



**Pierre COUPIAT « Régulation Technique et Supervision »**

*Habilitation : H2009-11-245*

*Rapport d'évaluation externe du CHRS Augustin Gartempe*

*9 rue St Augustin 87100 Limoges*

*FINESS : 870000635*

## SOMMAIRE

---

I-	Eléments de cadrage .....	3
	Lexique .....	3
1-	Le cadre de l'évaluation externe.....	4
	L'exigence d'évaluation externe.....	4
	Le cabinet d'évaluation externe .....	4
2-	Le CHRS Augustin Gartempe au sein de l'ARSL .....	5
	Présentation de l'association ARSL .....	5
	Présentation du CHRS Augustin Gartempe .....	6
3-	Le Projet Evaluatif.....	8
	Orientations associatives.....	9
	Objectifs généraux .....	9
	Evaluation externe, enjeux et recommandations .....	9
	Phase de lancement.....	10
	Les documents remis le 12 juin 2014.....	10
	Méthodologie et calendrier.....	11
II-	L'évaluation externe du CHRS Augustin Gartempe.....	13
	Appréciation des modalités de mise en œuvre de l'évaluation interne et des actions réalisées ....	13
	Un référentiel adapté.....	15
	Thématiques intégrées dans le plan d'amélioration continue de la qualité.....	15
	Appréciation globale, leviers d'amélioration et écarts à corriger.....	17
	Accueil de l'évaluation externe par le CHRS Augustin Gartempe.....	20
	Thématiques mobilisées en références au cadre de l'ANESM.....	21
	Synthèse de l'évaluation externe du CHRS Augustin Gartempe.....	33
	Préconisations générales et aide à la décision.....	40
	Abrégé CHRS Augustin Gartempe .....	42
	Bibliographie :.....	47
	Annexes.....	49

## I- ELEMENTS DE CADRAGE

---

---

### LEXIQUE

---

**ARSL** : Association de Réinsertion Sociale du Limousin

**ASE** : Aide Sociale à l'Enfance

**CADA** : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asiles

**CASF** : Code de l'Action Sociale et de la Famille

**CDEF** : Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille

**CHRS** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

**CHSCT** : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

**DDCSPP** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

**DTPJJ** : Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse

**ESSMS** : Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux

**FNARS** : Fédération nationale des Associations de Réinsertion sociale

**FPN** : Foyer Paul Nicolas

**MDD** : Maisons du Département

**MECS** : Maison d'Enfants à Caractère Social

**MIE** : Mineur Isolé Etranger

**PJJ** : Protection Judiciaire de la Jeunesse

**SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

**SLM** : Service Logistique et Maintenance

**SPIP** : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation.

## 1- LE CADRE DE L'ÉVALUATION EXTERNE

---

### L'EXIGENCE D'ÉVALUATION EXTERNE

---

L'évaluation externe, introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, porte sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). L'évaluation externe observe de manière privilégiée la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies (cf. décret n°2007-975 du 15 mai 2007). Ce décret fixe « les principes déontologiques, les objectifs, l'organisation et la mise en œuvre de l'évaluation effectuée par des organismes habilités » ainsi que la présentation et le contenu des résultats qui en sont issus.

Les champs des évaluations externes et internes sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS) doivent choisir des organismes habilités possédant des qualifications et compétences déterminées par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007.

---

### LE CABINET D'ÉVALUATION EXTERNE

---

Afin de garantir l'unité de la démarche d'évaluation externe en tant que processus interactif et participatif, l'Association de Réinsertion Sociale du Limousin (ARSL) a sélectionné le cabinet Pierre Coupiat R.T.S chargé de l'évaluation externe de trois établissements : le Foyer Paul Nicolas, le CHRS Augustin Gartempe, le CHRS centre de jour sur la période septembre-décembre 2014. Le cabinet Pierre Coupiat R.T.S. est habilité en tant qu'organisme « Evalueur Externe » par l'ANESM (numéro d'habilitation : H2009-11-245) paru au bulletin officiel du 15 novembre 2009. L'équipe est composée de deux sociologues, elle s'adjoit les services et compétences complémentaires lorsque cela est nécessaire.

## 2- LE CHRS AUGUSTIN GARTEMPE AU SEIN DE L'ARSL

---

### PRESENTATION DE L'ASSOCIATION ARSL

---

*« Créée en 1961 à l'initiative de quelques bénévoles, notamment des visiteurs de prison, l'Association sera toujours sensible aux plus démunis, ceux qui sont en rupture sociale sans soutien familial ou social. Au cours des décennies suivantes, les membres et les salariés de l'Association conjuguant leurs efforts n'auront de cesse de prendre en compte et d'analyser les évolutions sociales avec leur cortège de précarité et de misère afin d'inventer sans cesse des réponses plus adaptées, plus pertinentes. »*

L'ARSL s'est engagée dans une démarche d'évaluation comme levier à l'amélioration continue de ses actions. La restructuration de l'ARSL par pôles participe de cette démarche d'amélioration, notamment de sa gouvernance, du rapport à son environnement, et de l'intégration des normes législatives actuelles<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Référence : rapport d'évaluation interne des activités et de la qualité des prestations du CHRS Augustin Gartempe.

PRESENTATION DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

FICHE TECHNIQUE DE L'ETABLISSEMENT

CHRS Augustin Gartempe		
Equipe de direction générale	Directeur Général :	Myriam CALDERON
	Directeur Général Adjoint :	Claire ROBERT HAURY
	Secrétaire général de direction et responsable qualité :	Céline PEROT
	Responsable administratif et financier :	Catherine RESCHE SIRIEIX
	Responsable Economat chargé de la Logistique :	Nadine ROBERT

Equipe de direction	Directeur Adjoint :	Didier FAYDI
	Cadre Social :	Stéphane RAZGALLAH (depuis le 01.03.2014)
	Personne ressource :	

**Au 31.12.2013**

Adresse et n° SIRET	Date de la 1ère autorisation	Nombre de places autorisées	Nombre d'usagers hébergés
11 rue Malesherbes 87100 LIMOGES  77807348600012 FINESS : 870000635			114

Chiffres 2014

Equivalents temps pleins	- Encadrement	3,7
	- Administratifs	1
	- Travailleurs sociaux ES - CESF - AS	10
	- Travailleurs sociaux ME	2,50
	- Services généraux et Veilleurs	6,39
	- Commis cuisine	1
	- Médecin Psychiatre	0,11

Service Logistique et Maintenance (SIEGE)	3,20
---	------

\* ES : éducateur spécialisé - CESF : conseiller en économie sociale et familiale - AS : assistant social - ME : moniteur éducateur

En 2010, la création du SIAO 87 dont l'ARSL est porteuse, a été l'occasion de repenser l'organisation globale de l'Association à travers la mise en place d'une nouvelle gouvernance. L'ancienne organisation, basée sur une juxtaposition d'établissements et de services essentiellement liée à l'histoire de l'Association a donc laissé la place depuis fin 2011 à une logique de pôles pour plus de cohérence avec les évolutions territoriales :

- Le **pôle Urgence** comprend le SIAO 87, l'instruction du RSA, le 115, le service domiciliation, et l'équipe de rue.

- Le **pôle Insertion** comprend la MECS, le CHRS Augustin Gartempe dont le dispositif de lutte contre les violences conjugales et /ou intrafamiliales, les Lits Halte Soins Santé, L'Espace Prévention Santé, les services socio-judiciaires et le service logement dont l'ALT.

-Le **pôle Intégration** comprend l'HUDA et le CADA,

-La **Direction Générale** regroupe la gestion de l'intégralité des pôles de l'ARSL appuyée par le pôle **administratif et financier** en charge des domaines administratif, financier, Ressources Humaines et Qualité.

Le CHRS Augustin Gartempe s'inscrit dans le pôle insertion de l'ARSL. Il héberge actuellement 114 personnes réparties en places d'insertion, de stabilisation, d'urgence (le N°115) ainsi que de places supplémentaires d'urgence hivernale (115), et d'accueil pour les Personnes Victimes de Violence en ALT (PVV).

L'accueil est de type généraliste, les « jeunes marginaux ou jeunes en errance », les personnes victimes de violences conjugales et/ou intra-familiales, les personnes hébergées dans le cadre du « pôle socio-judiciaire » (sous-main de justice). Ces personnes bénéficient d'un accompagnement à leur projet personnel individualisé, d'une possibilité de réinsertion en partenariat avec les acteurs locaux<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Description du CHRS Austin Gartempe inscrite dans le rapport d'activité de 2012.

### 3- LE PROJET EVALUATIF

Le projet évaluatif a été validé par le Comité de Suivi les 09 mai, et 12 juin 2014 et il s'appuie sur la démarche associative (nouvel élan et ouverture à l'environnement).

La méthode d'évaluation externe s'appuie sur les acteurs et leurs pratiques. Dans ce cadre, l'analyse des documents nous permet d'opter pour les éléments les plus pertinents pour comprendre l'action.

Deux dimensions constitutives de l'évaluation externe :

- Le droit des usagers : « Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers, et les conditions de réalisation du projet personnalisé. »
- La mise en action et l'ouverture : « Donner des éléments d'appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement, et des interactions. »

*Ces deux dimensions constitutives de l'évaluation externe seront évaluées à partir de deux référentiels : l'évaluation interne et le référentiel thématique de l'ANESM.*

La composition du Comité de Suivi a été validée par le Conseil d'Administration :

Mr VIGER, président ; Mr MELLIER, vice-président ; Mme DIOP, administratrice ; Mme ROBERT HAURY, directrice générale adjointe ; Mme DEBRACH, directrice adjointe; Mr RAZGALLAH, chef de service ; et Mme PEROT, responsable qualité. Le Comité de suivi a six fonctions opérationnelles principales : valider le projet évaluatif, définir les enjeux évaluatifs, valider les éléments méthodologiques, définir les modalités de choix des acteurs associés à la démarche, confirmer et valider le calendrier d'ensemble, valider le rapport d'évaluation externe.



## La démarche d'évaluation externe comprend 4 phases :

- La co-construction du référentiel évaluatif
- L'application du référentiel évaluatif et le recueil des données
- La réalisation de l'analyse intermédiaire
- La finalisation et le rapport d'évaluation

---

### ORIENTATIONS ASSOCIATIVES

---

L'association s'engage dans une dynamique de nouvel élan portée par les valeurs humanistes et d'ouverture à son environnement partenarial et institutionnel.

---

### OBJECTIFS GENERAUX

---

*L'amélioration de la qualité des actions menées par l'ARSL dans une volonté d'ouverture à l'environnement est corrélée à des processus de connaissance et d'analyse de ses actions.*

L'ARSL s'inscrit dans une relation systémique constituée des différents membres qui la réalisent : l'association, les cadres, les équipes, les familles ou les représentants des usagers, les usagers les jeunes, les usagers, et l'environnement en projet avec ses actions, c'est-à-dire les partenaires. L'évaluation externe est un outil d'amélioration construit collectivement. Elle est un temps où l'institution fait le point, prend du recul et analyse sa pratique.

---

### EVALUATION EXTERNE, ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

---

Les enjeux de l'évaluation externe sont transversaux aux établissements de l'ARSL :

- La stratégie de communication globale (en voie d'élaboration, par exemple le nouveau logo réalisé le 1er septembre 2014)
- Le projet associatif, les projets de pôles, et d'établissements
- Les fiches de fonctions et délégations de fonctionnement
- La mesure de la satisfaction usager
- La gestion des dossiers des usagers
- Le système documentaire

Dans ce cadre l'évaluation externe accorde une attention particulière d'une part aux liens en interne et à leur visibilité en externe, et d'autre part aux liens entretenus avec l'environnement et la visibilité de ces liens. Il s'agit aussi d'envisager des axes politiques d'amélioration.

**La méthodologie participative utilisée est transversale à tous les établissements évalués.**

---

## PHASE DE LANCEMENT

---

- Constitution et réunion du Comité de suivi le 09 mai 2014. Une journée de cadrage a été consacrée pour la co-construction de l'évaluation externe entre le cabinet d'évaluation externe et le Comité de suivi d'évaluation de l'ARSL le 12 juin 2014,
- Calage du calendrier par email le 13 juin 2014,
- Réunion de préparation et contractualisation le 08 septembre 2014,
- **Réunion d'ouverture le 12 septembre 2014** auprès des administrateurs, du personnel de l'ARSL, des familles/usagers, des partenaires (déterminés par la DG et l'encadrement), présentation synthétique de l'évaluation externe par le comité de suivi, présentation de l'évaluation externe (grandes lignes, intervenants, cadre méthodologique et déroulement), espace questions/réponses,
- Tirage au sort de l'échantillon représentatif par le Comité de suivi et le cabinet d'évaluation externe: échantillons du personnel et des familles/usagers faisant l'objet d'un guide d'entretien préalablement établi.

→ *Méthode de l'échantillonnage : tirage au sort puis désignation délibérée de personnes qui n'auraient pas été tirées au sort et pourtant incontournables en termes de représentativité (fonction, missions spécifiques ....) Pour les familles, la durée de séjour est prise en compte, avec présence possible d'un interprète. Les rencontres avec les partenaires sont préconisés par les Cadres puis validés par la Directrice Générale avec accord du Président de l'Association.*

---

## LES DOCUMENTS REMIS LE 12 JUIN 2014

---

Les évaluateurs consultent l'ensemble des documents pour une analyse documentaire préalable.

