



Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

PROJET D'ETABLISSEMENT

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES MAJEURS

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

3 Rue Palestro 13003 Marseille

Projet d'établissement validé en Conseil d'Administration le : 09/02/2021

1.	PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	5
1.1.	<i>L'histoire et les valeurs de l'association</i>	5
1.1.1.	<i>Les textes fondateurs</i>	5
1.1.2.	<i>L'évolution de l'association</i>	5
1.1.3.	<i>La structuration de l'association en 2020.....</i>	9
1.2.	<i>L'identité de l'association en 2020</i>	14
1.2.1.	<i>Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes.....</i>	14
1.2.2.	<i>Son histoire et ses valeurs</i>	15
1.2.3.	<i>L'accompagnement global et personnalisé</i>	15
2.	PRÉSENTATION DU SERVICE	17
2.1.	<i>Histoire et objet du service.....</i>	17
2.2.	<i>Un service, deux territoires.....</i>	17
2.3.	<i>Les missions du service.....</i>	18
2.4.	<i>La nature du service</i>	18
3.	LA POPULATION ACCUEILLIE	19
3.1.	<i>Les conditions d'admission</i>	19
3.2.	<i>Les trajectoires à l'origine de l'entrée dans le service.....</i>	19
3.3.	<i>Les besoins</i>	20
3.4.	<i>Les modalités d'orientation et d'admission et la durée de la prise en charge</i>	21
3.4.1.	<i>L'orientation</i>	21
3.4.2.	<i>L'admission</i>	21
3.4.3.	<i>La durée de la prise en charge</i>	21
4.	L'OFFRE DE SERVICE	22
4.1.	<i>Les principes d'intervention</i>	22
4.2.	<i>Rappel des objectifs de l'accompagnement</i>	22
4.3.	<i>La singularité de l'accompagnement proposé</i>	22
4.4.	<i>L'hébergement.....</i>	23
4.5.	<i>L'accompagnement vers l'insertion professionnelle</i>	24
4.6.	<i>La recherche d'un logement autonome.....</i>	25
5.	LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES	26
5.1.	<i>Les outils</i>	26
5.2.	<i>Dans l'hébergement.....</i>	26
5.3.	<i>Lors de l'accompagnement</i>	27
6.	LES PARTENARIATS.....	28
6.1.	<i>Rappel</i>	28
6.2.	<i>Les partenaires</i>	29
7.	LA GESTION DES PARADOXES	30
7.1.	<i>Préambule.....</i>	30
7.2.	<i>Les situations</i>	30
8.	LES RESSOURCES HUMAINES	31
8.1.	<i>La composition de l'équipe</i>	31

8.1.1.	<i>Les ressources directes</i>	31
8.1.2.	<i>Les ressources additionnelles</i>	32
8.2.	<i>L'organisation de l'équipe</i>	32
8.3.	<i>La formation continue</i>	32
8.4.	<i>Le soutien aux professionnels</i>	33
8.5.	<i>La prévention des risques psychosociaux</i>	33
9.	LES OBJECTIFS	34
9.1.	<i>L'amélioration continue de la qualité</i>	34
9.1.1.	<i>Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</i>	34
9.1.2.	<i>L'élaboration du référentiel</i>	34
9.2.	<i>Les axes d'amélioration du service</i>	35
9.3.	<i>Les axes de développement de l'association</i>	35

1. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

1.1. L'histoire et les valeurs de l'association

1.1.1. Les textes fondateurs

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs (AAJT) a été créée en 1954 autour du projet de, selon un extrait des statuts de l'association, objet de L'AAJT :

« Soutenir matériellement et moralement principalement les jeunes travailleurs, apprentis, étudiants et toute personne nécessitant que lui soit offerte la possibilité d'entrer et de demeurer dans la vie active de manière décente, sans aucune distinction (...)».

Les textes fondateurs de l'époque ancrent l'association dans :

- **le mouvement de l'éducation populaire**, selon un extrait des textes fondateurs de l'association,

« De la condition faite aux jeunes dépend la société de demain. Elle sera la leur. Ils auront, à leur tour, la mission de construire le monde à venir. Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu'ils puissent passer d'un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun, nous affirmons notre responsabilité pédagogique et notamment que :

- *la tolérance est inséparable de l'exigence,*
- *la promotion individuelle se bâtit dans l'activité collective,*
- *le respect fonde l'autorité,*
- *l'écoute légitime la parole »,*

- **le service aux jeunes travailleurs défavorisés**, selon les propos tenus par Jean DURAND, Président de l'association de 1954 à 1984,

« Nous travaillons au service d'une jeunesse souvent désorientée, qu'il faut aider et aimer. Il faut être au service du plus pauvre, pour qu'il soit reconnu, et qu'il tienne sa place dans une société très dure, qu'il aborde sans garantie. C'est le programme, le pari, la tâche prioritaire de l'association. Il faut s'y atteler avec une volonté bien affective et beaucoup d'optimisme. Il faut aussi réfléchir à la dimension spirituelle du jeune qui nous fait face. Le comprendre, c'est le prendre avec toutes ses meurtrissures physiques, psychologiques et morales. C'est l'écouter avec une longue patience. C'est savoir aussi refuser, dire « non ». Le fascisme et l'ambiguïté n'ont jamais structuré une personnalité à la recherche de repères dans le désert de sa pauvre vie ».

1.1.2. L'évolution de l'association

1.1.2.1. L'évolution du public

L'évolution du contexte socio-économique a modifié et diversifié le visage de la jeunesse défavorisée et celui du public accueilli. Initialement composé de jeunes éloignés de leur famille pour des raisons principalement liées à l'exode rural, il s'est élargi à ceux éloignés de leur famille pour des raisons affectives ; puis à ceux éloignés pour des raisons géopolitiques. C'est ainsi que les missions de l'AAJT se sont étendues à l'accompagnement socio-éducatif et qu'elle a accueilli un nombre de plus en plus important de jeunes migrants, souvent primo-arrivants.

1.1.2.2. L'inscription de l'association dans les politiques publiques qui œuvrent pour la jeunesse défavorisée

La réponse aux problématiques désormais très variées de la jeunesse défavorisée a été progressivement prise en compte dans les différentes politiques publiques :

- la politique de l'Habitat Jeunes pour :
 - les jeunes travailleurs,
 - les jeunes en formation ou apprentissage,
- la politique de la Protection de l'Enfance pour :
 - les Mineurs Non Accompagnés (MNA),
 - les jeunes majeurs sortants de MECS,
- la politique de l'Asile pour :
 - les demandeurs d'asile,
 - les bénéficiaires de la protection internationale,
- la politique de l'Hébergement pour :
 - les jeunes en rupture sociale et familiale,
 - les jeunes « sans chez eux ».

Comme en témoignent les dates repères de son histoire, l'AAJT a su adapter son projet initial en créant au fil du temps de nouveaux services ou dispositifs qui répondent aux différentes situations de la jeunesse et s'inscrivent dans ces quatre champs des politiques publiques.

