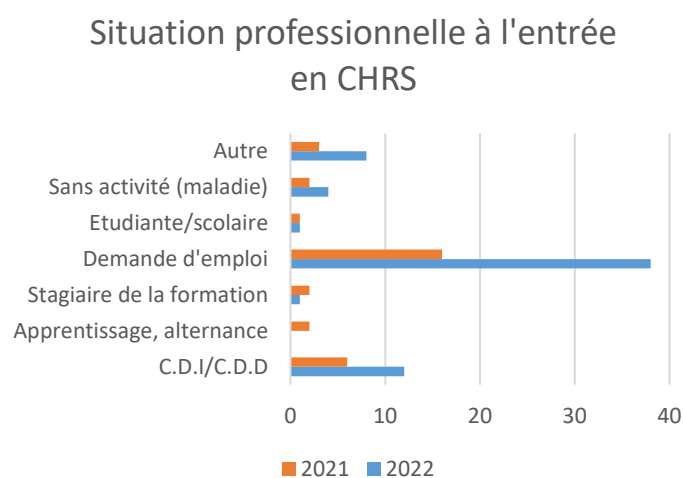
Principales raisons d'orientations en CHRS

Raisons d'orientation en CHRS	2022	2021
Rupture ou conflit familial	49	30
Sans logement, à la rue	18	19
Sortie prévue d'un logement	8	11
Rapprochement du lieu d'activité	0	1
Recherche d'indépendance	1	1
Autre	17	1
Ensemble des femmes accueillies sur l'année	93	63



Situation professionnelle des résidentes entrées dans l'année

Situations professionnelles des résidentes	2022	2021
CDI/CDD	12	6
Apprentissage, alternance	0	2
Stagiaire de la formation	1	2
Demande d'emploi	38	16
Etudiante/scolaire	1	1
Sans activité	4	2
Autre	8	3
Total des femmes entrées dans l'année	64	32



Logement des résidentes sorties dans l'année

Logement à la sortie du CHRS	2022	2021
Logement autonome parc privé	8	9
Logement autonome parc public	9	3
Autre CHRS	5	2
Hébergées chez un tiers	15	7
Retour en famille	6	4
Autre (FJT, résidence sociale, ...)	18	9
Total sorties dans l'année	61	37

Logement des résidentes à la sortie du CHRS