- Rapports écrits et numérisés d'évaluation interne 2013 du CHRS Augustin Gartempe

- Les référentiels d'évaluation interne de l'établissement 2013
- Plan d'action qualité 2013
- Mapping de positionnement du CHRS Augustin Gartempe 2013
- Le projet d'établissement de 2006
- Le projet associatif ARSL 2004
- Le rapport d'activités de l'ARSL 2012

---

## METHODOLOGIE ET CALENDRIER

---

- ✓ Rencontres avec le CHRS Augustin Gartempe et le cadre le 16 septembre et 01 octobre 2014. La Direction Générale détermine la composition du groupe de travail pour cette étape et donne la date d'échéance. L'encadrement et le Directeur ont pour mission d'organiser les rencontres avec les personnels, familles/jeunes (dates, horaires, ...).  
→ *Méthode : Entretiens semi-directifs, recueil de données, et observation participante. Le 16 septembre 2014 rencontre avec le Comité de suivi, bilan d'étape de l'évaluation externe.*
- ✓ Rencontres avec l'établissement, les équipes les 23 septembre et le 03 octobre 2014, entretiens avec 12 personnes hébergées et accompagnées par le CHRS le 03 octobre 2014 et la cellule qualité le 17 octobre 2014.  
→ *Méthode : Entretiens semi-directifs collectifs (3h30) et/ou individuels, recueil de données et observation participante. Soit pour l'équipe éducative : 3 conseillers ESF, 1 assistant de direction, 2 éducateurs, 1 assistant social, 1 veilleur de nuit, 1 agent d'entretien.*
- ✓ Rencontres et entretiens téléphoniques avec les partenaires institutionnels, internes et externes présentés par le Comité de suivi les 23 et 25 septembre 2014 et les 02, 13, 20, 21, 23, 24 octobre 2014 : le CCAS, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations de la Haute-Vienne (DDCSPP), le Conseil Général de la Haute-Vienne, l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), le CADA, le Pôle Urgence, le FPN, le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP), Pass Santé du CHU, Limoges Habitat, ADOMA, Association Gatrem, Association Marianes, Association Espoir, Habitat et Humanisme, Equipe Mobile Santé Précarité, Collectif 87.

---

## CALENDRIER DES ECHEANCES

---

- **Le 18 octobre 2014** : le pré rapport est envoyé à l'ARSL, pour que le Comité de Suivi puisse en faire lecture et réflexion.
- **Le 27 octobre 2014 à 9h00** : rencontre entre le Comité de Suivi et le cabinet, lecture des éléments essentiels du pré rapport et modifications.
- Entre ces 2 dernières dates, des échanges entre les évaluateurs et le Comité de Suivi ont eu lieu pour adapter l'écriture du pré- rapport.
- **Le 08 novembre 2014**: écriture et rendu du pré-rapport définitif.
- **Le 05 décembre 2014** : rencontre entre le cabinet, le Président de l'association et la Directrice Générale adjointe afin de caler la présentation finale en réunion de clôture.
- **Le 08 décembre 2014** : remise du rapport final par le cabinet.
- **Le 11 et 12 décembre 2014** : restitution dans chaque établissement des résultats de l'évaluation auprès des administrateurs, du personnel de l'ARSL, des familles/usagers.
- **En mars 2015** : restitution générale des perspectives de l'ARSL lors du rapport final d'évaluation externe du CADA.

## II- L'EVALUATION EXTERNE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

---

### APPRECIATION DES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'EVALUATION INTERNE ET DES ACTIONS REALISEES

---

Après une première phase d'évaluation menée entre 2010 et 2011 auprès du CHRS Augustin Gartempe, du CADA et du Foyer Paul Nicolas (autres structures de l'ARSL), un arrêt des travaux s'en est suivi suite à l'absence de référent qualité.

La démarche a connu une nouvelle impulsion fin 2012. La direction générale a stabilisé la démarche qualité par la nomination d'un nouveau référent qualité, de formation, et par la poursuite de l'expertise menée par le cabinet de consultant Practis. Des cellules qualités basée sur le volontariat travaillent en groupe dès février 2013.

Les modalités de mise en œuvre de la démarche qualité et de l'évaluation interne sont rigoureuses et respectueuses du cadre réglementaire.

L'évaluation se base sur deux niveaux d'exigence :

- Analyse de la conformité : notamment au regard de la loi 2002-2.
- Analyse des pratiques : les réponses de l'établissement sont-elles adaptées à la population accueillie, les pratiques sont-elles pertinentes et efficaces ?

Les réponses argumentées dans le référentiel sont produites au regard :

- Des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM
- Des missions de l'établissement
- De l'impact produit
- Du projet d'établissement

L'ensemble de la méthode repose sur plusieurs instances en cohérences.

Dès février 2013, la méthode déployée au CHRS Augustin Gartempe pour la 2ème phase d'évaluation est adaptée à son état d'avancement. Le travail effectué par l'équipe est valorisé. Il est constaté la nécessité de renforcer l'analyse des résultats « vers l'utilisateur » pour donner du sens aux actions évaluées, tout en exploitant les apports du cabinet Practis.

Constituées de membres multidisciplinaires de l'équipe, les cellules travaillent en groupes programmés.

La participation au groupe est fondée sur le volontariat.

Précisément la cellule qualité est chargée de :

- Analyser les pratiques
- Construire et rédiger le référentiel
- Proposer des axes puis des actions d'amélioration

L'animation des groupes de travail est assurée par la référente qualité, désignée pour poser les questions, les expliquer si nécessaire et gérer le temps.

Un comité d'évaluation est créé et chargé en particulier de :

- Valider la démarche, la méthode et le calendrier
- Valider le choix du référentiel
- Diffuser l'information au sein de son établissement en collaboration avec la référente qualité
- Valider les résultats des travaux de la cellule qualité
- Contextualiser les écarts

La composition de ce groupe concourt indéniablement à une vision plus globale du fonctionnement de l'établissement et de ce que devrait être le projet (le sens poursuivi).

Des réunions de sensibilisation et d'information à destination de l'équipe rendent compte d'un souci de communication et d'information interne.

Cette phase est déterminante pour la démarche d'évaluation afin de sensibiliser et d'expliquer les objectifs et effets attendus mais aussi de rappeler le cadre réglementaire : enjeux de la loi 2002-2, les différentes phases de l'évaluation : interne et externe, leur articulation et le calendrier, les enjeux de l'auto-évaluation : interne et externe, la démarche retenue par l'ARSL, l'état des lieux, et sa mise en œuvre au cours des mois à venir.

Dès octobre 2009, des travaux ont été animés et guidés par le cabinet de consultants Practis, en lien avec la formation à la démarche d'auto-évaluation. Ces travaux ont abouti à la clarification pour les équipes de la méthode d'auto-évaluation et sa construction - le référentiel théorique - détaillant pour chaque séquence le thème ou processus concerné et l'objectif poursuivi, le positionnement géographique du CHRS, de ses appartements et de ses

partenaires. Ce positionnement a permis de déterminer des avantages et inconvénients repris dans le référentiel.

A la suite de l'évaluation interne, une démarche d'amélioration continue a fait l'objet d'un plan d'action dont les modalités sont repérables dans un calendrier précis.

Nous reprenons les intitulés tels qu'énoncés dans le rapport d'évaluation interne.

---

## UN REFERENTIEL ADAPTE

---

Le groupe a adapté le référentiel existant « CHRS+ » élaboré par la FNARS Aquitaine, et a réécrit certaines questions pour qu'elles soient plus adaptées à l'établissement au fur et à mesure de l'évaluation.

La construction du référentiel a porté une appréciation argumentée et a valorisé les points forts aussi bien que les points à améliorer. Une grille synthétique a contraint les participants à envisager chacun des aspects. La référente qualité a veillé à maintenir l'objectivité des participants au cours des cellules qualité.

Dix séances ont été nécessaires pour la rédaction, donnant lieu à des échanges voire des débats selon les thèmes abordés. Néanmoins, les retranscriptions se limitant parfois à des réponses de type « oui/non » ne reflètent pas l'énorme travail fourni en cellule qualité.

---

## THEMATIQUES INTEGREES DANS LE PLAN D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

---

### Actions réalisées ou en voie de réalisation

#### *Participation et recueil de l'expression des usagers :*

- Amélioration des locaux en cours : salle d'attente réaménagée avec espace enfant et poste internet, reconfiguration des locaux en cours pour favoriser la confidentialité, échéance prévue pour décembre 2015.
- Une réflexion commune avec les résidents est menée sur la création d'un « espace de convivialité » dans les locaux du CHRS.
- Mise en place de distribution de tickets services en novembre 2013 suite à une recherche action.

#### *Stratégie de l'hébergement :*

- Le projet d'établissement en cours d'élaboration dont une des priorités est l'évolution du parc d'hébergement en conformité avec les réglementations en vigueur et dans le respect des

personnes est un véritable outil stratégique.

- Création d'un service transversal « Service Logistique et Maintenance » à l'ARSL en juin 2013 afin notamment d'améliorer la qualité de l'hébergement.

- Organisation en août 2014 du système d'information partagé du Service Logistique et Maintenance (SLM).

*Évaluation des risques professionnels :*

- CHSCT mis en place depuis juin 2012

- Participation aux différentes formations CHSCT

*Stratégie globale de communication :*

- Amélioration de la signalétique pour les résidents et les personnes extérieures prévues entre septembre 2014 et juin 2015.

*Mise en place du référent personnel au niveau du SIAO*

- En cours : cet axe d'amélioration vise directement les préconisations dégagées dans ce rapport.

*Réajustement du projet d'établissement en prolongement du projet associatif :*

- L'actualisation du PE est en cours, il doit être achevé fin décembre 2014. Les groupes de travail sont opérationnels.

*Poursuite de l'analyse des pratiques professionnelles :*

- Instauration d'une réunion mensuelle d'analyse des pratiques professionnelles depuis septembre 2014 pour l'équipe dispositif jeune du CHRS. A noter que l'équipe PVV est inscrite dans ce processus depuis déjà deux ans.



---

## APPRECIATION GLOBALE, LEVIERS D'AMELIORATION ET ECARTS A CORRIGER

---

Les points forts analysés dans le cadre de l'évaluation externe sont identifiés comme de véritables leviers permettant de penser un plan d'amélioration continue de la qualité.

---

**Points forts de l'établissement identifiés  
comme de véritables leviers par  
l'évaluation externe**

**Écarts majeurs et mineurs relevés par  
l'évaluation externe**

**Axes d'amélioration et actions  
concrètes à mettre en place dans le cadre  
d'amélioration continue**

---

---

## APPRECIATION DE L'IMPACT DES PRATIQUES SUR LES EFFETS OBSERVES

---

### **Impacts positifs des pratiques identifiés par l'évaluation externe**

La situation géographique du CHRS favorise l'accès à une vie sociale, très tôt repérée par la démarche continue de qualité.

---

Les besoins vitaux assurés de façon permanente. Ce point répond aux besoins vitaux immédiats et participe au processus d'accompagnement et d'accès à l'autonomie.

---

L'accompagnement individuel en double référence permet un meilleur suivi personnalisé. Ce point fort facilite et complète le positionnement ou repositionnement des professionnels.

---

L'appréciation de l'autonomie globale de l'utilisateur met l'accent sur le respect, les droits et devoirs des usagers et donc optimise les conditions de sortie des usagers.

---

La prise en compte des usagers dans leur singularité personnalise l'accompagnement, favorise et soutient l'estime de soi.

---

La participation aux Commissions Techniques et Validation SIAO est un mode pertinent pour le CHRS de participation active aux instances opérationnelles créées dans le cadre de la mise en œuvre du SIAO 87 ainsi qu'à l'observatoire social.

---

Une forme adaptée d'expression des usagers est organisée afin de mesurer d'une part les effets des actions en croisant le point de vue des usagers et des professionnels (démarche pluraliste) et d'autre part les besoins pour s'adapter.

---

Un lieu d'accueil spécifique anonyme pour les Personnes Victimes de Violences (PVV), un véritable atout du CHRS.

---

Adéquation entre l'offre d'hébergement et la demande.

---

Temps importants consacrés à l'intégration des nouveaux embauchés : levier pour l'établissement, il permet aux salariés de s'investir et de former des professionnels opérationnels.

---

## ECARTS A CORRIGER

---

### Ecarts toujours existants lors de l'évaluation externe

La signalétique ne permet pas aux usagers de s'orienter facilement dans ce lieu multi-services.

Certaines conditions d'hébergement ne sont pas satisfaisantes car liées à l'ancienneté du parc de logement.

Absence d'espace de vie collective. Cet espace convivial pour les résidents hébergés sur site est demandé par les résidents et les travailleurs sociaux.

---

### Ecarts à réduire rapidement

Le partenariat avec le SIAO reste encore fortement administratif, un travail de fond est nécessaire notamment lors des orientations.

Pertinence du projet d'établissement non mesurée, car celui-ci n'est pas encore actualisé.

Peu d'activités collectives (sportives, loisirs) sont proposées.

Certains délais d'intervention (hors urgences) du Service Logistique et Maintenance se sont rallongés.

Les évaluateurs externes ont été accueillis sereinement dans un climat de confiance. L'équipe du CHRS est consciente de ses compétences et a accueilli les évaluateurs avec professionnalisme. L'organisation rigoureuse des rencontres avec les résidents avec l'appui d'une interprète présente illustre une réelle implication. Les entretiens ont été traités avec beaucoup de sérieux et d'implication, notamment par les équipes qui ont travaillé sur des entretiens de 3h30, voire plus. Nous observons la disponibilité de l'encadrement et de l'équipe.

On constate que ces qualités d'organisation révèlent également des qualités pédagogiques et parallèlement la réalité opérationnelle des liens d'informations internes. Cet aspect est un atout fort de l'établissement pour l'ARSL qui peut ainsi s'appuyer sur des compétences opérationnelles.

Les points forts mis à jour par l'évaluation externe:

- La cohésion d'équipe
- Une équipe dynamique, formée, et pratiquant une veille éducative
- Une équipe accueillante en capacité de s'adapter à chaque situation
- Le CHRS est reconnu dans les actions qu'il mène sur le territoire par les différents acteurs
- Un encadrement impliqué et légitime du point de vue de l'équipe comme des résidents

## THEMATIQUES MOBILISEES EN REFERENCES AU CADRE DE L'ANESM

---

### LES CAPACITES DU CHRS A EVALUER AVEC LES USAGERS LEURS BESOINS OU ATTENTES DANS LE CADRE DU PROJET D'ETABLISSEMENT EN PRENANT EN COMPTE LES INTERACTIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT FAMILIAL ET SOCIAL DE LA PERSONNE

---

**Pertinence du projet d'établissement non mesurée, car celui-ci n'est pas encore actualisé.**

« *Les apports extérieurs dont s'entoure le CHRS sont très importants : les réflexions menées permettent d'apprécier l'autonomie globale du résident dans toutes ses sphères, y compris la santé et d'apprécier le niveau de réalisation du projet de vie de l'usager. L'accompagnement, la rencontre entre le référent et l'usager, permet la cohérence avec la réalité.* » (Extrait de l'évaluation interne).