Les dates repères de l'histoire de l'AAJT

Dates	Lieu	Intitulé du service	Objet
1954	Création de l'AAJT		
1962	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	CHRS Centre d'hébergement et de réadaptation sociale	Propose un hébergement avec un suivi socio-éducatif pour les Jeunes en Insertion Sociale et Professionnelle (63 places, 18-25 ans, hommes)
1967	3 rue Palestro 13003 Marseille	FJT Escale St Charles Foyer de Jeunes Travailleurs	Accueille les apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi (89 chambres, 18-25 ans, mixte)
1986	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Accueille 24 jeunes de 16 à 21 ans
1987	Réflexion nationale de l'UFJT autour des « Jeunes AUTEURS, Jeunes ACTEURS »		
1990	32 rue de Crimée 13003 Marseille	FJT Phocéen Foyer de Jeunes Travailleurs	Logements pour les Jeunes Travailleurs (81 logements, 18-30 ans, mixte)
1995	32 rue de Crimée 13003 Marseille	RILE Réseau d'initiatives Locales pour l'Emploi	Propose un accompagnement vers l'emploi ou un soutien aux initiatives
1998	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	UHU Unité d'Hébergement d'Urgence	Héberge les SDF orientés par le 115 (35 places, 18-25 ans, mixte)
2002	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS Hébergement Spécifique	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2007	6 rue Auger & 9 rue Linné 13004 Marseille	RS Blancarde Résidence Sociale	Logements pour Jeunes Travailleurs (20 logements, 18-30 ans, mixte)
2007	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS devient CADA Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2008	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	Travaux de la Capelette	Déménagement du CHRS
2009	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	Réhabilitation Roseraie	1 an de travaux, des locaux réaménagés dans le cadre du plan d'humanisation de l'accueil en CHRS
2009	3 rue Palestro 13003 Marseille	B.H.A.J. Boutique Habitat Jeunes	Fusion absorption de l'AMGAR, parc diffus et ouverture du service Accueil Information Orientation Logement
2010	3 rue Palestro 13003 Marseille	Rénovation Accueil Escale Saint Charles	Lancement de la rénovation de l'Escale St Charles Accueil, espace BHAJ réaménagé
2012	5 – 7 rue Joven 13003 Marseille	JOUVEN FJT Résidence Sociale	Ouverture février 2012, 86 logements Acquisition en VEFA par l'AAJT

2012	5 bd St Jean 13010 Marseille	Capelette / Roseraie CHRS Marius Massias	Echange avec la Ville de Marseille des locaux neufs de la Capelette contre le site de la Roseraie Fusion des CHRS Marius Massias et de la Roseraie
2013	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Agrément du Conseil Général pour 2 places supplémentaires Accueille 26 jeunes de 16 à 21ans
2015	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)	Création d'un service pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire
2017	30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille	CHRS	Extension d'agrément du CHRS : pôle insertion réparti en deux modes d'hébergements : en « collectif » et « en diffus ».
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'accueil intermédiaire	Service créé suite à une demande, en urgence, du Conseil Départemental, pour faire face à la présence massive de mineurs non accompagnés (MNA), dont l'ordonnance de placement n'était pas exécutée en raison de la saturation du dispositif de Protection de l'Enfance ou non encore évalués (30 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Accompagnement Jeunes Majeurs	Création d'un service Accompagnement Jeunes Majeurs à Marseille (50 places)
	Fusion absorption par l'AAJT de l'association Vitrollaise Logis des Jeunes		
2018	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles FJT« la Villa Mercadier »	FJT	Ouverture du Foyer Jeunes travailleurs en structure collective
	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles	Accompagnement Jeunes Majeurs	Ouverture de 20 places à Vitrolles
	Rue Stanislas Torrens Résidence Beaujour	CADA	Extension d'agrément du CADA : passage de 25 À 80 places et accueil de ménages (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants)
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Résidence Sociale	Ouverture d'une résidence sociale pour des jeunes de moins de 30 ans
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Maison Relais	Ouverture de la résidence pour des personnes majeures en rupture sociale, familiale institutionnelle (28 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	MECS	devient une structure uniquement dédiée à l'accueil de 114 Mineurs Non Accompagnés Le service Accueil Intermédiaire est transformé en pôle collectif de la MECS

Au terme de ses presque soixante-dix ans d'existence, l'activité de l'association repose désormais sur :

- **des services essentiellement sociaux** sous l'autorité de services déconcentrés de l'Etat ou du Conseil Départemental : Maison d'Enfants à Caractère Social, Accompagnement Jeunes Majeurs, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile, Service d'Accompagnement des Statutaires,
- **des activités plus orientées sur l'Habitat Accompagné** : Foyers de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales, BHAJ, Maison Relais.

L'AAJT, issue des mouvements d'Habitat Jeunes, a ancré ses valeurs dans l'éducation populaire, pensée comme volonté d'émancipation des publics accueillis. Au fil des années, des transformations des publics, d'ouverture d'établissements et services médico-sociaux, elle a aussi fait évoluer ses pratiques professionnelles vers des références puisées dans le travail social. C'est au croisement de ces deux mouvements, éducation populaire et travail social, que l'AAJT situe aujourd'hui ses valeurs et ses pratiques d'accompagnement.

1.1.3. La structuration de l'association en 2020

En 2020, l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Jeunes et dispose pour cela de plusieurs services et établissements qui ont été regroupés en filières qui ont le même intitulé que les politiques publiques auxquelles ils sont rattachés : Habitat / Protection de l'Enfance / Hébergement / Asile.

1.1.3.1. Présentation des différents filières

La filière Habitat Jeunes et Habitat Accompagné

L'offre de la filière a longtemps reposé sur le Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles de 89 chambres, ouvert en 1967 pour l'hébergement d'un public mixte d'apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi âgés de 18 à 25 ans.

L'offre s'est élargie à partir des années 2000 avec l'ouverture :

- d'une résidence sociale de 20 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« La Blancarde ») répartie sur deux bâtiments (rue Linné et rue Auger) pour laquelle la structure a été agréementée en 2007,
- d'un CLLAJ (Comité Local pour le Logement des Jeunes) appelé BHAJ (Boutique Habitat Jeunes) en 2009 pour la gestion d'un parc logements en diffus de 64 appartements suite à l'obtention d'un agrément d'intermédiation locative,
- d'une seconde résidence sociale de 86 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« Jouven ») en 2012.

L'histoire de la filière est aussi marquée par l'extension des activités de l'AAJT sur le territoire de Vitrolles suite à la fusion absorption par l'AAJT de l'association Logis des Jeunes en 2017. Cette opération s'est concrétisée par :

- l'intégration d'un Foyer de Jeunes Travailleurs (« la Villa Mercadier »),
- l'ouverture en décembre 2019 d'une résidence sociale,
- l'ouverture en août 2019 d'une Maison Relais.

Il est à noter que l'AAJT a su intégrer les nouveaux dispositifs de logement accompagné créés par la politique publique de l'Habitat.

En 2020, le parc de logement de la filière Habitat est composé comme suit :

• **Sur Marseille :**

- 43 chambres dans l'Escale St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- 66 hébergements meublés pour 92 personnes dans la résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille,
- 5 logements meublés pour 10 personnes dans la résidence sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille,
- 7 logements meublés pour 12 personnes dans la résidence sociale sise 41 Bd Françoise Duparc 13004 Marseille,
- 115 studios dans la résidence étudiante Beaujour, sise 74 rue Stanislas torrents (6ème arrondissement) dont 78 studios, 18 T1 avec mezzanine et 19 T1 Bis,
- 25 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative (1 studio, 4T1 bis, 13 T2, 7 T3).