La question de la sortie est étudiée tout au long du séjour et « *le choix du résident de sortir du CHRS ou non est discuté. Les avantages et inconvénients sont étudiés et exprimés entre le résident et le travailleur social référent* » (Extrait de l'évaluation interne). Une attention toute particulière porte sur le « *respect de la dignité et de l'intimité avec une réflexion permanente sur ce respect* » (Extrait du référentiel).

Pour cela, les professionnels humanisent les contacts, considérant le résident en tant que personne à part entière, dans le respect de sa singularité.

### L'ENJEU DE LA PERSONNALISATION DE L'ECOUTE ET DE LA REPONSE TELEPHONIQUE, Y COMPRIS DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES EN URGENCE

---

Des travaux sont produits sur la réponse téléphonique dans le cadre du dispositif violence et de l'urgence. Cependant, l'harmonisation de l'écoute 115 lors de la bascule avec les veilleurs de nuit du CHRS Augustin Gartempe reste à améliorer dans le respect des droits des usagers, notamment de la qualité d'écoute, de la cohérence des réponses et de l'information de qualité. Pour les professionnels il s'agit d'éviter la souffrance au travail pour soi et pour les équipes, ainsi que de prévenir des risques psycho-sociaux.

Le traitement des demandes en urgence est à améliorer en prenant en compte le relais de l'écoute 115. Aujourd'hui nous constatons que les veilleurs de nuit du CHRS Augustin

Gartempe ne sont pas formés à l'écoute 115 et que l'accueil est insatisfaisant lors de la bascule.

---

### LES CONDITIONS DANS LESQUELLES EST ELABORE LE PROJET PERSONNALISE ET LA CAPACITE DE CELUI-CI A PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS ET DROITS DE L'USAGER

---

Le projet personnalisé est actualisé lors des synthèses, ou à la demande des personnes accompagnées.

---

### L'EFFECTIVITE DU PROJET D'ETABLISSEMENT SUR L'ACCES ET LE RECOURS AUX DROITS

---

**Le renforcement de l'élaboration du projet d'établissement est un axe majeur. Dans ce cadre, il est nécessaire d'instaurer des modes d'information transversaux et ascendants entre le CHRS et l'ARSL (démarche de projet). Le PE ne peut être élaboré sans réflexion conjointe des instances associatives, décisionnelles et opérationnelles. D'autant que nous avons constaté la force technique de l'équipe du CHRS qui observe scrupuleusement par l'accompagnement des personnes en double référence, que les usagers soient non seulement informés de leurs droits mais surtout qu'ils puissent y avoir accès. Le PE doit bénéficier des réajustements des pratiques de terrain notamment en ce qui concerne l'évolution de la population accueillie.**

L'article L.311-8 de la loi du 2 janvier 2002 stipule que *“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”*.

Le PE réactualisé au maximum tous les cinq ans doit être un document de référence pour les équipes et l'ensemble des destinataires. Respectant le cadre légal en matière de contenu il définit le cadre qui donne sens et organise l'activité de professionnels. Il définit les principes d'action et les grandes orientations et il donne des repères et détermine des axes de progrès. Cependant, le projet datant de 2006, les obligations légales en matière de délai de révision ne sont pas conformes. La mise à jour est pourtant l'étape indispensable pour réajuster la définition des missions, des orientations, des valeurs sur lesquelles les professionnels vont s'appuyer dans leur action quotidienne.

Nous constatons des points positifs relatifs à l'actualisation du projet d'établissement, notamment la continuité des groupes de travail thématiques : livret d'accueil, et contrat de séjour, logement d'urgence (Outils internes tels que livret d'accueil et contrat de séjour sur l'HU), logement d'urgence, pratiques autour des familles, autour des violences, partenariat, droit des usagers, accompagnement des personnes. Des changements importants sur le plan organisationnel ont été mis en place (conception architecturale, moyens humains, Service Logistique et Maintenance par exemple), combinés aux adaptations progressives mises en œuvre pour répondre aux besoins des publics accueillis.

Par contre des freins puissants persistent malgré la rédaction du référentiel d'évaluation du CHRS en 2010, notamment l'absence du projet associatif et la clarification de la position de l'ARSL, d'autant que des questions sensibles sont abordées dans les différentes réunions (personnes étrangères, durées de séjours, récépissés ou titres de séjour pour démarrer l'accompagnement : jusqu'où aller ? ...).

Dans ce contexte, il serait dommageable que les équipes réfléchissent à des questions sensibles qui relèvent des orientations politiques de l'ARSL. L'évolution de la population accueillie amène de fait ces questions préalables au projet d'établissement qui finalement est à réinterroger sur le fond.

Les différents entretiens réalisés au CHRS montrent qu'il n'y a pas d'opposition dans l'élaboration du projet d'établissement. L'équipe et l'encadrement sont impliqués et conscients de l'urgence à élaborer ce projet d'établissement. *« Les gens sont entendus, ça remonte à la DG, il y a une fluidité dans la communication DG/CA : les chefs sont capables de faire remonter les choses, et à l'inverse vers les équipes ils (ndlr l'ARSL) progressent et ils le savent. Les courants de transmission fonctionnent. On est dans une phase positive, nous sommes moins à tous les vents. »*

---

## LA REPONSE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE AUX ATTENTES EXPRIMEES PAR LES USAGERS

---

La parole des résidents est prise en compte. Par exemple à la demande des résidents du CHRS, une réflexion relative à la création d'un « lieu de convivialité » est menée depuis un an. Leur projet est concrètement pris en compte par le CHRS (mise en place d'un espace : café, jeux, tables, présence des travailleurs sociaux ou AVS (Lits Halte Soins Santé) avec des ateliers d'écriture, cuisine, ...).

---

## LA CAPACITE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE A VALORISER L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

---

**L'accompagnement est individualisé et le résident est acteur de son parcours. Les résidents sont informés sur leurs droits et leurs possibilités.**

- Mise en œuvre d'outils techniques pour faciliter la prise en compte de la promotion de la citoyenneté et de l'estime de soi.
- L'amélioration des locaux est en cours : la salle d'accueil a été réaménagée en fonction des capacités des locaux, le problème de la confidentialité est repensé, les lieux se reconfigurent petit à petit.
- Le Service Logistique et Maintenance a une place prépondérante dans la garantie d'un cadre de vie digne et entretenu pour les résidents. Nous constatons que les délais d'intervention du SLM se sont rallongés.
- Des rencontres thématiques ont lieu notamment par l'intermédiaire des CVS, mais sont vécus comme insuffisantes par les équipes et les résidents.
- La participation des personnes reste à optimiser pour les personnes hébergées hors site car « *leurs vies ne sont pas au CHRS* ». Les liens de ces personnes à la vie du quartier notamment la participation au voisinage et à l'école sont à penser.
- Les entretiens auprès des résidents du CHRS valident les observations de l'évaluation externe concernant la disponibilité et l'écoute attentive et bienveillante de l'équipe. Les propos des résidents sont éloquentes, ils parlent de « *famille* », de « *collectif* », de « *solidarité* », « *de cœurs ouverts* », « *d'écoute 24h/24* », ...

---

## LA CAPACITE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE A OBSERVER LES CHANGEMENTS ET ADAPTER SON ORGANISATION

---

**La politique conduite par l'ARSL en ce qui concerne l'évolution du parc d'hébergement est en conformité avec les réglementations en vigueur et dans le respect des personnes. Cette politique mise en œuvre par le CHRS est un véritable outil de communication car partagée par l'ensemble des partenaires externes. Cette politique mise en œuvre par le CHRS est un véritable outil de communication car partagée par l'ensemble des partenaires externes.**



La restructuration de l'organisation des ressources humaines a eu pour effet positif de créer un service SLM transversal à l'ARSL qui optimise les données, les informations, et la maintenance.

Des points faibles :

- Nous notons que « *la restructuration a également eu pour effet la dilution des activités des agents d'entretien* ». Globalement, cela a eu deux conséquences sur les établissements de l'ARSL : un abaissement de la qualité de l'entretien des hébergements et l'accentuation de la lourdeur administrative.
- Le parc ancien de logement contient des logements inadaptés et vétustes. Ces logements pèsent financièrement sur le CHRS.

Des atouts :

- La responsabilisation des résidents sur leur logement. Un état des lieux très détaillé est réalisé et donc favorise la responsabilisation en ce qui concerne l'entretien du logement par les résidents. C'est une préparation vers le logement autonome.
- La politique récente du CHRS en matière de logement garantit des logements décents et des conditions d'hébergement adaptées.

---

## LA PRISE EN COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DANS LES MODALITES DE REPONSES APORTEES AUX USAGERS

---

### **Un référentiel adapté**

Le groupe a adapté le référentiel existant « CHRS+ » élaboré par la FNARS Aquitaine et a réécrit certaines questions pour qu'elles soient plus adaptées à l'établissement au fur et à mesure de l'évaluation.

La construction du référentiel a porté une appréciation argumentée et a valorisé les points forts aussi bien que les points à améliorer. Une grille synthétique a contraint les participants à envisager chacun des aspects. La référente qualité a veillé à maintenir l'objectivité des participants au cours des cellules qualité.

Dix séances ont été nécessaires pour la rédaction, donnant lieu à des échanges voire des débats selon les thèmes abordés.

---

LA PRISE EN COMPTE DES FACTEURS DE RISQUES ET D'INSECURITE :  
TECHNIQUES DE PRISE EN CHARGE OFFRANT LA SECURITE INDIVIDUELLE ET  
COLLECTIVE EN RAPPORT AVEC LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES  
GARANTISSANT LES DROITS FONDAMENTAUX DES PERSONNES – PLUS  
GENERALEMENT POLITIQUE GLOBALE DE GESTION DES RISQUES

---

**« Le conseil de la vie sociale est obligatoire lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu [...]. Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation. »** (Extrait du décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du CASF).  
**Avec l'institution de groupes d'expressions de ses résidents, le CHRS est conforme à l'obligation légale.**

Le CHSCT est une obligation pour les entreprises de plus de 50 salariés. Il est mis en place à l'ARSL depuis juin 2012. Il s'est créé à la demande des salariés. Le CHSCT est transversal à tous les services de l'ARSL (6 membres). On note des effets positifs notamment la phase de mise en œuvre du document unique des risques professionnels (identification/réduction des risques sur chaque site). Dans ce cadre des protocoles spécifiques sont élaborés : punaises de lit, gale, tuberculose, et conduite à tenir en cas d'accidents.

Un atout : le SLM est un outil transversal de communication de la prévention des risques.

Cependant nous constatons qu'en ce qui concerne les risques incendie, si l'ARSL a mis en œuvre un dispositif global, il n'y a pas d'exercice incendie au CHRS.

Les risques professionnels ne sont pas pensés dans le cadre du management bien que le document unique soit réalisé. Certains salariés ne sont pas informés : *« encore moins pour les secrétaires, les agents d'entretiens et les veilleurs, il y a de vraies peurs, des sentiments d'insécurité »*.

---

LA CAPACITE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE POUR ASSURER LA COHERENCE  
ET LA CONTINUTE DES ACTIONS ET INTERVENTIONS

---

**La cellule qualité ainsi que les échanges réguliers interdisciplinaires sont des outils pertinents pour assurer la cohérence des actions dans un contexte de faiblesse de liens ascendants..**

- Le Plan d'Actions Qualité suite à l'évaluation interne de 2013 planifie l'amélioration de la signalétique en direction des résidents et des personnes extérieures pour

septembre 2014 et juin 2015. Nous observons que l'installation de panneaux signalétiques à l'intérieur du CHRS n'est toujours pas effective, et qu'en ce qui concerne l'amélioration de l'identification de l'établissement, seul le logo de l'ARSL est réalisé et qu'il faudra attendre juin 2015 pour voir l'installation de panneaux signalétiques à l'extérieur du CHRS. Nous considérons ces délais comme un symptôme d'une difficulté de communication globale de l'ARSL.

- Les échanges pluridisciplinaires sont largement inscrits dans les réseaux locaux et nationaux par la mise en place de temps de travail et de réflexion. La recherche de la novation en matière d'accompagnement est permanente et favorisée par une communication des professionnels (internes et externes) entre eux mais aussi avec le siège de l'ARSL (colloques, réunions partenariales, recherche action formation, ...)
- Cette force est corrélée à une certaine volonté de bienveillance du nouveau personnel éducatif, notamment par la tenue des réflexions d'analyses des pratiques auxquelles il est associé.
- La communication inter-services fonctionne mais beaucoup moins les liens ascendants avec l'ARSL : *« Il y a de la communication, c'est dynamique entre les services, les chefs travaillent ensemble. On se vit ARSL, et nous sommes très en lien avec les autres services de l'ARSL, mais pas avec le siège ».*
- Les liens entre les services sont essentiellement opérationnels mais souffrent d'un déficit informationnel.
- Les liens de communications descendants sont opérationnels.
- Le système d'information transversal et ascendant est déficitaire.
- Les acteurs internes ne s'autorisent pas à communiquer en externe par défaut de validation de la part de l'ARSL. Ce qui entraîne une difficulté de visibilité des actions du CHRS en externe. Le déficit des liens ascendants dans une démarche de projet est un frein à l'élaboration d'une véritable politique de communication du CHRS et plus globalement de l'ARSL.
- L'absence de projet d'établissement révèle cette faiblesse. D'autant que l'organisation de l'ARSL par pôles nécessite une démarche de communication en direction des partenaires externes.
- L'absence d'un site internet de l'ARSL révèle ces difficultés de communication en interne comme en externe.

---

LE RESPECT DES CRITERES ENONCES PAR LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR  
ET LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES  
VALIDEES PAR L'ANESM, RELATIFS NOTAMMENT A LA QUALITE  
D'HEBERGEMENT

---

**Le CHRS Augustin Gartempe est en adéquation avec ses missions centrales, les compétences mises à dispositions, et les besoins recensés sur son territoire d'intervention.**

Au-delà de la conformité des missions qui incombe à l'établissement, les conditions d'hébergement sont étudiées, et plus généralement le sens des actions.

Cependant des questions sensibles concernant le projet d'établissement et les évolutions des publics accueillis restent à travailler.

Certains appartements, trop vétustes et délabrés ont été rendus au bailleur.

Lors d'interventions « gros travaux » ou « travaux spécifiques » du Service Logistique et Maintenance, les résidents sont provisoirement hébergés dans d'autres appartements le temps nécessaire.

Du point de vue de l'encadrement les hébergements proposés correspondent aux logements auxquels les usagers pourront accéder à leur sortie. Du point de vue des travailleurs sociaux l'hébergement doit être un postulat à l'accompagnement par le logement. Ils y voient dès lors un frein à l'insertion pour les appartements les plus vieillissants ou ceux situés dans un environnement défavorable (immeubles dégradés, ascenseurs souillés, infections parasitaires de type blattes, etc.). Un travail est d'ores et déjà entrepris par l'établissement pour améliorer la qualité du parc immobilier.

En juillet 2013, la nomination du responsable du Service Logistique et Maintenance a favorisé une mise à plat des qualifications, missions et besoins en formation de l'ensemble des salariés de ce nouveau service. Le Président de l'Association accompagné du responsable et de la chargée d'économat, a visité des appartements du parc locatif de l'ARSL ainsi que ceux dont elle est propriétaire. L'objectif est alors d'avoir une vision juste de l'offre, des travaux relevant du SLM et ceux nécessitant l'appel à des entreprises extérieures.

Des décisions vont être prises en matière de travaux, de résiliation et de formations des ouvriers d'entretien.

**Des temps institutionnels et un ensemble de mesures sont initiés par l'encadrement très impliqué pour améliorer la réflexion : formations, mise à disposition d'ouvrages aux salariés, possibilité de participer à des colloques en externe. Ces éléments constituent une évaluation des pratiques professionnelles qui est sans conteste un levier puissant.**

**Néanmoins, compte tenu de l'évolution du public et de la diversité des publics (personnes victimes de violence, personnes immigrées, marginalisées, jeunes en errance, ...) il est souhaitable d'ouvrir le champ de l'analyse des pratiques. En effet l'approche actuelle qui interroge préférentiellement le positionnement éducatif dans une relation individuelle autorise peu la compréhension politique, sociologique, ethnologique des populations accompagnées aujourd'hui.**

- L'analyse des pratiques professionnelles s'effectue à plusieurs niveaux : le dispositif Personnes Victimes de Violences fonctionne depuis 2 ans.
- Des réunions mensuelles ont été initiées, avec pour objectif de travailler sur des situations, des ressentis, des difficultés (approche psycho-clinicienne de type psychanalytique, hypothèses d'interventions formulées en équipe), ainsi que des interventions spécifiques notamment celles de François Chobeaux (sociologie, santé mentale). Les cadres sont présents.
- La recherche action formation sur la réflexion alimentaire du CHRS est terminée depuis un an. Des décisions pertinentes ont été prises : arrêt de la distribution alimentaire au profit de la mise en place généralisée des tickets services.
- Développement efficace d'un partenariat opérationnel par la mise en place de réunions thématiques, notamment concernant les personnes en grandes difficultés (MDD, Mission locale, ...).
- L'ensemble concerne également les stagiaires qui bénéficient avec les nouveaux embauchés d'une volonté de bientraitance, notamment par la tenue des réflexions d'analyses des pratiques auxquelles ils sont associés. La priorité est donnée au sens de l'action en permettant « *d'être bien dans sa profession* ».

L'intérêt est double : les professionnels sont plus rapidement opérationnels pour les usagers, et les stagiaires découvrent l'ensemble du réseau partenarial et des structures

de l'ARSL. Ces actions s'inscrivent sur le long terme en prenant en compte les métiers du social de demain.

- Ces éléments constituent une évaluation des pratiques professionnelles qui est sans conteste un levier puissant.

---

#### LA CAPACITE DU CHRS A METTRE EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS D'ALERTE ET DE FORMATION PERMETTANT DE MESURER LA FATIGUE PROFESSIONNELLE

---

Le CHSCT est une obligation pour les entreprises de plus de 50 salariés. Il est mis en place à l'ARSL depuis juin 2012. Il s'est créé à la demande des salariés. Le CHSCT est transversal à tous les services de l'ARSL (6 membres). On note des effets positifs notamment la phase de mise en œuvre du document unique des risques professionnels (identification/réduction des risques sur chaque site).

---

#### LE ROLE DU CHRS AU REGARD DES MISSIONS CONFIEES PAR LES AUTORITES PUBLIQUES A PARTIR NOTAMMENT DE LA CONFRONTATION DES DIFFERENTS POINTS DE VUE, MAIS AUSSI DES REALISATIONS :

---

##### A) PERCEPTION DU CHRS ET DE SES MISSIONS PAR LES PARTENAIRES, LES USAGERS

---

Le CHRS Augustin Gartempe est largement intégré dans le paysage social local et bénéficie d'une reconnaissance professionnelle des partenaires. Il apparaît comme un service structuré, professionnel avec une offre connue sur le secteur Limousin.

Cependant certaines questions concernant la mise en place du SIAO restent à travailler avec les partenaires et l'ARSL, notamment celle du « référent parcours ».

##### B) FORMALISATION DES COLLABORATIONS ET DES COOPERATIONS INTERINSTITUTIONNELLES OU INTERPROFESSIONNELLES AUTOUR ET AVEC L'USAGER

---

Des partenariats sont établis sous forme de conventions avec des bailleurs et des associations. Une charte SIAO 87 portée par l'ARSL intègre tous les partenaires internes et externes autour des liens partenariaux de terrain.

---

L'INSCRIPTION DU CHRS DANS SON TERRITOIRE. PRISE EN COMPTE DU RESEAU DE PROXIMITE ET DE L'UTILISATION DES RESSOURCES DU MILIEU. CONTRIBUTION AUX EVOLUTIONS ET A LA MODIFICATION DE L'ENVIRONNEMENT

---

**Le CHRS s'inscrit dans un territoire partenarial à deux niveaux : un réseau de proximité technique et une contribution aux évolutions par l'intégration du dispositif SIAO.**

- Optimisation des ressources en intégrant le réseau de proximité technique afin de répondre à des besoins spécifiques notamment de favoriser l'accompagnement des Personnes Victimes de Violences et de prévenir les maltraitances dans le respect du « *Dispositif de lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales* » de février 2013. Ainsi une maison d'accueil d'urgence ouverte en février 2008 est destinée à l'accueil des victimes de violences conjugales, familiales ou sexuelles. De plus, le CHRS est conventionné avec le CIDFF (Centre d'Information et de Documentation des Femmes et des Familles) pour la mise en place d'une permanence juridique mensuelle au sein du lieu d'accueil.
- Inscription dans le dispositif SIAO porté par l'ARSL afin de contribuer aux évolutions et à la complexité du secteur social. En effet, de par la multiplicité des éléments à prendre en compte dans le secteur social, la manière habituelle d'aborder les phénomènes se révèle inefficace tant pour la compréhension que pour la prévision et l'action. Le CHRS participe aux modifications en intégrant le système interactif entre établissements. Ainsi ses activités et prestations concourent vers le même objectif, le logement adapté ou ordinaire, au travers de plusieurs séquences : l'accueil-orientation, l'hébergement urgence, l'hébergement insertion, le logement adapté (logement transition), le logement ordinaire.
- Participations du CHRS aux commissions SIAO : à tour de rôle, un travailleur social participe à la commission technique SIAO (Urgence et Insertion), et le directeur adjoint ou cadre socio-éducatif à la commission de validation. L'objectif de la commission de validation est de valider ou d'invalider de manière argumentée la prescription d'orientation de la commission technique. Celle-ci est fondée sur le diagnostic initial du travailleur social SIAO. Ses participants doivent également fournir au chef de projet le nombre prévisionnel de places disponibles.
- Nous notons que bien des questions importantes concernant la mise en place du SIAO restent à travailler avec les partenaires et l'ARSL, notamment la question

du « référent parcours ». Le référent parcours est purement théorique et très extérieur aux pratiques de l'équipe du CHRS : *« C'est fait, notamment par Practis. C'est pénible pour l'équipe du SIAO. Nous ne sommes pas informés sur les modalités des référents parcours : est-ce qu'ils sont présents lors des synthèses ? Qui accompagne les référents ? Qui fait quoi ? Qui intervient ici ? Nous sommes directement concernés et en lien direct avec eux, or, si on ne comprend pas, on ne voit pas bien qui peut. Le travail autour du SIAO n'est pas global, ça génère des angoisses, des incompréhensions, les choses ne sont pas pensées de manière systématiques. On sait que, mais pas comment. Nous ne sommes pas réfractaires au changement. Il y a un flou sur le SIAO depuis 4 ans alors qu'on travaille avec au quotidien. »*

- Une démarche de pédagogie et de communication interne est donc indispensable pour la compréhension du référent parcours.



# SYNTHESE DE L'ÉVALUATION EXTERNE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

---

## INTRODUCTION

---

*1. La démarche d'évaluation interne mise en œuvre par le CHRS : principales caractéristiques (périmètre, axes évalués, méthode employée, modalités de participation des usagers, données recueillies, etc.) ; résultats et axes d'amélioration mis en œuvre ; modalités de suivi des actions du plan d'amélioration continue de la qualité ; effets observés.*

*2. Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm par le CHRS.*

Après une première phase d'évaluation menée entre 2010 et 2011 auprès du CHRS Augustin Gartempe, du CADA et du Foyer Paul Nicolas (autres structures de l'ARSL), un arrêt des travaux s'en est suivi suite à l'absence de référent qualité.

La démarche a connu une nouvelle impulsion fin 2012. La direction générale a stabilisé la démarche qualité par la nomination d'un nouveau référent qualité, de formation, et par la poursuite de l'expertise menée par le cabinet de consultant Practis. Des cellules qualité, basée sur le volontariat travaillent en groupe dès février 2013.

Les modalités de mise en œuvre de la démarche qualité et de l'évaluation interne sont rigoureuses et respectueuses du cadre réglementaire.

L'évaluation se base sur deux niveaux d'exigence :

- Analyse de la conformité : notamment au regard de la loi 2002-2.
- Analyse des pratiques : les réponses de l'établissement sont-elles adaptées à la population accueillie, les pratiques sont-elles pertinentes et efficaces ?

Les réponses argumentées dans le référentiel sont produites au regard :

- Des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM
- Des missions de l'établissement
- De l'impact produit
- Du projet d'établissement

L'ensemble de la méthode repose sur plusieurs instances en cohérences.

Dès février 2013, la méthode déployée au CHRS Augustin Gartempe pour la 2ème phase d'évaluation est adaptée à son état d'avancement. Le travail effectué par l'équipe est valorisé. Il est constaté la nécessité de renforcer l'analyse des résultats « vers l'utilisateur » pour donner du sens aux actions évaluées, tout en exploitant les apports du cabinet Practis.

Constituée de membres multidisciplinaires de l'équipe, la cellule travaille en groupes programmés. La participation au groupe est fondée sur le volontariat. Il est observé que la présence de la hiérarchie bride une certaine liberté de parole.

Précisément, la cellule qualité est chargée de :

- Analyser les pratiques
- Construire et rédiger le référentiel

- Proposer des axes puis des actions d'amélioration

L'animation des groupes de travail est assurée par la référente qualité, désignée pour poser les questions, les expliquer si nécessaire et gérer le temps.

Un comité d'évaluation est créé et chargé en particulier de :

- Valider la démarche, la méthode et le calendrier
- Valider le choix du référentiel
- Diffuser l'information au sein de son établissement, en collaboration avec la référente qualité
- Valider les résultats des travaux de la cellule qualité
- Contextualiser les écarts

La composition de ce groupe concourt indéniablement à une vision plus globale du fonctionnement de l'établissement et de ce que devrait être le projet (le sens poursuivi).

Le groupe a adapté le référentiel existant « CHRS+ » élaboré par la FNARS Aquitaine et a réécrit certaines questions pour qu'elles soient plus adaptées à l'établissement au fur et à mesure de l'évaluation.

Des réunions de sensibilisation et d'information à destination de l'équipe rendent compte d'un souci de communication et d'information interne.

Cette phase est déterminante pour la démarche d'évaluation afin de sensibiliser et d'expliquer les objectifs et effets attendus mais aussi de rappeler le cadre réglementaire : enjeux de la loi 2002-2, les différentes phases de l'évaluation interne et externe, leur articulation et le calendrier, les enjeux de l'auto-évaluation interne et externe, la démarche retenue par l'ARSL, l'état des lieux, et sa mise en œuvre.

Dès octobre 2009, des travaux ont été animés et guidés par le cabinet de consultants Practis, en lien avec la formation à la démarche d'auto-évaluation. Ces travaux ont abouti à la clarification pour les équipes, de la méthode d'auto-évaluation et sa construction - le référentiel théorique - détaillant pour chaque séquence le thème ou processus concerné et l'objectif poursuivi, le positionnement géographique du CHRS, de ses appartements et de ses partenaires. Ce positionnement a permis de déterminer des avantages et inconvénients, repris dans le référentiel<sup>3</sup>.

A la suite de l'évaluation interne, une démarche d'amélioration continue a fait l'objet d'un plan d'action dont les modalités sont repérables dans un calendrier précis.

---

## A/ LES CONDITIONS D'ELABORATION ET DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET L'ORGANISATION DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

---

*3. Le projet d'établissement : actualisation, pertinence au regard des missions du CHRS, déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels cohérents et adaptés aux missions :*

Le projet d'établissement est en cours de réactualisation. L'échéance est prévue pour décembre 2014. Des groupes de travail autour de différents thèmes ont été constitués et sont encadrés par un cabinet consultant. Toutefois des freins puissants persistent notamment l'absence du projet associatif et la clarification de la position de l'ARSL. L'instauration de modes d'information transversaux et ascendants entre le CHRS et l'ARSL dans une démarche de projet lèverait les freins. Le PE ne peut être élaboré sans réflexion conjointe des instances associatives, décisionnelles et opérationnelles. D'autant que nous avons constaté la force technique de l'équipe du CHRS qui observe scrupuleusement, par un accompagnement des personnes en double référence, que les usagers soient non seulement informés de leurs droits mais surtout qu'ils puissent y avoir accès. Le PE doit bénéficier des réajustements des pratiques du terrain notamment en ce qui concerne l'évolution de la population accueillie.

---

<sup>3</sup> Référentiel en annexes

*4. L'adaptation entre l'objectif central du CHRS et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention :*

Le CHRS Augustin Gartempe est en adéquation avec ses missions centrales, les compétences mises à dispositions, et les besoins recensés sur son territoire d'intervention.