• **Sur Vitrolles :**

- un foyer de jeunes travailleurs de 58 places dans la Résidence Mercadier,
- une résidence sociale de 13 logements pour 13 places,
- une maison relais 24 logements pour 28 places.

La filière Protection de l'Enfance

Elle a longtemps reposé sur un service unique de section socio-éducative créé en 1986 à l'initiative du Conseil Départemental, pour accueillir des garçons de 16 à 21 ans en rupture familiale au titre de l'article 375 du Code Civil.

Le statut administratif de cette section était alors celui d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) fonctionnant sur le principe de l'internat 365 jours par an, sur la base d'une convention signée avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

La particularité revendiquée de cette MECS est d'être incluse à un Foyer de Jeunes Travailleurs. Cette inclusion se concrétise au quotidien par un brassage et une mixité des publics.

Son évolution a été jalonnée par :

- une extension de sa capacité d'accueil de 16 à 24, puis 26, 64 et enfin 114 places,
- une diversification des modes d'accueil : en chambres doubles ou simples dans le bâtiment du Foyer de Jeunes Travailleurs, mais aussi en studios autonomes dans ce même lieu, dans des appartements en collocation sur l'immeuble du Phocéan, ou en studio dans des résidences étudiantes. La MECS s'organise aujourd'hui autour de deux services et deux équipes, correspondant au parcours résidentiel du mineur accueilli : le pôle collectif et le pôle diffus,
- une évolution des compétences représentées dans l'équipe éducative pour en faire une équipe pluridisciplinaire, composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs, de conseillères en économie sociale et familiale, de travailleurs sociaux polyvalents, d'assistantes de service social, de juristes, de conseillers en insertion professionnelle, d'une psychologue, d'une animatrice et de deux maîtresses de maison.

L'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés (MNA) en France et dans le département des Bouches-du-Rhône est à l'origine de :

- l'évolution de la MECS en un service uniquement dédié aux Mineurs Non Accompagnés (la MECS accueillait majoritairement et prioritairement le public MNA depuis une dizaine d'année),
- la création d'un service post-MECS intitulé le Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM), implanté à Marseille et Vitrolles et dont la vocation est de permettre une transition réussie entre la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et l'entrée du jeune accompagnée dans la vie active et "ordinaire", au sens hors de l'institution. Cet accompagnement est basé sur l'autonomisation du jeune.

En 2020, la filière comprend :

- une Maison d'Enfants à Caractère Social de 114 places située 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- et un Service d'Accompagnement de Jeunes Majeurs de 70 places : 50 à Marseille et 20 à Vitrolles.

Ainsi l'histoire de cette filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de la Protection de l'Enfance qui a été confrontée à l'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés et à la nécessité d'accompagner des jeunes majeurs sortants de MECS.

La filière Hébergement

Elle comprend le CHRS Marius Massias pour lequel l'association dispose d'un agrément lui permettant d'accueillir des jeunes femmes et hommes âgés de 18 à 25 ans, selon deux modalités de prise en charge distinctes :

- l'accueil sur une Unité d'Hébergement d'Urgence qui s'effectue uniquement en « collectif » sur le bâtiment principal de la filière : « La Roseraie », situé 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille. 45 places mixtes sont dédiées à cet accueil,
- la prise en charge sur le Pôle « Insertion » qui se décline en deux modes d'hébergements :
 - en « collectif » sur le bâtiment principal de la « Roseraie » : 32 places
 - en « diffus » grâce à des appartements individuels sur Marseille : 31 places dont trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM).

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'hébergement traversée par la politique du « Logement d'Abord » et par la réorganisation des dispositifs d'urgence.

La filière Asile

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile de l'AAJT a ouvert ses portes en 2007 avec une autorisation de 20 places d'hébergement sans restauration pour accueillir exclusivement un public masculin de moins de 25 ans et célibataire.

En 2010, une évolution de l'agrément a permis de faire passer la capacité d'accueil à 25 places sans évolution du profil du public.

En 2018, le CADA connaît sa deuxième phase d'extension. En passant de 25 à 80 places, il s'est ouvert à un autre public, composé non plus seulement de jeunes hommes isolés, mais aussi de femmes et d'enfants en accueillant des ménages de 2 à 3 personnes (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants). L'amplitude des âges s'est aussi élargie, allant désormais de 0 à 30 ans.

La création de la filière Asile est née avec la création en 2015 du Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS). Ce dernier a été pensé pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire et qui se retrouvent avec peu de ressources, voire aucune réponse (pour les jeunes de moins de 25 ans qui n'ont pas accès aux minimas sociaux). A l'ouverture, sa capacité initiale était de 25 accompagnements actifs dans

l'année. En 2019, cette capacité s'est accrue pour atteindre progressivement une file active d'accompagnements de plus de 90 jeunes.

Ainsi, en 2020, la filière Asile comprend :

- un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) de 80 places dédiées à des personnes isolées, couples ou parents isolés et couples avec enfants,
- un Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) d'une capacité d'accompagnement de 90 places.

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'Asile qui a dû faire face à l'accroissement des flux migratoires, à l'augmentation des publics en situation de vulnérabilité et à l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale.

Les Pools transversaux

En complément des dispositifs d'accueil, la structure a développé des espaces de travail collaboratifs, interservices et inter filières qui renforcent l'expertise de l'association, au bénéfice des jeunes accompagnés. Il s'agit du :

- Pool Insertion Professionnelle qui réunit mensuellement tous les acteurs de l'insertion des différents services et établissements de l'AAJT,
- Pool Juridique qui fait dialoguer les juristes en droit des étrangers des différents établissements,
- Pool Santé, animé par deux infirmières coordinatrices et composé aussi des référents santé présents sur chaque service de l'AAJT,
- une activité de cafétéria (K'Fêtes des Mondes) et de location de salles.

Les fonctions supports

Elles sont assurées par des services qui leur sont spécifiquement dédiés. Il s'agit de :

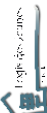
- la Logistique,
- la Qualité et les Systèmes d'Informations,
- les Ressources Humaines,
- la Comptabilité et les Finances.

1.1.3.2. La répartition du personnel

En 2020, L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 110 salariés.



AAJT
ASSOCIATION D'AIDE AUX JEUNES TRAVAILLEURS
 Association pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes
 Plus de 1200 personnes accompagnées par an sur Marseille et Vitrolles.
 Près de 110 salariés, 10 volontaires en service civique, 50 bénévoles.