Au-delà de la conformité aux missions qui incombe à l'établissement, les conditions d'hébergement sont étudiées, et plus généralement le sens des actions.

Cependant des questions sensibles concernant le projet d'établissement au regard des évolutions des publics accueillis restent à travailler.

*5. L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences) :*

Les profils des professionnels, les accès aux formations optimisées par l'ARSL (accès aux colloques, PFA, VAE, ...) garantissent de manière optimum les besoins des populations accompagnées.

Tout au long de l'accompagnement, le résident bénéficie d'un accompagnement individuel en double référence. Cette mesure permet une efficacité de traitement et d'analyse des situations. L'utilisateur a la garantie d'avoir une continuité dans sa prise en charge lors d'absence de l'un des référents.

Les binômes de travailleurs sociaux sont interdisciplinaires. L'intérêt est de prévenir les maltraitances institutionnelles, de favoriser le partage d'expériences et de contribuer à l'analyse des pratiques.

*6. Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences :*

Cet aspect est très présent au CHRS Augustin Gartempe. Les échanges pluridisciplinaires sont largement inscrits dans les réseaux locaux et nationaux par la mise en place de temps de travail et de réflexion. La recherche de la novation en matière d'accompagnement est permanente et favorisée par une communication des professionnels (internes et externes) entre eux mais aussi avec le siège de l'ARSL (colloques, réunions partenariales, recherche action formation, ...)

Cette force est corrélée à une certaine volonté de bienveillance du nouveau personnel éducatif, notamment par la tenue des réflexions d'analyses des pratiques auxquelles il est associé.

La volonté est également de donner du sens à l'action, en permettant d'être bien dans sa profession.

L'intérêt est double :

- les professionnels sont plus rapidement opérationnels pour les usagers
- les stagiaires découvrent l'ensemble du réseau partenarial et des structures de l'ARSL

C'est un véritable levier pour l'établissement, il permet aux salariés de s'investir sur les métiers du social de demain et de rendre les professionnels rapidement et efficacement opérationnels.

*7. Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre au CHRS Augustin Gartempe et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines :*

Les temps d'analyses des pratiques professionnelles permettent aux professionnels de communiquer sur les difficultés.

L'ensemble des réflexions collectives constitue une véritable base de travail de prévention des maltraitances institutionnelles possibles, et représentent des espaces d'observations et d'évaluation des pratiques, aidant à la prise de décisions opérationnelles ou stratégiques au niveau de l'institution.

Outre ces temps institutionnels, d'autres mesures sont mises en œuvre, toujours poussées par une direction adjointe très impliquée pour améliorer la réflexion. Des formations, la mise à disposition d'ouvrages aux salariés, ou encore la possibilité de participer à des colloques en externe, contribuent à enrichir l'équipe. Les questionnements visent également les stagiaires.

Cependant, compte tenu de l'évolution du public et de la diversité des publics (personnes victimes de violence, personnes immigrées, marginalisées, jeunes en errance, ...) il est souhaitable d'ouvrir le champ de l'analyse des pratiques. En effet l'approche actuelle qui interroge préférentiellement le positionnement éducatif dans une relation individuelle autorise peu la compréhension politique, sociologique, ethnologique des populations accompagnées aujourd'hui.

La création d'un CHSCT en 2012 favorise la prévention des risques psychosociaux. Cependant, les risques professionnels concernant les secrétaires, les agents d'entretiens et les veilleurs de nuit sont peu pensés dans le cadre du management bien que le document unique soit réalisé.

*8. Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein du CHRS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée ; de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers :*

Ce point permet au CHRS de mesurer les effets des actions en croisant le point de vue des usagers et des professionnels (démarche pluraliste) et mesurer les besoins pour s'adapter.

Avec l'institution de groupes d'expressions de ses résidents le CHRS est conforme à l'obligation légale.

Les réajustements opérés permettent d'atteindre la nouvelle fréquence fixée à 4 réunions planifiées pour l'année.

Cet aspect est donc optimisé dans l'organisation de travail du CHRS Augustin Gartempe. Les données quantitatives sont gérées en partenariat avec les partenaires internes et externes via le logiciel SI-SIAO.

*9. La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par le CHRS :*

La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels est optimisé par le CHRS dès les premiers contacts jusqu'à leur sortie.

L'accompagnement individualisé en double référence est une garantie. Le résident est acteur de son parcours.

*« Les apports extérieurs [dont s'entoure le CHRS] sont très importants : [les réflexions menées avec un socioanalyste, un sociologue, un psychiatre et un psychologue], permettent d'apprécier l'autonomie globale du résident dans toutes ses sphères, y compris la santé, et d'apprécier le niveau de réalisation du projet de vie de l'usager. L'accompagnement, la rencontre entre le référent et l'usager, permet la cohérence avec la réalité ».*

La question de la sortie est étudiée tout au long du séjour et « le choix du résident de sortir du CHRS ou non est discuté. Les avantages et inconvénients sont étudiés et exprimés entre le résident et le travailleur social référent ».

---

## B/ L'OUVERTURE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE SUR SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL, GEOGRAPHIQUE, SOCIOCULTUREL ET ECONOMIQUE

---

*10. Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation du CHRS à l'évolution de son environnement :*

Des partenariats sont établis sous forme de conventions avec des bailleurs et des associations. Une charte SIAO 87 portée par l'ARSL intègre tous les partenaires internes et externes en considérant des liens partenariaux de terrain.

Cependant certaines questions concernant la mise en place du SIAO restent à travailler avec les partenaires et l'ARSL, notamment celle du « référent parcours ».

*11. La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions du CHRS :*

Le CHRS Augustin Gartempe est largement intégré dans le paysage social local et bénéficie d'une reconnaissance professionnelle des partenaires. Il apparaît comme un service structuré, professionnel avec une offre connue sur le secteur Limousin.

*12. Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures au CHRS autour du projet de chaque personne ; informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions :*

Elles sont effectuées par l'équipe du CHRS Augustin Gartempe. La coordination et l'intégration des personnes extérieures sont réalisées par l'intermédiaire des synthèses, des entretiens individuels et des projets personnalisés.

Le système de circulation de l'information utilisé : les réunions hebdomadaires intra-service, les comptes rendus, ...

Un système de « référent parcours » mis en place via le SIAO 87 relatif à la prise en charge globale des personnes accompagnées dont l'ARSL est porteuse est purement théorique et très extérieur aux pratiques de l'équipe du CHRS. Aussi une démarche de pédagogie et de communication interne est indispensable pour la compréhension du référent parcours.

*13. Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant du CHRS :*

Les logements en secteurs diffus sont implantés dans des zones desservies en transports publics et en services de proximité (commerces, services publics, de santé, école, ...) les membres de l'équipe du CHRS conseillent et accompagnent les personnes dans leurs démarches d'apprentissage de l'autonomie et de la citoyenneté.

Lors des travaux préalables en janvier 2010, l'établissement a travaillé sur le positionnement géographique de ses appartements, partenaires et principales administrations.

Dans le choix des appartements, la Direction s'attache dorénavant au centre ville pour favoriser les accès.

Les perspectives de ce point fort sont de faciliter l'accès aux droits, aux démarches administratives et de la vie courante et d'améliorer la fluidité du parcours de l'utilisateur. L'évaluation externe apprécie ce point fort comme un véritable levier du CHRS Augustin Gartempe.

L'équipe de travailleurs sociaux organise des sorties culturelles et ludiques avec les résidents (théâtre, cinéma,... en partenariat avec la municipalité) en supplément des activités proposées par le CVS.

---

## C/ PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT, EXPRESSION ET PARTICIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES USAGERS

---

14. *Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant au CHRS d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire :*

Les diagnostics partagés, les entretiens formels et informels, les bilans et les synthèses sont les outils principaux mis en œuvre par les travailleurs sociaux.

15. *Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation ; modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant :*

Les contacts quotidiens avec les professionnels, les CVS, les réunions participatives sont des modes efficaces de participation des usagers. D'autant que ces derniers bénéficient d'entretiens formels hebdomadaires et approuvent les éléments constitutifs des synthèses et des bilans.

16. *Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées :*

Celui-ci est actualisé lors des synthèses, ou à la demande des personnes accompagnées.

17. *Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant :*

L'accès aux informations par les résidents s'effectue à la demande de ceux-ci lors des entretiens.

L'accompagnement individualisé favorise l'accès à l'information.

18. *La prise en compte de la perception du CHRS et de ses missions par les usagers :*

Une forme adaptée d'expression des usagers est organisée afin de mesurer d'une part les effets des actions en croisant le point de vue des usagers et des professionnels (démarche pluraliste) et d'autre part les besoins pour s'adapter.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées, une boîte à idée est mise à disposition dans les locaux du CHRS (mais n'est pas utilisée), mais surtout les travailleurs sociaux se rendent disponibles à la demande des résidents et tiennent compte au plus près des besoins de ceux-ci.

19. *Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement :*

L'accompagnement est individualisé et le résident est acteur de son parcours. Les résidents sont informés sur leurs droits et leurs possibilités.

- La parole des résidents est prise en compte. Par exemple à la demande des résidents du CHRS, une réflexion relative à la création d'un « lieu de convivialité » est menée depuis un an. Leur projet est concrètement pris en compte par le CHRS (mise en place d'un espace : café, jeux, tables, présence des travailleurs sociaux ou AVS (Lits Halte Soins Santé) avec des ateliers d'écriture, cuisine, ...).
- Mise en œuvre d'outils techniques pour faciliter la prise en compte de la promotion de la citoyenneté et de l'estime de soi.
- L'amélioration des locaux est en cours : la salle d'accueil a été réaménagée en fonction des capacités des locaux, le problème de la confidentialité est repensé, les lieux se reconfigurent petit à petit.



- Le Service Logistique et Maintenance a une place prépondérante dans la garantie d'un cadre de vie digne et entretenu pour les résidents. Nous constatons que les délais d'intervention du SLM se sont rallongés.
- Des rencontres thématiques ont lieu notamment par l'intermédiaire des CVS, mais sont vécus comme insuffisantes par les équipes et les résidents.
- La participation des personnes reste à optimiser pour les personnes hébergées hors site car « *leurs vies ne sont pas au CHRS* ». Les liens de ces personnes à la vie du quartier notamment la participation au voisinage et à l'école sont à penser.
- Les entretiens auprès des résidents du CHRS valident les observations de l'évaluation externe concernant la disponibilité et l'écoute attentive et bienveillante de l'équipe. Les propos des résidents sont éloquents, ils parlent de « *famille* », de « *collectif* », de « *solidarité* », « *de cœurs ouverts* », « *d'écoute 24h/24* », ...

---

## D/ LA GARANTIE DES DROITS ET LA POLITIQUE DE PREVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

---

### *20. Les modes d'organisation du CHRS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité :*

Des travaux de réfection des locaux ont été réalisés sur les logements au sein du CHRS (accès handicapés, confort des logements). La salle d'attente a été réaménagée avec un espace enfant et un poste internet. La reconfiguration des locaux est en cours pour favoriser la confidentialité : échéance prévue pour décembre 2015. Cependant la qualité de certains logements hors des locaux du CHRS reste à améliorer car ceux-ci sont vieillissants et présentent certains problèmes de vétusté. Une réflexion interne à l'ARSL est menée à ce sujet.

### *21. Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance :*

Aucune disposition préparée et mise en place permettant une évaluation. Aucun cas de maltraitance détecté. Aucun cas de maltraitance aux personnes signalé par le CHRS. A renseigner avec le CHRS.

### *22. La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par le CHRS ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'utilisateur ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels :*

Des réunions hebdomadaires en interne et avec les partenaires externes, réunions de régulation avec un psycho-sociologue (approche clinique et sociologique) et temps d'analyse des pratiques.

Travail sur ces thématiques en cours avec la réactualisation du projet d'établissement.

Mise en place du CHSCT pour l'identification et la réduction des risques (par exemple concernant les risques de contagions sanitaires : punaises de lit, tuberculose, conduites à tenir en cas d'accident, protocoles d'interventions...).

## PRECONISATIONS GENERALES ET AIDE A LA DECISION

---

Les données analysées nous éclairent sur des pistes de travail pour servir un processus d'évaluation continue. Ces préconisations s'appuient sur les atouts du CHRS :

- Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations sont favorisés par l'accompagnement individualisé en double référence, des besoins vitaux assurés de façon permanente, la prise en compte des usagers dans leur singularité et l'organisation de l'expression des usagers adaptée pour mesurer les effets des actions du CHRS en croisant le point de vue des usagers.
- Le CHRS est en cohérence avec son environnement par sa situation géographique, une reconnaissance institutionnelle et partenariale forte, la participation à diverses instances de réflexion local, régionale, et nationale et une adéquation entre l'offre d'hébergement et la demande.
- L'organisation de l'établissement est optimisée par le dispositif PVV (Personnes Victimes de Violence), son intégration dans le dispositif SIAO 87 ainsi que des temps important consacrés à l'analyse de la pratique.

---

### PRECONISATIONS GENERALES

---

*Indicateur 1* : Le projet d'établissement : l'élaboration du projet d'établissement est un axe majeur.

- L'actualisation du projet d'établissement doit s'appuyer sur les compétences techniques et opérationnelles du CHRS Augustin Gartempe.
- Ce travail nécessite l'instauration des modes d'information transversaux et ascendants entre le CHRS et l'ARSL dans une démarche de projet. Le PE ne peut être élaboré sans réflexion conjointe des instances associatives, décisionnelles et opérationnelles. D'autant que nous avons constaté la force technique de l'équipe du CHRS qui observe scrupuleusement par l'accompagnement des personnes en double référence, que les usagers soient non seulement informés de leurs droits mais surtout qu'ils puissent y avoir accès. Le PE doit bénéficier des réajustements des pratiques du terrain notamment en ce qui concerne l'évolution de la population accueillie.



#### *Indicateur 2* : Communication externe : l'hébergement

- Les conditions de l'hébergement/logement est un axe central du CHRS mais également de l'ARSL en tant qu'axe politique associatif. Dans ce cadre, c'est un véritable outil de communication externe en conformité avec les réglementations en vigueur et dans le respect des personnes mais aussi légitime et partagé par l'ensemble des partenaires externes. La restructuration du Service Logistique et Maintenance est à poursuivre dans le sens d'une meilleure adéquation des ressources humaines et des tâches de plus en plus complexes et diversifiées à réaliser.

#### *Indicateur 3* : le SIAO 87, une opportunité

- La mise en œuvre du SIAO 87 est un outil de valorisation et d'optimisation des actions du CHRS. Cependant, une démarche de pédagogie et de communication interne est indispensable pour la compréhension du « référent parcours ».

#### *Indicateur 4* : Une analyse de la pratique en cohérence avec les problématiques actuelles :

- Compte tenu de l'évolution du public et de la diversité des publics (personnes victimes de violence, personnes immigrées, marginalisées, jeunes en errance, ...) il est souhaitable d'ouvrir l'analyse des pratiques en direction d'une réflexion élargie. En effet l'approche actuelle qui interroge préférentiellement le positionnement éducatif dans une relation individuelle autorise peu la compréhension politique, sociologique, ethnologique des populations accompagnées aujourd'hui.

#### *Indicateur 5* : Communication globale :

- La création d'un site internet de l'ARSL et d'une plateforme intranet entre les services est incontournable en termes de communication interne et externe.

# ABREGE CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

---

## 1. LA DEMARCHE D'EVALUATION INTERNE

---

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</b>	Deux niveaux d'exigence : conformité à la loi 2002-2 et analyse des pratiques	Une démarche impulsée depuis 2012 interrompue puis reprise	
<b>Participation de l'équipe pluridisciplinaire</b>	Participation fondée sur le volontariat. Nomination de la référente qualité	Dynamique énergivore	Repenser la pertinence des actions en tenant compte de l'évolution des publics et de l'hébergement
<b>Suivi de l'évaluation interne</b>	Création d'un comité d'évaluation	Problématique d'intégration d'un cabinet externe	

## 2. LA PRISE EN COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES PUBLIEES PAR L'ANESM RELATIVES AU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE

---

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Référentiel</b>	Utilisation de référentiels types CHRS+ proposés par la FNARS et la construction de ses propres questions.	Retranscription fastidieuse et longue	Les modalités de mise en œuvre de l'évaluation interne sont rigoureuses et respectueuses du cadre réglementaire
<b>Modalités d'appropriation des recommandations</b>	Elaboration d'une grille synthétique qui contraint les participants à envisager chacun des aspects du référentiel.	Evaluation interne en concomitance du projet associatif	

### 3. LES CONDITIONS D'ELABORATION, DE MISE EN ŒUVRE ET D'ACTUALISATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET L'ORGANISATION DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS.

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Caractérisation de la population accompagnée</b>	Une population en évolution	Complexification des populations accueillies	
<b>Adaptation du CHRS aux besoins des usagers</b>	Organisation de systèmes d'informations partagées du Service Logistique et Maintenance (SLM)	Lourdeur administrative	Mettre en œuvre des liens ascendants entre le CHRS Augustin Gartempe et l'ARSL dans le but d'élaborer le PE
<b>Modalités de formalisation du PE</b>	Le PE est en voie de réalisation	Déficit de liens ascendants au sein de l'ARSL	
<b>Accompagnement des usagers</b>	Accompagnement en double référence	Absence d'espace de vie collective	

### 4. L'OUVERTURE DU CHRS AUGUSTIN GARTEMPE SUR SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL, GEOGRAPHIQUE, SOCIOCULTUREL ET ECONOMIQUE

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Perception du CHRS par les partenaires</b>	Reconnaissance forte par les partenaires	Intégration de la restructuration par pôles de l'ARSL	Le projet associatif doit s'appuyer sur ces reconnaissances et compétences
<b>Dynamique de formation</b>	Recherche de la novation en matière d'accompagnement et de communication des professionnels.	Déficit des liens ascendants internes à l'ARSL	
<b>Prise en compte du réseau de proximité et des ressources du milieu</b>	Participation à différentes commissions (techniques et validation SIAO)	Déficit de communication externe	Analyse interinstitutionnelle (y compris les petites structures associatives) de l'évolution de la population accueillie
<b>Coopération interinstitutionnelle</b>	Dispositif Personne Victime de Violence (PVV)		

## 5. PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Capacité du CHRS à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du PE</b>	Accompagnement en double référence	Requiert des ressources humaines	
<b>Traitement des demandes en urgence</b>	Le CHRS assure la bascule de l'écoute 115	Déficit de formation des veilleurs de nuit	La mise en œuvre du SIAO 87 est un outil de valorisation et d'optimisation des actions du CHRS
<b>Accès et recours aux droits</b>	L'appréciation de l'autonomie globale de l'utilisateur met l'accent sur le respect, les droits et devoirs des usagers	Augmentation des différentes dimensions d'interprétariat	

## 6. L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES USAGERS

Items	Force	Faiblesse	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Participation collective des usagers</b>	Diversité du public	Absence d'espace de vie collective	Penser le cadre de la participation des personnes hébergées hors site, notamment des liens à la vie du quartier, au voisinage et à l'école
<b>Prise en compte de l'expression des usagers</b>	Accompagnement individualisé. Le résident est acteur de son parcours		

## 7. LA GARANTIE DES DROITS ET LA POLITIQUE DE PREVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Prévention des risques</b>	Mise en place d'un CHSCT	Le personnel administratif, les agents d'entretien et les veilleurs de nuit ont peu d'information	
<b>Prise en compte de l'évolution de la population</b>	L'évolution du public au regard de la place de l'ARSL dans son environnement	Déficit d'analyse élargie à d'autres champs que celui de l'accompagnement	Compte tenu de l'évolution et de la diversité des publics (PVV, personnes immigrées, marginalisée, jeunes en errance, ...) il est nécessaire d'ouvrir l'analyse des pratiques en direction d'une réflexion élargie :
<b>Formation des professionnels</b>	Analyse de la pratique opérationnelle favorisant la bientraitance	Analyse de la pratique axée sur l'accompagnement individualisé	partenariale, sociologique, ethnologique, politique, ...

## 8. APPRECIATIONS GLOBALE DE L'EVALUATEUR EXTERNE

Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations sont favorisés par l'accompagnement individualisé en double référence ; les besoins vitaux sont assurés de façon permanente, la prise en compte des usagers dans leur singularité et l'organisation de l'expression des usagers est adaptée pour mesurer les effets des actions du CHRS en croisant le point de vue des usagers.

Le CHRS est en cohérence avec son environnement par sa situation géographique, une reconnaissance institutionnelle et partenariale forte, la participation à diverses instances de réflexion local, régionale, et nationale et une adéquation entre l'offre d'hébergement et la demande.

L'organisation du CHRS Augustin Gartempe est optimisée par l'intégration dans le dispositif SIAO 87 ainsi que des temps importants consacrés à l'analyse de la pratique. Les évaluateurs externes constatent que le dispositif PVV (Personnes Victimes de Violence) est une valeur ajoutée pour l'établissement.

## 9. METHODOLOGIE DE L'EVALUATION EXTERNE

Items

<b>Modalité de mise en œuvre de la méthodologie</b>	Co-construction du référentiel évaluatif. Application du référentiel évaluatif et du recueil des données. Réalisation de l'analyse intermédiaire. Finalisation du rapport d'évaluation.
<b>Modalité d'implication des équipes</b>	Méthodologie participative s'appuyant sur l'implication et la volonté des différents acteurs dans une relation de confiance. Méthode transversale aux différents établissements évalués.
<b>Modalité d'association des usagers</b>	Rencontres individuelles auprès de 12 résidents
<b>Nombre de jours pour conduire l'évaluation externe</b>	5 jours d'intervention sur site.
<b>Dates de début et fin de mission</b>	11 juin : journée de cadrage entre le cabinet et le Comité de suivi 08 décembre : rapport final restitué à l'ARSL 11 décembre : restitution de l'évaluation auprès du CHRS Augustin Gartempe (encadrement, équipe, résidents)

## 10. COMMENTAIRES DE L'ARSL SUR L'EVALUATION EXTERNE

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p>L'évaluation s'est déroulée en respect du cadre évaluatif, notamment en termes de méthodologie, délais et cohérence avec les résultats de l'évaluation interne.</p> <p>L'ambiance de travail sur site était détendue tout en restant très professionnelle et animée d'un état d'esprit positif.</p>	<p>Les principaux résultats (stratégiques, opérationnels) seront exploitables et en lien avec les priorités de l'établissement.</p>

---

## BIBLIOGRAPHIE :

---

Desforges Michel, *Limoges, petite histoire d'une grande ville*, éditions Lucien Souny, 2002.

Ducalet Philippe, Laforcade Michel, *Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales*, éditions Seli Arslan, 2004.

Dutrenit Jean-Marc, *Gestion et évaluation des services sociaux*, éditions economica, 1989.

### *Codes*

- Code de l'action sociale et des familles - version consolidée du 31 mai 2013

### *Décrets*

- Décret d'application de la loi du 2 janvier 2002 : N° 2003-1134 du 26 novembre 2003

### *Circulaires et instructions*

- Instruction interministérielle DGCS/USH/DIHAL N° 2011-86 du 4 mars 2011 relative à la mise en place de la fonction de référent personnel dans les services intégrés d'accueil et d'orientation

### *(SIAO)*

- Circulaire N° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes

- 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

### *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM*

- "Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service"

- "Ouverture de l'établissement à et sur son environnement"

- "L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale"

- "Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L31-1 du CASF"

- "La bientraitance : définition et repères pour la mise en oeuvre"

- "Les attentes de la personne et le projet personnalisé"

- "Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement"

- "Mise en oeuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées"

### *Guides*

- Guide d'analyse des pratiques en vue des évaluations internes et externes - FNARS - janvier 2010
- Guide du CNESM : Evaluation interne - guide pour les ESSMS – Version 1 septembre 2006
- Guide méthodologique de la DGAS : Démarche qualité interne dans un établissement ou service médico-social – mars 2004



STRUCTURE DU REFERENTIEL CHRS

---

**1. Droits, libertés et obligations des usagers**

L'accès aux droits civiques

L'accès aux droits parentaux

L'accès à la culture et aux loisirs

L'accès à l'information

L'expression et la participation des usagers

Le fonctionnement

Le contrat de séjour

Le dossier individuel

Les plaintes et réclamations des usagers

Les procédures de sanctions et possibilités de recours

Les dispositions de prévention de la maltraitance

**2. Accueil et orientation**

Les conditions d'accueil

Le personnel chargé de l'accueil

Les procédures d'accueil

**3. L'admission**

La demande du résident

Les modalités d'examen de la demande et de décision d'admission

Les critères d'admission

La décision d'admission

La procédure de réorientation

**4. Hébergement et conditions de séjour**

Les lieux d'hébergement, sécurité et confort

Les lieux d'hébergement, entretien et hygiène

Les règles d'occupation de l'hébergement

L'accompagnement personnalisé

L'accès à une vie sociale

### **5. L'insertion par le logement**

L'information sur le droit au logement

Le parcours résidentiel du résident

L'insertion dans le logement et dans l'environnement

L'aide au relogement

Les relations de partenariat

L'aide à faire valoir le droit au logement

### **6. L'insertion professionnelle**

L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi

Le projet d'insertion professionnelle

L'accès à l'emploi des résidents

Consolidation de l'insertion professionnelle

### **7. Accès aux soins et promotion de la santé**

L'accès à la couverture sociale

L'accès aux soins et aux professionnels de santé

L'inscription dans un réseau permettant l'information des usagers

### **8. Préparation à la sortie du dispositif**

Les relais auprès des services sociaux

L'association des résidents à la décision

### **9. Réseau et inscription dans l'environnement local**

Partie prenante d'instances associatives et institutionnelles

Des partenariats dans les domaines de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion

### **10. Le projet d'établissement**

Elaboration, mise à jour et évaluation du projet d'établissement

Elaboration avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers

Diffusion auprès des intervenants, des usagers et des partenaires

Réponse aux exigences légales

Fondement sur un diagnostic global des besoins des résidents et des ressources du territoire

Volet stratégique relatif aux orientations

### **11. Gestion des ressources humaines**

Organisation et formalisation de la gestion des ressources humaines

Qualification professionnelle

Actions favorisant l'intégration des RH

Le dialogue social

Politique de formation professionnelle et de gestion prévisionnelle des compétences

Coordination des professionnels sur la prise en charge des usagers

## Grille d'entretien équipes éducatives ARSL, CHRS Augustin Gartempe

*Cette grille d'entretien nous permet de comprendre à partir d'exemples concrets issus de la pratique :*

- ✓ *La cohérence interne du projet d'établissement avec le projet associatif (orientation, principes, valeurs, préoccupation, éthique, type d'organisation pour contribuer à l'amélioration après l'évaluation interne, dynamique d'équipe, analyse de la pratique, motivation),*
- ✓ *La cohérence externe, c'est-à-dire l'inscription de la structure sur le territoire, les liens avec les partenaires, la visibilité de ces liens, les liens entre les structures de l'ARSL,*
- ✓ *La conformité en lien avec les évolutions de la population, législatives et réglementaires,*
- ✓ *L'effectivité des droits des personnes accueillies,*
- ✓ *La pertinence du type de relations éducatives.*

### 1- VOUS ET L'ETABLISSEMENT :

	<i>En quoi l'environnement de travail est-il « suffisamment bon » pour garantir l'exercice professionnel ?</i>	<i>Que pouvez-vous énoncer ou repérer des usages et des pratiques instituées, des fonctionnements existants, afin d'en apprécier l'effectivité ainsi que les conditions de leurs mise en œuvre ?</i>
<b>Domaine 4 : L'organisation de l'établissement ou du service (critère ANESM 7 à 20)</b>		
<i>le soutien du développement des compétences individuelles et collectives → formations, participations à des réflexions collectives en interne et en externe, ...</i>		
<i>L'expression et la participation du personnel au fonctionnement de l'établissement ainsi que le respect de leur condition de salarié → type de réunions, périodicité, ...</i>		
<i>Le type d'organisation du travail → réunion analyse de la pratique, le type d'analyse, référentiel d'analyse de la</i>		

pratique, ...		
Mise en œuvre d'un cadre de vie agréable et adapté au public → type d'organisation de l'accueil, temps consacré aux usagers suffisant, optimisation des espaces de travail ...		