<p>Marseille</p> <p>Foyer Jeunes Travailleurs (FJT St Charles), 1 Résidence Jeunes Actifs (Phocéan), 2 Résidences Sociales (Jouven et Blancarde), CLLAJ Boutique Habitat Jeunes (BHAI), Résidence Étudiante (Beaujour)</p> <p>371 logements soit 432 places 5 collaborateurs</p> <p>Vitrolles - Étang de Berre</p> <p>Foyer Jeunes Travailleurs (FJT Villa Mercadier), Résidence Sociale (Fontblanche) 78 logements soit 81 places</p> <p>Maison Relais 24 logements soit 28 places 8 collaborateurs</p> <p></p> <p>Cheffe de service Marseille Céline JACQUIN ; Directeur de territoire Vitrolles - Étang de Berre Sébastien GIAMBERTONE ; Coordinatrice Maison Relais Caroline HAUSER</p>	<p>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Marius Massias (CHRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> Service Insertion <p>63 places : 31 en collectif, 32 en diffus</p> <ul style="list-style-type: none"> Service Urgence <p>45 places</p> <p>20 collaborateurs</p> <p>Cheffe de service Florie VIGIER</p> <p>Hébergement</p>	<p>Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)</p> <p>«Mon Toit Pour Toi» Programme «Réfugiés Citoyens» Fonds «Coup de Pouce» Réseau «Employeurs Solidaires»</p> <p>File active 100 places</p> <p>5 collaborateurs</p> <p>Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)</p> <p>80 places</p> <p>7 collaborateurs</p> <p>Chef de service Gaël GARGUILO ; Coordinatrice SAS Claire LOUAZEL</p> <p>Asile</p>	<p>Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM)</p> <p>70 places : 50 à Marseille, 20 à Vitrolles</p> <p>8 collaborateurs</p> <p>Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)</p> <p>114 places : 50 en collectif, 64 en semi-collectif et diffus</p> <p>25 collaborateurs</p> <p>Chef(fe)s de service Sébastien GIAMBERTONE (AJM) Gaël GARGUILO (AJM) Caroline SANCHEZ (MECS Collectif) Judith BITTER (MECS Diffus) ; Responsable Filière Enfance Fanny DUPERRET</p> <p>Protection de l'Enfance</p>	<ul style="list-style-type: none"> K'Fête des Mondes & Location de salles Antenne PLIE & groupe Insertion Professionnelle Pool Santé Accompagnement vers et dans le soin Groupe Juridique <p>Dispositifs & Projets Spécifiques</p>
<p>Service Logistique Cheffe de service : Céline JACQUIN</p>	<p>Service Qualité et Systèmes d'Informations Chef de service : Stéphane DONADIEU</p>	<p>Service Ressources Humaines Cheffe de service : Nadia HATMI</p>	<p>Service Comptable et Financier</p>	
<p>Directrice Déléguée au Développement : Fanny DUPERRET</p>		<p>Service Comptable et Financier : Renaud HUSSON</p>		
<p>Directeur Général : Frédéric DE SOUSA-SANTOS</p>		<p>Directeur Administratif Financier : Renaud HUSSON</p>		
<p>Présidente : Christel ESTIENNE GARCIA Bureau (6 membres) ; Conseil d'Administration (11 membres) Assemblée Générale</p>				

Établissements et services

Fonctions supports & Direction

Instances statutaires

1.1.3.3. Le patrimoine immobilier

Au fil des années, l'AAJT a acquis un certain nombre de bâtiments (notamment l'Escale St Charles, et les résidences sociales Jouven et Blancarde), qu'elle a d'abord exploités dans le cadre de dispositifs relevant du logement accompagné, puis également dans le cadre de ses établissements et services autorisés. L'AAJT a par ailleurs capté des biens immobiliers auprès de bailleurs publics et privés, auprès desquels elle est locataire, et qui lui ont permis l'extension de nombreux services ces dernières années.

1.1.3.4. Les valeurs et les principes

Les valeurs véhiculées depuis toujours par l'association :

- **s'inscrivent dans les principes républicains** de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité, mises au service du respect de la personne et de la garantie de ses droits tels qu'ils sont déclinés dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et de la Charte Nationale des Droits et Libertés de janvier 2002,
- **demeurent inspirées par l'Éducation Populaire**, selon l'extrait de la charte de l'Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UNHAJ),

« [en] participant à la politique de la jeunesse, fidèles à notre vocation d'éducation populaire et de promotion sociale, nous adoptons une approche globale et individualisée de chaque jeune, en utilisant, à partir de l'habitat, les atouts de la vie collective enrichie par un brassage délibéré favorisant la rencontre et les échanges entre jeunes et usagers, encourageant les solidarités de proximité (...)».

En conséquence, au quotidien, les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- la participation active,
- la solidarité,
- la responsabilité,
- l'initiative,
- l'autonomie.

L'association milite pour un « droit de cité » des jeunes et au-delà du critère d'âge, pour un droit de cité de ceux qui, malgré leurs difficultés, sont porteurs d'initiative, et de dynamiques d'insertion citoyenne sociale et professionnelle.

1.2. L'identité de l'association en 2020

1.2.1. Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes

Les publics auxquels l'AAJT s'adresse ont moins de 25 ans, à l'exception de certains accompagnés par les services de la filière Habitat1 et le CADA.

En 2020, l'AAJT accueille un public métissé, reflet de la diversité des composantes de la jeunesse défavorisée : mineurs non accompagnés, demandeurs d'asile, bénéficiaires de la protection de la jeunesse, jeunes majeurs sortant d'une Maison d'Enfants à Caractère Social, jeunes en recherche d'orientation, jeunes travailleurs. Néanmoins, la population des jeunes en exil / issus de parcours migratoires, reste majoritaire au sein des effectifs. La mixité du public signifie également « mixité » des problématiques d'accompagnement et nécessité d'y apporter des réponses sur mesure.

1 Les foyers de jeunes travailleurs et les résidences sociales accueillent des publics âgés de 18 à 30 ans et la Maison Relais accueille un public âgé de 18 ans et plus, sans limitation d'âge.

En conséquence, l'accompagnement est global et porte notamment sur :

- l'accompagnement dans et vers le logement,
- la promotion de la santé et son suivi,
- l'accès aux droits et l'accompagnement administratif,
- la scolarisation et l'appui à l'insertion professionnelle,
- les loisirs et l'engagement citoyen.

Par ailleurs, l'association s'efforce d'être présente sur tous les champs qui peuvent être tournés vers les jeunes, et plus particulièrement ceux qui les accompagnent dans le logement et vers l'emploi.

L'expertise acquise dans l'accompagnement de la jeunesse lui permet de proposer des dispositifs expérimentaux qui ont prouvé leur capacité à apporter une réponse pertinente à des besoins émergents.

1.2.2. Son histoire et ses valeurs

Aujourd'hui, l'AAJT se reconnaît à la fois dans l'éducation populaire et le travail social. Elle est empreinte des valeurs de solidarité et de défense de la diversité qui l'ont vu naître, et d'une culture technique professionnelle. Le métissage de ces valeurs, de ces cultures, donne une teinte particulière à l'organisation des ressources humaines et des offres de service.

1.2.2.1. Le métissage et la transdisciplinarité

Face à un public plus diversifié, l'association adapte les profils socioprofessionnels de ses équipes. Les équipes de l'AAJT sont aujourd'hui très diverses, avec la progression de métiers techniques nouveaux (juristes, infirmiers, conseillers en insertion professionnelle,...), et avec le recrutement des travailleurs sociaux aux profils variés (issus de diplômés du travail social, de l'humanitaire, de parcours universitaires). Le point d'ancrage des ces équipes « diverses » est l'intérêt pour le public (jeunes et jeunes migrants) et pour l'insertion sociale.

1.2.2.2. Une organisation apprenante

La capitalisation des données et la mise en place d'outils à cet effet contribuent à ce que les équipes professionnelles engrangent de la connaissance et du savoir-faire.

Des espaces de travail interservices (Pools Juridique, Santé, Insertion Professionnelle) et inter-filières (formations collectives régulières, temps de partage associatifs) ainsi que l'ouverture à des regards extérieurs (au travers de l'accueil de stagiaires, de volontaires et de chercheurs), participent à la construction d'une intelligence collective et à l'amélioration continue de la qualité des pratiques.

1.2.3. L'accompagnement global et personnalisé

L'accompagnement global et personnalisé, mais aussi pragmatique et innovant

Ces qualificatifs de l'accompagnement sont le résultat de la combinaison de plusieurs paramètres.

1.2.3.1. Une organisation en filières renforcée par les Pools transversaux

Le décloisonnement et la pluridisciplinarité qui en résulte permettent :

- de proposer à toute personne accueillie une continuité de son parcours,
- de coordonner les ressources autour de la personne accompagnée.

1.2.3.2. La mobilisation des partenaires du territoire

Toutes les thématiques d'accompagnement mobilisent les partenaires spécialisés des territoires pour :

- renforcer la qualité et la technicité des réponses apportées en apportant d'autres regards et approches,
- préparer l'inscription de la personne dans le droit commun.

Par ailleurs, l'AAJT est membre :

- de l'Assemblée Générale du groupement de coopération sociale et médico-sociale du SIAO 13,
- de l'Union Départementale, l'Union Régionale et Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UDHAJ et URHAJ),
- de l'Union Régionale et Nationale des CLLAJ,
- de l'URIOPSS 13,
- de la Fédération des Acteurs Sociaux (FAS),
- de la CRESS,
- de la Ligue de l'enseignement.

1.2.3.3. La mobilisation de la société civile

L'AAJT bénéficie d'un agrément pour accueillir, au sein des équipes, les jeunes volontaires civiques désireux de donner de leur temps et de leurs compétences auprès du public accompagné par nos services. Cette ouverture à la société civile, participe à la diversité des profils et des parcours déjà présents au sein des équipes de l'AAJT, mais aussi à la pérennité de l'héritage de l'éducation populaire en permettant à des jeunes de donner et de recevoir dans le cadre de leur mission.

Depuis 2016, l'AAJT accueille ainsi une dizaine de volontaires civiques par an. Ceux-ci, de profils variés (jeunes sans formation en recherche d'une orientation ou jeunes en formation désireux de bâtir une expérience de terrain) sont positionnés au sein des différents services de l'association. Ils partagent leur temps d'engagement (28h/semaine sur 6 à 12 mois) entre des missions sociales ou techniques d'appuis aux jeunes aux côtés des professionnels, et des temps de vie et de loisirs partagés avec ces mêmes jeunes.

Dans cette même optique, l'AAJT est attentif au développement et à l'animation de son réseau de bénévoles qui vient étayer les accompagnements et enrichir son expérience du « faire avec ». En 2020, les bénévoles impliqués au sein de l'AAJT sont une quarantaine. Ils s'engagent dans des missions très variées (soutien scolaire, aide à l'insertion professionnelle, loisirs, accueils à domicile, santé, ...).

1.2.3.4. Une vision large de l'accompagnement socio-éducatif

L'accès à la culture et aux savoirs est considéré comme périphérique à l'accompagnement, et comme faisant partie intégrante de celui-ci. Ainsi, chaque personne, a la possibilité de suivre des cours de français et de participer à des activités culturelles, et, ainsi, est prise en compte dans toutes ses dimensions.

1.2.3.5. La place particulière occupée par la santé et l'insertion professionnelle

Le public accueilli est très vulnérable sur le plan de la santé, ce qui nécessite un accompagnement vers et dans le soin. L'insertion professionnelle reste pour la grande majorité des publics accompagnés, la clé de voûte de leur insertion sociale et de l'accès au logement.

La présence d'un Pool Santé et d'un Pool Insertion Professionnelle témoigne de l'importance accordée à ces thématiques dans l'accompagnement et de l'expertise de l'association notamment dans le champ de l'insertion professionnelle.

Les angles d'approche, à la fois différents et complémentaires, que génère l'appui sur ces ressources internes et externes, permettent la construction d'une réponse souvent innovante, singulière et mieux prémunie qu'une approche qui pourrait être formatée.

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Histoire et objet du service

Le service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM) est :

- la continuité d'un projet intitulé « Escale + » initié par l'AAJT en 2015,
- pensé comme un outil intermédiaire entre la Maison d'Enfant à Caractère Social (MECS) classique et l'autonomie complète, pour un type de public dont le plus grand frein à l'autonomie est l'absence de ressources financières stables.

Il a été créé en 2017, lorsque le Conseil Départemental 13 a sollicité l'Union Départementale de l'Habitat Jeunes (UDHAJ) pour créer un dispositif d'accueil de Jeunes Majeurs au sein des structures Habitat.

Le Service Jeunes Majeurs, bien que dépendant également de l'Habitat Accompagné au titre de la convention signée avec l'UDHAJ, est positionné au sein de l'AAJT comme un service relevant pleinement de la Filière Enfance.

En ce sens, il est pensé comme un service « post-MECS », qui peut accueillir tout autant des jeunes issus de la MECS de l'AAJT que des jeunes issus d'autres MECS du territoire.

Ce service ancre son fondement et son expertise dans l'expérience de la MECS qui accueille depuis de nombreuses années un public Mineurs Non Accompagnés, et depuis toujours un public classique de plus de 16 ans.

L'expérience de la MECS dans l'accompagnement « de ces grands adolescents » lui a permis de repérer des besoins spécifiques de ces jeunes majeurs, en particulier lors la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et son entrée dans la vie « adulte », « active » et « autonome ».

Ce service a été pensé comme un sas entre la sortie des dispositifs de Protection de l'Enfance et l'entrée dans le logement autonome ou semi-accompagné, offrant un accompagnement ciblé et axé sur l'apprentissage de l'autonomie.

En proposant aux jeunes majeurs accompagnés dans les services de Protection de l'Enfance un suivi plus léger et plus adapté que celui proposé en MECS, l'Accompagnement Jeunes Majeurs permet la continuité de l'accompagnement initié en amont tout en mettant l'accent sur l'accès à l'autonomie des jeunes nécessaire à l'accès à un premier logement.

En conséquence, l'accompagnement est essentiellement axé autour de l'insertion professionnelle, de l'aide administrative (suivi des régularisations, des dossiers administratifs type CAF, CPAM, etc.) et de la recherche d'une solution logement.

« L'AJM, c'est plus pour l'autonomie. »

« L'autonomie c'est, faire ses choses par soi même, être capable. »

« Ca ne veut pas dire qu'on n'a pas besoin de quelqu'un à côté de nous. »²

2.2. Un service, deux territoires

Fort de son expérience dans l'accompagnement de jeunes majeurs et de son parc logements, l'AAJT a décidé de s'engager pleinement dans ce dispositif à la fois sur son territoire marseillais, mais aussi sur le bassin de vie de Vitrolles.

² Propos recueillis à l'occasion d'une réunion avec les usagers du service.

Il en résulte qu'en 2020, le service AJM est une seule et même entité qui se décline en deux équipes présentes respectivement sur le territoire de Marseille et celui de Vitrolles.

L'offre de service est identique, mais chaque équipe a une organisation spécifique.

La capacité d'accueil est de 70 places : 50 à Marseille et 20 à Vitrolles.