## 2- AMELIORATION DE LA QUALITE

*Vous êtes engagés dans une démarche d'évaluation interne qui aboutit à des axes d'amélioration, où en êtes-vous aujourd'hui ?*

### 1. REAJUSTEMENT DU PROJET D'ETABLISSEMENT, EN PROLONGEMENT DU

**PROJET ASSOCIATIF :** *où en êtes-vous ? Méthode mise en place, les outils ? Type d'organisation ? Tableau de bord ? Travail collectif ? Comment organisez-vous la cohérence entre vous, équipes, management, ... ? Y'a-t-il des freins ? Lesquels ? « Le tableau de bord doit servir de base lors des prochaines évaluations. »*

**2. POURSUITE DE L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES :** *où en êtes-vous de la « recherche-action formation » ? Avez-vous organiser des réunions pluri-disciplinaires , inter-services, partenariales ?*

**3. MISE EN PLACE DU REFERENT PERSONNEL AU NIVEAU DU SIAO :** *où en êtes-vous ? Qu'avez-vous mis en place ? Quelle organisation pour atteindre cet objectif ? Niveau de connaissance de l'instruction ministérielle du 11 Mars 2011 ? Type de partenariat ?*

**4. STRATEGIE GLOBALE DE COMMUNICATION :** *Les outils et les actions en matière de stratégie de communication globale ? Comment pensez-vous l'efficacité et l'adaptation de l'information interne et externe ? Qu'est-ce que c'est « une démarche de communication homogène et systémique » de manière concrète, pour vous ?*

**5. PARTICIPATION ET RECUEIL DE L'EXPRESSION DES USAGERS :** *Comment ? Qu'est-ce qui est mis en place ? Quels sont les modes de communications ? Les « nouveaux modes de communications » ?*

**6. EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS :** *où en êtes-vous ? Quelle politique de prévention des risques est mise en place ?*

**7. STRATEGIE DE L'HEBERGEMENT :** *quelle est la stratégie associative en matière d'hébergement ? Comment vous contribuez à améliorer la question de l'hébergement ? Mise en place ?*

### 3- LES MODES DE PARTICIPATION DES USAGERS :

#### *Domaine 1 : Le droit et la participation des personnes, la personnalisation des prestations*

1 : Application et respect des droits de la personne : quels types d'organisation ?  
Fonctionnement ?

2 : Accueil de la personne dans le respect de ses droits et avec les attentions relatives à sa situation : connaissance des droits des personnes, quels types d'accueil, les pratiques quotidiennes... ?

3 : Modes de participation des personnes, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches ?

4 : L'intervention auprès de la personne est-elle personnalisée selon vous ? Comment ? Les contraintes ? Les possibilités ?

5 : Les droits de la personne en matière de confidentialité, de partage et d'accès aux informations la concernant sont-ils garantis et de quelles manières ?

6 : La sécurité des personnes est-elle assurée ? Comment ?

7 : Que mettez-vous en œuvre pour garantir une politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance des personnes ?

### 4- L'ETABLISSEMENT ET L'ENVIRONNEMENT

#### *Domaine 2 : L'établissement ou le service dans son environnement (critères 8 à 10)*

8 : Quelles contributions à l'amélioration des réponses territoriales aux besoins des publics ?

9 : Quel type d'ouverture de l'établissement sur son environnement ?

10 : L'accessibilité des locaux est-elle garantie ?

#### *Domaine 3 : Le projet d'établissement ou de service (critères 11 à 16)*

11 : Les réponses proposées aux besoins des personnes sont-elles en cohérence avec la mission conférée et les orientations associatives ?

12 : Comment participez-vous à la définition et à la réactualisation du projet d'établissement ?

13 : Quels sont les fondements des fonctions éducative, pédagogique et thérapeutique ?

14 : Quel type d'accompagnement vous assurez auprès des parents et des proches ?

15 : La participation des services généraux et administratifs aux interactions avec le public est-elle assurée, comment, quelles sont les limites?

16 : Comment participez-vous à l'inscription du projet d'établissement dans une cohérence associative ?

*A l'issu de ces deux domaines les évaluateurs seront en mesure de répondre à ces deux questions :*

- *Qu'est-ce qui vous permet de supposer que l'évolution que vous constatez dans l'environnement social, chez les populations et/ou l'individu est lié aux objectifs poursuivis en communs, c'est-à-dire avec les structures de l'ARSL : projet associatif, projet d'établissement, connexions, les analyses produites par l'environnement extérieur à l'ARSL, les partenaires de projets, les partenaires techniques, les réseaux ?*
- *Quelles sont les contributions, les actions professionnelles qui répondent aux problématiques sociales et individuelles ? Quelle est la nature de ces contributions ? (motivations, dynamiques, formations, informations, participations, ...)*

**Proposition de prestation de service**

**EVALUATIONS EXTERNES**

**DES ETABLISSEMENTS**

**de l'A.R.S.L**

*Cadrage de l'intervention*

---

*L'exigence d'évaluation externe*

L'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), l'évaluation externe porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies (cf. décret n°2007-975 du 15 mai 2007). Ce décret fixe « les principes déontologiques, les objectifs, l'organisation et la mise en œuvre de l'évaluation effectuée par des organismes habilités » ainsi que la présentation et le contenu des résultats qui en sont issus.

Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS) doivent choisir des organismes habilités possédant des qualifications et compétences déterminées par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007.



Rappelons en préalable que l'évaluation est à distinguer des démarches d'audit, certification et contrôle. L'évaluation a pour objet la recherche d'une meilleure compréhension d'un établissement ou service dans toute sa complexité, au regard de critères explicites et sur la base d'informations spécialement rassemblées et analysées. L'évaluation permet de concevoir des pistes de progrès dans le souci d'améliorer les pratiques et la qualité des prestations, en réponse aux besoins et attentes des usagers.

Le décret du 15 mai 2007, définit l'évaluation externe comme un **processus interactif entre le commanditaire et l'évaluateur** assuré dans la perspective d'une **responsabilité partagée qui se décline en responsabilités distinguées.**

- Le cahier des charges est de la responsabilité du commanditaire et la proposition méthodologique de la responsabilité de l'évaluateur, aboutissant à un accord contractuel.
- Ensemble ils élaborent un projet évaluatif dans lequel :
  - relève du commanditaire la responsabilité des angles d'approche qu'il souhaite prioriser, considérant que cela permettra à l'autorité de contrôle d'effectuer un jugement sur la qualité de l'établissement ou du service à partir d'éléments significatifs de son action ;
  - relève de l'évaluateur la responsabilité d'éclairer le commanditaire sur les éléments de contenus dont il faut impérativement rendre compte au regard du décret du 15 mai 2007.
- Ensemble ils développent l'évaluation externe sur le mode interactif (commanditaire-évaluateur) et participatif (ensemble des acteurs concernés).
  - L'évaluation constituant un processus visant à apprécier la valeur d'une action, elle requiert au préalable un contrôle de la conformité par sondage permettant de s'assurer de l'effectivité des éléments énoncés. Le commanditaire met à la disposition de l'évaluateur les éléments de preuve qui lui permettent d'effectuer un contrôle de la conformité par sondage.
  - La distinction entre le contrôle de conformité et l'évaluation de la pertinence, la cohérence et l'efficience permet au commanditaire de s'investir dans l'évaluation externe sans appréhender une approche soupçonneuse de ce qu'il énonce sur le fonctionnement de son établissement ou service. De son côté, l'évaluateur externe engage sa responsabilité lorsqu'il atteste de la qualité du fonctionnement de l'établissement ou service. Il doit pouvoir s'assurer de la validité de son attestation.
  - L'évaluation est un processus participatif qui recueille le point de vue des différents acteurs afin de produire une information utile à l'amélioration de la qualité de l'action de l'établissement ou du service. L'évaluateur présente les modalités qui permettront ce recueil participatif. Le commanditaire, au travers d'une instance de suivi représentative, s'assure que les points de vue sont sollicités au cours de la démarche et représentés dans le pré-rapport.
- L'évaluateur fournit une analyse, une synthèse et un rapport, répondant « à des exigences de qualité en termes de pertinence, de fiabilité, d'objectivité et de transparence. » (Décret du 15 mai 2007, Chapitre 5, 1.4). Le commanditaire s'en assure avec l'instance de suivi représentative tant au niveau du pré-rapport que du rapport final.

**AINSI,**

**La démarche d'évaluation externe comprendra 4 phases :**

- *La co-construction du référentiel évaluatif*
- *L'application du référentiel évaluatif et le recueil des données*
- *La réalisation de l'analyse intermédiaire*
- *La finalisation et le rapport d'évaluation*

### *1<sup>ère</sup> phase : la co-construction du référentiel évaluatif*

---

Cette première étape s'appuie sur la démarche associative

Proposition de la mise en place d'un Comité de Pilotage dont la composition est décidée par l'association.

Le COPIL (Comité de Pilotage) :

#### **Formalise le projet évaluatif associatif (dont questionnaire évaluatif)**

Le COPIL se réunit au moins trois fois au cours de la démarche :

- Pour le lancement de l'évaluation externe.
- Pour aider à l'analyse des données recueillies auprès des différents acteurs (usagers, familles, partenaires, salariés) : interprétation, ajustements, pondération
- Pour la lecture du pré-rapport et le recueil des commentaires.

Il assure cinq fonctions opérationnelles :

#### **1- Définit les enjeux évaluatifs** en intégrant les recommandations de l'ANESM :

- ✓ La bientraitance : « Définition et repères pour la mise en œuvre de la bientraitance, de la prévention et le traitement de la maltraitance »
- ✓ Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement
- ✓ Les attentes de la personne et le projet personnalisé

#### **2 - Valide les éléments méthodologiques**

Le processus d'évaluation :

- ✓ Phase de lancement : rencontre avec la direction, réunion d'information de tous les salariés, constitution et réunion du COPIL.
- ✓ Réalisation de l'évaluation : recueil, analyse et synthèse des données (dont une séance de travail avec le COPIL), rédaction par P. Coupiat du pré-rapport d'évaluation

- ✓ Résultats de l'évaluation : transmission par P. Coupiat du pré-rapport, présentation au COPIL, consultation par toutes les personnes ayant contribué à l'évaluation externe, recueil des observations, ajustements éventuels et remise du rapport définitif au président, au directeur et à la directrice.

### **3 - Définit les modalités de choix des acteurs à associer à la démarche**

### **4 - Confirme et valide le calendrier d'ensemble**

### **5 - Valide le rapport type d'évaluation externe**

## *2ème phase : application du référentiel, recueil de données*

### *Deux points cardinaux : le Droit des Usagers – la Spécificité de l'Etablissement*

---

- Identification des sources de données.

***Méthode : examen des éléments contenus dans les documents disponibles concernant l'établissement et ses services (l'évaluation interne, l'évaluation auto référencée, les agréments, le projet associatif, les projets des services, les rapports d'activité...)***

- Caractérisation du profil de la population effectivement accompagnée et de son évolution. Quelles sont les principales caractéristiques de la population accompagnée ? Quelles données sur les personnes, sur leur environnement et leur entourage, sur leur parcours ?
- Précision des objectifs de l'accompagnement. Quel est l'impact de ces caractéristiques sur la déclinaison des objectifs principaux ? Quels constats sur les évolutions au cours des cinq dernières années ?

***Méthode : à partir des éléments contenus dans les projets de vie et projets personnalisés, recueil des besoins (la nature des accompagnements nécessaires, les fragilités ou risques) et attentes des usagers.***

- Recueil des informations qualitatives et quantitatives portant sur les principales activités.
- Recueil des points de vue et perspectives des usagers et des professionnels.

#### ***Méthode :***

##### **Usagers**

*2 entretiens collectifs d'une heure environ (5 à 8 personnes par groupe).*

*Tirage au sort ou appel au volontariat à décider avec le COPIL.*

##### **Professionnels**

*Entretiens collectifs avec des membres de l'équipe pluridisciplinaire.*

*Tirage au sort des participants aux entretiens collectifs (en fonction de la taille de l'établissement, proportion de salariés à interroger : entre 25 et 50 %)*

### **Cadres**

*Entretiens individuels avec chaque chef de service et membre de la direction*

### **Partenaires**

*Entretiens téléphoniques avec 4 partenaires clés à identifier avec le COPIL.*

### **Familles**

*Un entretien collectif et/ou téléphonique à identifier avec le COPIL.*

**Trois journées sur site** (consultation documents et entretiens)

### *3<sup>ème</sup> phase : analyse intermédiaire*

---

A partir du traitement des données recueillies, l'analyse intermédiaire permet :

- **D'apporter des réponses argumentées** aux questions centrales de l'évaluation par exemple :
  - ✓ *Les activités conduites répondent-elles aux besoins et attentes des usagers ?*
  - ✓ *Quels sont les effets observés, attendus et inattendus, pour les usagers ?*
  - ✓ *Quel est le niveau de réalisation des objectifs (effectivité de la personnalisation, résultats en termes d'autonomie et de qualité de vie, garantie des droits, prévention des risques...)*
  - ✓ *Quelle analyse porter sur l'inscription de l'établissement ou du service dans son environnement ?*
  - ✓ *Quel niveau d'effectivité dans la réalisation du projet d'établissement ou de service ?*
- D'identifier les **écarts** entre les objectifs recherchés et déclarés et l'effectivité des pratiques et des résultats.
- De mettre en évidence les **causes** de ces écarts et les **marges de progression** envisageables.

- D'identifier les **points forts** et les **points d'efforts** de l'organisation et des pratiques de l'établissement.

**Une journée sur site** (restitution de l'analyse intermédiaire)

#### *4<sup>ème</sup> phase : finalisation et rapport d'évaluation*

---

Le rapport se prononcera sur :

- La mise en œuvre de l'action
- L'efficacité des actions dont le niveau de réalisation des objectifs principaux, les conditions de réalisation de l'activité
- la pertinence des activités conduites au regard des effets pour les usagers,
- Les effets imprévus, les axes d'amélioration, les préconisations pour progresser, la capacité d'adaptation de l'établissement.