2.3. Les missions du service

Encadrées par les fondements juridiques du Contrat Jeune Majeur

L'ARTICLE L. 112-3 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (CASF) : la Protection de l'Enfance peut s'étendre à des majeurs de moins de 21 ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre.

L'ARTICLE L. 221-1 DU CASF : le service de l'Aide Sociale à l'Enfance est notamment chargé de soutenir les majeurs de moins de 21 ans confrontés à des difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre.

L'ARTICLE L. 222-5 DU CASF : sur décision du Président du Conseil Départemental, les majeurs de moins de 21 ans peuvent être pris en charge temporairement par le service d'Aide Sociale à l'Enfance, s'ils éprouvent des difficultés d'insertion sociale faute de ressources suffisantes ou d'un soutien familial suffisant.

L'ARTICLE L. 222-5-1 DU CASF : un entretien est organisé par le Président du Conseil Départemental avec tout mineur accueilli au titre des 1°, 2°, ou 3° de l'article L. 222-5, un an avant sa majorité, pour faire un bilan de son parcours et envisager les conditions de son accompagnement vers l'autonomie. Un projet d'accès à l'autonomie est élaboré par le Président du Conseil Départemental avec le mineur. Il y associe les institutions et organismes concourant à construire une réponse globale adaptée à ses besoins en matière éducative, de logement, de formation, d'emploi et de ressources.

2.4. La nature du service

L'Accompagnement Jeunes Majeurs est un dispositif expérimental financé par subvention du Conseil Départemental.

Il pourrait être reconnu en 2021 comme service social et médico-social relevant de la Loi 2002-2 au travers d'un appel à projets proposé par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

3. LA POPULATION ACCUEILLIE

3.1. Les conditions d'admission

Elles s'appuient sur

- la définition juridique d'un « jeune majeur » au titre de la Protection de l'Enfance : personne âgée de moins de 21 ans qui nécessite un soutien temporaire pour son insertion,
- la particularité des besoins du public de chaque territoire.

Sur le territoire de Marseille

Pour être accompagné par le service, la personne doit :

- avoir entre 18 et 21 ans,
- être engagée de préférence dans un projet scolaire ou d'emploi,
- avoir un livret A ou un compte bancaire,
- avoir déposé son dossier de régularisation en Préfecture (au moins un récépissé de première demande), si la personne est étrangère.

Sur le territoire de Vitrolles

Pour être accompagné par le service, la personne doit :

- avoir 17 ans minimum, au vue des spécificités du bassin Vitrollais, le service est accessible à des « grands mineurs » sous conditions,
- avoir été observé par une structure d'accueil social dans sa capacité à être autonome,
- ne pas être dans des problématiques psychiques ou éducatives fortes,
- être apte à vivre seule,
- avoir déposé son dossier de régularisation en Préfecture (au moins un récépissé de première demande), si la personne est étrangère et majeure.
- être prête à suivre une scolarité / un apprentissage sur Vitrolles.

3.2. Les trajectoires à l'origine de l'entrée dans le service

Le service est ouvert à tout jeune majeur orienté par une MECS ou service du Département, réunissant les critères administratifs et d'autonomie définis ci-dessus. Néanmoins, nous observons des spécificités de publics liées aux deux territoires, Marseille et Vitrolles.

Sur le territoire de Marseille

Les jeunes sont majoritairement des « ex-Mineurs Non Accompagnés (MNA) » qui ont entre 18 et 19 ans. Ils ont bénéficié d'une prise en charge de l'Aide Sociale à Enfance avant leurs 18 ans et sont donc sortants de Maisons d'Enfants à Caractère Social.

Ils ont le plus souvent un bas niveau scolaire et une faible maîtrise de la langue qui s'accompagnent d'une méconnaissance de leurs droits et devoirs.

La plupart présentent des problèmes de santé psychique et somatiques. Certains sont inscrits dans des pratiques addictives.

Sur le territoire de Vitrolles

La population est composée à la fois des « ex-Mineurs Non Accompagnés (MNA) », de Mineurs Non Accompagnés de plus de 17 ans, et de jeunes de nationalité française. Ces derniers ont un « parcours ASE classique » depuis le plus jeune âge. Ils sont souvent en échec scolaire, en fragilité psychologique et en rupture institutionnelle.

Les jeunes « ex-MNA » rencontrent les mêmes difficultés que ceux de Marseille.

3.3. Les besoins

Le soutien dans les démarches administratives

L'accompagnement effectué en amont a permis l'ouverture des droits liés à l'accès aux soins. Pendant leur présence dans le service, il s'agit de permettre au jeune de repérer les institutions et de lui apprendre les démarches administratives liées à son passage dans la vie adulte autonome

Le soutien dans le suivi des régularisations

La régularité administrative est une condition d'accès au service. Néanmoins, elle n'est pas définitivement acquise d'où la nécessité d'un accompagnement pour le renouvellement des titres (ou l'obtention du premier titre après le récépissé de première demande) et leur évolution en adéquation avec la situation de la personne.

La grande majorité des jeunes du service AJM se présentent avec un récépissé de première demande de titre de séjour. Ceux qui ont été pris en charge entre leur 16 et leur 18 ans ont généralement déjà déposé leur demande de titre de séjour mention « salarié » sur la base des articles L. 313-15 et L. 313-14 du CESEDA, ou mention « vie privée et familiale » sur la base de l'article L. 313-11-7° du CESEDA. Ils se voient toutefois souvent remettre un titre de séjour mention « étudiant-élève ». Ce titre temporaire n'est pas l'idéal car il ne permet qu'une autorisation de travail à titre accessoire. (60% d'un temps complet). Ils doivent ensuite solliciter des autorisations de travail à temps complet auprès de la DIRECCTE à chaque renouvellement de récépissé (tous les 3 mois) et de titre de séjour (tous les 12 mois) afin de faire leur apprentissage.

La population qui a été prise en charge avant 16 ans se voit délivrer un récépissé « Vie Privée et Familiale » (VPF) sur la base de l'article L. 313-11² bis, qui l'autorise à travailler, en théorie. En pratique, il arrive en effet que certains jeunes de cette catégorie se présentent munis d'un récépissé sans droit au travail.

L'inscription dans un parcours professionnel

La solvabilisation de la situation du jeune accompagné reste la clé de voûte de l'accès au logement autonome (qui permet la sortie du dispositif). L'enjeu est donc la recherche de la voie d'insertion professionnelle adaptée à sa situation pour y accéder.

Il est à noter que les MNA ont besoin d'être inscrits rapidement dans une formation qualifiante à la portée de leur niveau linguistique pour pouvoir déposer une demande de titre de séjour dans les meilleures conditions (notamment au regard des exigences de l'article L. 313-15 du CESEDA).

Pour les jeunes issus de parcours plus classiques de l'Aide Sociale à l'Enfance en France, exclusivement accueillis au sein du service sur le territoire de Vitrolles, les parcours d'insertion professionnelle sont plus souvent marqués par des décrochages répétés. L'enjeu du travail sur l'insertion professionnelle se double alors d'un enjeu éducatif.

3.4. Les modalités d'orientation et d'admission et la durée de la prise en charge

3.4.1. L'orientation

Le public est orienté par les équipes éducatives des Maisons d'Enfants à Caractère Social, les Maisons Départementales de la Solidarité, les pôles Enfance et Famille de l'Aide Sociale à l'Enfance.

3.4.2. L'admission

Elle comprend deux phases :

- une pré-admission qui se déroule sous la forme d'un entretien entre le jeune et l'équipe AJM. Cet entretien a pour objectifs de vérifier les documents administratifs et de mieux comprendre la nature de l'orientation en présence de l'éducateur de la MECS qui oriente. Une partie de l'entretien se déroule sans la présence de l'éducateur accompagnant. Cette séquence individuelle entre le jeune et l'équipe AJM vise à mieux appréhender les motivations du jeune et la façon dont il se positionne à l'orée d'une éventuelle entrée sur le dispositif. Elle constitue l'occasion de mettre immédiatement l'usager dans une posture participative en vue de son admission. Cette étape n'est pas forcément décisive pour l'admission de la personne orientée. Elle permet d'évaluer le degré d'implication du jeune dans le processus d'orientation, une donnée essentielle dans la mise en action du suivi personnalisé dès les premiers jours,
- l'admission qui est formalisée par la signature d'un Contrat Jeune Majeur entre l'intéressé, le service AJM et le Conseil Départemental, représenté par un Inspecteur/trice de l'Aide Sociale à l'Enfance.

3.4.3. La durée de la prise en charge

Elle est conditionnée à celle du Contrat Jeune Majeur que le jeune signe avec les Inspecteurs/trices des secteurs Enfance et Famille du Conseil Départemental. À la fin dudit contrat, si les objectifs sont atteints, le jeune sort du dispositif.

La durée est généralement de trois mois renouvelables dans la limite (théorique) d'un an. En effet, la convention cadre signée entre le département et l'UDHAJ précise que la prise en charge du bénéficiaire ne doit pas excéder une année.

La prise en charge peut faire l'objet :

- d'une prolongation si la personne a besoin de sécuriser la finalisation de son projet d'insertion,
- ou d'une fin anticipée (non respect des conditions d'accompagnement).

4. L'OFFRE DE SERVICE

4.1. Les principes d'intervention

Le service AJM s'inscrit dans cette période charnière, entre la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et l'entrée dans la vie « adulte », « active » et « autonome ».

Ce service se veut étayant, en proposant un accompagnement co-construit avec le jeune, rythmé par des objectifs clairs à atteindre.

Il s'agit de responsabiliser le jeune adulte par un engagement fort et volontariste et viser une insertion professionnelle et sociale pérenne qui reste l'objectif principal du Contrat Jeune Majeur.

En conséquence, au quotidien, les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- l'acquisition d'une autonomie,
- l'information de la personne sur les possibilités qui s'offrent à elle,
- la co-construction du projet,
- la responsabilisation,
- la prise en compte de la personne dans sa globalité et sa singularité,
- l'expression et la participation de la personne.

4.2. Rappel des objectifs de l'accompagnement

La vocation du service est de proposer aux jeunes majeurs accompagnés dans les services de Protection de l'Enfance un suivi adapté à la situation du jeune dans le respect de l'accompagnement initié en amont tout en mettant l'accent sur l'accès à l'autonomie des jeunes.

En conséquence, l'accompagnement est essentiellement axé autour de l'insertion professionnelle, l'aide administrative (suivi des régularisations, dossiers administratifs type CAF, CPAM, pour l'ouverture des droits) et de la recherche logement.

4.3. La singularité de l'accompagnement proposé

Le Contrat Jeune Majeur constitue la base d'écriture d'un projet personnalisé puisque tous les objectifs et attentes de chacun des acteurs y sont définis. Les objectifs font l'objet d'une évaluation tri-partite à chaque fin de contrat pour renouvellement ou pas.

Le jeune signe également un contrat avec le service dans lequel est défini le cadre de l'accompagnement et les engagements réciproques.

L'accompagnement s'appuie sur les compétences des référents thématiques qui sont mobilisés selon les axes que le bénéficiaire doit travailler pour accéder à l'autonomie et sortir du dispositif. Des rendez-vous hebdomadaires lui sont donnés pour faire le point sur sa situation, apprendre à faire ses démarches administratives, rechercher un patron ou un logement. Il s'agit de co-construire avec la personne.

Dans une démarche d'autonomisation, l'équipe mobilise le jeune pour lui apprendre « à faire seul ». Les personnes ne sont pas toujours accompagnées physiquement dans leurs démarches administratives (suivi des régularisations, dossiers administratifs type CAF, CPAM, etc.). Il s'agit de :

- prendre du temps pour faire remplir les formulaires en ayant recours à des méthodes pédagogiques qui permettent un transfert de compétences,
- repérer des structures ressources pour l'aide dans les démarches administratives : le CCAS, les plateformes de service public, les structures de soins vers lesquelles se tourner.

Les jeunes effectuent leurs démarches liées aux soins. Les référents les accompagnent dans le repérage des structures de soins et les aspects administratifs liés à la santé : désignation d'un médecin référent, ouverture des droits à la Couverture Maladie Universelle, etc.

Les personnes doivent subvenir à leurs besoins vitaux et, dans le cadre de l'apprentissage de l'autonomie, elles sont guidées dans la gestion de leur budget. En effet, la maîtrise du budget est un élément nouveau pour les jeunes qui, en MECS, percevaient une somme d'argent qui était destinée à être dépensée. L'ouverture d'un compte bancaire est le premier pas vers l'autonomie et l'apprentissage de la gestion d'un budget.

Un pécule de 485 euros mensuels est attribué, par le Conseil Départemental 13 avec l'accord de l'Inspecteur/trice Enfance et Famille, aux jeunes qui n'ont pas de ressources financières. Le versement de ce pécule prend fin dès lors que le jeune perçoit une rémunération parce qu'il est rentré en apprentissage ou en emploi.

Les frais liés au logement (loyer, fluides) sont pris en charge par le Conseil Départemental.

Le public du service peut également bénéficier de l'offre d'animation proposée par l'association (ateliers vidéo, sorties au théâtre, cours de Français Langue Étrangère).

4.4. L'hébergement

Afin de favoriser l'apprentissage d'une complète autonomie et la mixité, les jeunes sont hébergés principalement en logement autonome dans des résidences sociales, étudiantes, ou des appartements captés. Le fait de pouvoir bénéficier d'un hébergement autonome :

- permet au public de pouvoir se concentrer sur la construction de la continuité de son parcours, et en particulier sur l'accès à un logement autonome,
- est un support de l'accompagnement vers l'autonomie. Le jeune apprend à habiter seul, ce qui inclut les aspects logistiques (se nourrir, entretenir son logement) mais aussi les aspects budgétaires. Toutes les personnes paient une caution mensuelle.

Sur le territoire de Marseille

Le parc d'hébergement est constitué de studios T1 ou T1 bis, d'environ 30m², meublés, qui se répartissent sur différents sites :

- La résidence Jouven (13003),
- La résidence Studilodge (13003),
- La résidence Beaujour (13006),
- Un immeuble de la rue Thubaneau (13001).

Néanmoins, les jeunes, repérés comme les plus fragiles, peuvent être hébergés au sein du Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles, site qui bénéficie notamment de la mise en place d'une veille nocturne.