**Une journée sur site** (restitution du rapport d'évaluation)

#### *Conditions de réalisation*

---

- ❖ L'évaluation externe est réalisée en fonction des attentes et des impératifs de l'A.R.S.L. .
- ❖ L'équipe d'évaluateurs est composée d'un référent - P. Coupiat - et d'intervenants spécialisés en fonction des attentes :
  - ✓ *Pierre Coupiat*, docteur en sociologie, spécialisé dans l'évaluation externe, habilité ANESM,
  - ✓ *Marc Courtial*, médecin psychiatre,
  - ✓ *Roxane SCAVO*, coordinatrice, sociologue, spécialisée dans les entretiens individuels et collectifs.
- ❖ Le prix de la prestation tient compte du nombre d'interventions sur site en cohérence avec le cahier des charges de l'ANESM.  
Ce prix comprend (de manière indicative) :
  - 5 journées d'intervention sur site d'un ou plusieurs intervenants,
  - 3 journées hors site de traitement des données et de rédaction du rapport d'évaluation
  - les frais divers de réalisation (déplacement, hébergement, frais techniques)
  - la gestion administrative du dossier.

**Budget (indicatif) ; (site 1 : Lot n° 1, CHRS Augustin Gartempe, CHRS centre de jour (115/SIAO), Foyer Paul Nicolas ; site 2 : lot n°2, CADA)**

Budget prévisionnel (indicatif)	Site 1	Site 2
Présence sur site des intervenants	(40 heures par intervenant) soit <b>6 000</b> euros	(40 heures par intervenant) soit <b>2 000</b> euros
Traitement des documents et données	<b>2 000</b> euros	<b>1000</b> euros
Analyse et rédaction de l'évaluation externe	<b>2 000</b> euros	<b>1 000</b> euros
Frais divers (fournitures diverses, téléphone, restauration, trajets...)	<b>2 000</b> euros	<b>1 000</b> euros
<b>Total HT</b>	<b>12 000 euros</b>	<b>5 000 euros</b>

**COUPIAT Pierre**

**Maison Quey – route de Conchez-**

**64330 DIUSSE**

Tel : 06-77-98-76-85

[coupiat.sagar@wanadoo.fr](mailto:coupiat.sagar@wanadoo.fr)

ANESM : n° Habilitation évaluation externe H 2009-11-245

Garant de l'unité de la démarche d'évaluation externe qui se veut associative, référent du P.E.R.I.S<sup>4</sup>. je suis habilité en tant qu'organisme "évaluateur externe" par l'ANESM paru au Bulletin Officiel du 15 novembre 2009. Mon équipe - par l'intermédiaire du P .E.R.I.S. - est pluridisciplinaire : composée de deux consultants permanents, elle s'adjoit régulièrement les services de compétences complémentaires notamment un médecin psychiatre, un psychosociologue spécialisé dans les ESSMS, des sociologues spécialisés dans l'évaluation, des éducateurs spécialisés.

Par ailleurs, mes diverses activités professionnelles sont étayées sur des méthodologies en synergies avec les établissements auxquels je m'adresse et dans le respect du droit des usagers.

Ce cadre déontologique me permet d'aborder sereinement les pratiques d'évaluation et de restituer un cadre d'analyses en cohérence avec les établissements.

J'adresse mes services en priorité aux établissements et services sociaux et médico-sociaux étant donné mon portefeuille de compétences validé par des diplômes à la fois professionnels et universitaires qui m'autorise l'étude des systèmes d'acteurs complexes.

---

<sup>4</sup> L'association P.E.R.I.S est un acteur de terrain mobilisé sur des objets de recherche et d'intervention sociologique mais aussi d'évaluation interne et externe.

L'équipe du P.E.R.I.S est pluridisciplinaire (sociologues, éducateurs spécialisés, psycho-sociologue, psychiatre, formateurs, éducateurs spécialisés) et ses intervenants sont identifiés dans différents réseaux dont le réseau des associations d'évaluations externes, le réseau Errance, et le réseau des villes festivières entre autres.

Le P.E.R.I.S est également un espace et une plateforme de partage scientifique et professionnel qui tente de reconnecter les différents acteurs concernés par des problématiques sociales : <http://asso-peris.fr>

ETUDES SUPERIEURES (APRES LE D.E.E.S. ARTS. BORDEAUX, 1985) :

---

Thèse de Doctorat (sociologie, anthropologie urbaine, mention très honorable)

Sous la direction de Monsieur D. Lapeyronnie, Bordeaux 2.

D.E.A Sociologie (éducation et problèmes sociaux, Bordeaux 2, mention).

Maîtrise A.E.S. (gestion et management, Paris 13, mention).

D.S.T.S. ISIS-Fondation ITSRS Paris (mention très bien).

Chercheur Indépendant (rattaché au PERIS, collaborateur au laboratoire de recherche de l'ACOFIS et du LERS)

Membre de l'Association Française de Sociologie

Membre du Comité Scientifique des CEMEA (jeunes en errance et marginalité)

Membre du Comité Scientifique des villes festivières (Ministère de l'Education Nationale de la Jeunesse et de la Vie Associative)

Spécialiste de la petite ville et des problématiques juvéniles

Enseignant en sociologie IFSI Aurillac (école d'infirmières)

Enseignant en sociologie INFA Aurillac (formation de travailleurs sociaux)

Superviseur de l'Association de Prévention Spécialisée (Accent Jeunes) à Aurillac

Superviseur de l'accueil de nuit pour Sans Domiciles Fixes de la ville d'Issoire

Superviseur de l'équipe de Prévention et de Médiation de la Communauté d'Agglomération de Royan Atlantique

Chercheur indépendant spécialisé dans l'observation participante en milieu urbain.

Recherches/actions réalisées en 2009/2013 :

Diagnostiques sociologiques : Cité de la Montade (Aurillac) et quartier du Couriat (Riom)

Recherche action sur la consommation d'alcool des jeunes sur la ville d'Aurillac.

Recherche action sur les pratiques festives des jeunes sur la ville de la Rochelle.

Recherche action sur les pratiques festives des jeunes sur la ville de Lorient.



Recherche action sur les pratiques festives des jeunes sur la ville de Bayonne.

Responsable technique de l'action de prévention auprès des jeunes festivaliers

Festival d'Aurillac (Théâtre de Rue, depuis 2001).

Consultant sur les questions de jeunesse (jeunes et espace urbain, jeunes et pratiques festives), jeunes et marginalité, exclusion, précarité...

Evaluation interne et externe , n° Habilitation H 2009-11-245.

Accueil de jour du CHRS d'Aurillac.

Association Accent Jeunes d'Aurillac (prévention spécialisée).

Association Equilibre (association de médiation/prévention) à Royan

Communications (extraits)

- Sociologie d'une absence. Communication sur les pratiques festives juvéniles dans l'espace urbain, Congrès de l'Association Française de Sociologie en septembre 2013 à Nantes.
- Bergerac, ... archipel pavillonnaire. Sociologie des transformations d'une petite ville. Editions A.N.R.T – 2010.
- Ouvrage collectif : Travail social et sociologie de la modernité. La dignité et l'autonomie des sujets au cœur de l'action. *Des lieux de transgressions raisonnables*. Éditions Seli Arslan – 2005.
- Revue du champ social et de la santé mentale (V.S.T), *Squats et travail d'écriture : une reconnaissance narrative*, Éditions Erès, n° 86 - 2005.
- Revue du champ social et de la santé mentale (V.S.T), *Modalités d'interventions et prévention auprès des jeunes en milieux festifs*, Éditions Erès, n° 84 - 2005.
- Revue AGORA (Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative) *Jeunes et violences. La place de la marginalité*. Édition L'Harmattan, n° 38 – 2004.
- Communication au CEREQ (CNRS) concernant la problématique de la '*jeunesse et de la marge*'. Diffusée dans le cadre des '*Rencontres Jeunes & Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée*, automne 2003.
- Note technique auprès du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité : '*Action de Prévention Spécialisée et nouveaux comportements des jeunes*' dans le cadre d'une étude du C.N.L.A.P.S.
- Communication et intervention sur '*Les conduites à risques des jeunes en milieux festifs*' auprès des partenaires sociaux du département de la Dordogne (Conseil Général, Travailleurs sociaux, Maison de quartier et Centres Sociaux). Journées organisées par la D.D.A.S.S.
- Participation au groupe de recherche de l'A.N.I.T. (Association Nationale des interventions en Toxicomanie). C.N.L.A.P.S. sur la problématique des Toxicomanies.
- Étude '*Les jeunes en errance*', le Mascaret, revue régionale du C.R.E.A.H.I. d'Aquitaine (n°51-52), 1<sup>er</sup> semestre 1998.
- Participation aux travaux de Recherche de Mr CHOBEAUX et Mr HIRTZ, 1998.

(recherche pour le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité '*Accueillir l'Errance*').

- Communication au Colloque, "*La question des jeunes, place et rôle des jeunes dans la société française d'aujourd'hui*" le 5 décembre 1998, Bordeaux (33). (actes imprimés et distribués par le C.N.L.A.P.S., 1<sup>er</sup> trimestre 1999). - ---
- Communication à la M.I.L.D.T., 1997 : présentation/projet "*Action de prévention des conduites à risques auprès des jeunes sur les lieux de manifestations festives*".
- Membre du Groupe Action Recherche Centre-Ville et Prévention Spécialisée, mis en œuvre par le Comité National de Liaison des associations de Prévention Spécialisée, 1993-1994-1995. (communication prévention spécialisée, action centre-ville, C.N.L.A.P.S.).

**SCAVO Roxane**

**Née le 08/04/1984**

**34 Rue Bouffard**

**33000 Bordeaux**

**06 37 60 95 75**

**@ : [roxane.scavo@gmail.com](mailto:roxane.scavo@gmail.com)**

**Chargée d'études - sociologue**

### **FORMATIONS :**

**2010** : Master2 professionnel Sciences humaines et sociales avec Mention « Problèmes sociaux et action publique » Université de Bordeaux Segalen-IEP, Centre Emile Durkheim, laboratoire de sociologie et sciences politiques de l'Université de Bordeaux.

**2009** : Master1 de sociologie avec Mention, Université Bordeaux Segalen.

**2008** : Programme d'échange Erasmus, Master de sociologie, VU Vrije Universiteit Amsterdam.

**2007** : Licence de sociologie avec Mention, Université Bordeaux Segalen.

### **DOMAINES DE COMPETENCES :**

- Accompagnement des démarches de projets, évaluation des politiques publiques, études et diagnostics sociologiques, évaluation des besoins sociaux et diagnostics territoriaux de l'offre publique, appui aux dispositifs participatifs, formation, recherches-actions, développement d'outils de prévention adaptés aux besoins suite à un diagnostic de terrain. Capacités rédactionnelles, d'analyses, de synthèse, et d'adaptations aux différentes commandes institutionnelles.
- Informatique : Microsoft Office : *Excel, Word, Power point* ; Traitement statistique : *SPSS, Sphinx, Modalisa*, et Cartographie : *Phildigit, Philcarto*.
- Méthodes d'enquêtes sociologiques: Qualitative (entretiens, observation, traitement des données) et quantitatives (élaboration de questionnaires et traitement des données statistiques).

### **EXPERIENCES PROFESSIONNELLES:**

**Avril 2013** : Intervenante auprès des jeunes volontaires de l'Epide de Bordeaux, animation de tables rondes autour des questions de l'hébergement et de la jeunesse dite en « rupture » (décrochage scolaire, passage à la rue, ...).

**2012-2013** : **Création, diffusion et évaluation d'un outil de prévention primaire** en direction des collégiens et des lycéens sur les notions d'occupation de l'espace public et de la citoyenneté suite à un diagnostic sur les pratiques festives dans la ville de Bayonne.

Outil de prévention visant à sensibiliser sur les droits, les devoirs, les responsabilités et les conduites à risques (consommation d'alcool et de psychotropes, comportements violents) des jeunes publics dans leurs usages de l'espace public.

Outil validé par le CLSPD de Bayonne, les établissements scolaires de Bayonne, et la MILDT.

**2012** : **Diagnostic territorial sur le quartier HLM** de la Montade à Aurillac. Analyse quantitative (création d'un questionnaire en concertation avec les partenaires locaux en direction des habitants et traitement des données) et analyse qualitative (observations, entretiens et rencontres des habitants ainsi que des travailleurs de terrains et des partenaires institutionnels).

Mise en place de préconisations concertées avec les partenaires institutionnels et les acteurs sociaux locaux (Club de prévention spécialisée, Centre d'animation de quartier, Maison de quartier, Gestion urbaine de proximité...). Etude pilotée par la municipalité d'Aurillac, la CABA et les HLM.

**2011** : **Evaluation** des effets des « stages de sensibilisation à la sécurité routière » en direction des infractionnistes de la route organisés par Cap Sécur. Mise en place d'un questionnaire, traitement des données statistiques, et entretiens qualitatifs.

**2010-2011** : **Intervenante santé-citoyenneté** « Stages de sensibilisation à la sécurité routière » en direction des infractionnistes de la route (alcool, psychotropes) suite à des décisions pénales, pour l'Association Cap Sécur. Cap Sécur Rue Jean Brun, BP 771, 24107 Bergerac.

**2010-2012** : **Diagnostic** sur « *Les rassemblements festifs dans le Petit Bayonne* », pilotée par la municipalité de Bayonne et le CLSPD de Bayonne, avec Pierre Coupiat, Michel Veunac et Dominique Wolton.

**Création partenariale et mise en place** de la « Charte de vie nocturne » et du « comité de conciliation de la vie nocturne ».

**2010, Mai à Septembre** : **Diagnostic de six mois** sur « *Les pratiques festives des jeunes dans le centre ville de Lorient* » commandée par la municipalité de Lorient.

Avec Pierre Coupiat et Jean-Michel Levet.

**Création partenariale d'une charte de la vie nocturne** et du dispositif « Alter Noz » pour une utilisation partagée de l'espace public.

**2009 à 2013** : Membre de l'équipe de rue du Festival d'Aurillac de théâtre de rue, visant à la prévention spécialisée des comportements à risques par **l'observation participante et analyse sociologique, de médiation et de régulation**.

**Création, mise en place et gestion** d'un dispositif d'accueil, d'écoute et de prévention, « l'Oasis », depuis 2010.

## ENGAGEMENT ASSOCIATIF :

**2012** : Création de l'association P.E.R.I.S, Partenaire d'Evaluation, de Recherche et d'Intervention Sociologique, regroupant des acteurs de terrain, des travailleurs sociaux et des institutions afin de mieux comprendre l'espace public urbain et dans l'ambition de penser la ville en perspective avec des acteurs sociaux en liens les uns avec les autres. <http://asso-peris.fr>

**2002-2006** : Présidente de l'association Ordalia visant à la prévention des conduites à risques et des addictions à Bergerac.