L'emplacement des logements permet d'offrir une solution adaptée en termes de proximité des sites scolaire et professionnel car il est proche des transports en commun et en centre ville.

Sur le territoire de Vitrolles

Depuis le mois de novembre 2018, 10 jeunes sont hébergés dans la structure collective Mercadier, 10 autres sont hébergés dans des logements diffus sur le site de Liourat.

4.5. L'accompagnement vers l'insertion professionnelle

La recherche de la voie d'insertion professionnelle adaptée à chaque personne

Le statut administratif

Il influe sur les stratégies d'accompagnement qui sont partagées avec le jeune :

- quand il n'y a pas d'enjeu de régularisation, une phase de construction du projet professionnel avec le jeune est un préalable indispensable à tout parcours de formation ou d'emploi. Cette étape permet de prévenir de possibles échecs en assurant une adhésion pleine et entière du jeune dans son projet. Dans ce cas, des formations professionnalisantes sont souvent prioritaires, car la convention cadre signée avec le Conseil Départemental 13 ne permet pas, sauf exception, d'envisager une durée de prise en charge supérieure à un an,
- avec le public des « ex-MNA », la phase initiale de préparation du projet professionnel est souvent dictée par des considérations administratives et les formations de type CAP, prioritairement en apprentissage, sont envisagées assez rapidement, le but étant souvent de satisfaire aux conditions de délivrance d'un titre de séjour dans les plus brefs délais. Dans ce cas, l'accompagnement professionnel se fait en lien étroit avec la régularisation administrative (vérification des autorisations de travail à consolider pour le changement de statut).

L'accompagnement sur cette thématique s'appuie sur des ateliers de recherche de stage et de préparation aux entretiens professionnels.

La recherche d'employeurs potentiels sur le bassin d'emploi Marseillais et Vitrollais

L'objectif est de pouvoir proposer un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou de travail.

Le contrat d'apprentissage est une voie à la fois de sécurisation du parcours professionnel, de consolidation des compétences et de construction du réseau de premier niveau du jeune. C'est aussi une façon de solvabiliser la situation de l'intéressé. C'est enfin une des seules voies d'accès à une insertion professionnelle du fait de leur situation administrative. En effet, une part importante de la population détient un titre de séjour étudiant qui donne une autorisation de travail à titre accessoire seulement, et contraint la personne à épouser la voie de l'apprentissage, quand bien même elle pourrait trouver un emploi.

Les conseillers en insertion du service s'appliquent à être une interface réactive et rassurante entre l'employeur et le jeune et ils participent à la pérennisation du parcours de ce dernier.

« C'est important d'avoir des informations sur les droits et les devoirs des salariés. Mon référent m'a aidé à discuter avec mon employeur pour la fin de mon apprentissage. »³

4.6. La recherche d'un logement autonome

Elle est la finalité de la prise en charge du service. Une fois le jeune stabilisé dans un emploi, dans une situation administrative, l'équipe AJM va l'accompagner dans la recherche d'un logement à son nom. Cet accès au logement peut se faire auprès de bailleurs privés, publics ou associatifs (Habitat Accompagné). Cette étape va de la demande d'un numéro d'allocataire de la Caisse d'Allocations Familiales, à la préparation à l'aménagement du logement, en passant par la mobilisation des aides possibles.

Par ailleurs, le public du service est invité à participer aux ateliers collectifs organisés par le CLLAJ (Comité Local pour le Logement des Jeunes), service de l'association qui propose des ateliers divers (démarches à faire pour entrer dans un logement, l'état des lieux, les assurances, etc.).

³ Propos recueillis à l'occasion d'une réunion avec les usagers du service.

5. LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES

5.1. Les outils

Un livret d'accueil, la Charte des Droits et Libertés, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour sont remis et expliqués à la personne lors de son entretien d'admission.

Le contrat de séjour fixe la durée de l'hébergement, les prestations, dont l'accompagnement, auxquelles la personne peut accéder ainsi que les obligations réciproques des deux parties. Il est signé par les deux parties et contient une rubrique permettant à la personne d'attester de la remise de la Charte des Droits et Libertés, du règlement de fonctionnement, de la grille tarifaire des travaux de réfection en cas de détérioration, et de l'état des lieux d'entrée contradictoire.

Le règlement de fonctionnement présente de manière explicite les règles d'occupation.

La Charte des Droits et Libertés est affichée dans les locaux.

Chaque personne a un dossier individuel intitulé Dossier Individuel d'Accompagnement (DIA), créé pour chacune dans une version informatisée. Cet outil permet aux référents de :

- consigner toutes les informations recueillies au cours des entretiens et nécessaires à l'accompagnement,
- d'inscrire les objectifs et les réajustements opérés dans le projet personnalisé,
- de retracer les démarches effectuées, notamment les ouvertures de droits,
- de programmer des alertes.

L'ensemble des interventions est ainsi retracée de manière sécurisée.

5.2. Dans l'hébergement

Un état des lieux est réalisé avec la personne à l'entrée et à la sortie de l'hébergement mis à disposition. Il est signé par les deux parties.

Une caution est demandée pour l'hébergement et pour le bip d'entrée.

Chaque personne a la possibilité d'entrer et de sortir librement dans le respect des horaires.

L'hébergement de tiers est interdit de même que celle d'un animal de compagnie.

Les personnes sont informées de la possibilité de visites de leur hébergement par le personnel ou d'une intervention technique en ou sans leur présence.

5.3. Lors de l'accompagnement

Le partage d'informations sur les personnes accompagnées se fait prioritairement dans le cadre des réunions d'équipe.

Lors des séances d'analyse de la pratique, les personnes accompagnées ne sont pas nommées.

La confidentialité et le respect du secret professionnel sont inscrits dans le contrat de travail des salariés.

Le Dossier Individuel d'Accompagnement est uniquement accessible aux membres de l'équipe et ce, de manière sécurisée : chaque membre dispose d'un login et d'un mot de passe discriminés selon sa fonction et son service.

Les personnes peuvent consulter leur dossier lorsqu'elles le souhaitent. Le DIA permet une traçabilité des démarches et donc de pouvoir remettre aux personnes les documents relatifs à leur accompagnement pendant et après celui-ci.

Toute personne peut :

- désigner une personne pour l'accompagner dans ses démarches,
- faire appel à la personne qualifiée de son choix.

6. LES PARTENARIATS

L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURES

6.1. Rappel

Les missions ayant pour finalité l'accès à l'autonomie et au logement indépendant, les équipes ont développé des partenariats avec de nombreux organismes spécialisés susceptibles de concourir à cet objectif.

6.2. Les partenaires

Les partenaires du service AJM

Domaines de collaborations	Organisations sur le bassin Vitrollais	Organisations sur le bassin Marseillais
Accès aux droits	Centre Communal d'Action Sociale Maison du droit Maison Départementale de la Solidarité L'AVES Médiathèque	CADE Espace : points d'appui aux étrangers Maison de l'avocat Collectif d'avocats Les plateformes de service public Médiance 13 Emmaüs Connect
Emploi et formation	Mission Locale Est Etang de Berre Pôle Emploi Vitropôle Bureau Municipal de l'Emploi de la ville de Vitrolles Cité des Métiers Greta	CFA, Centre de formation privés, Lycées, Réseau employeurs
Logement	Bailleurs sociaux L'AVES Service logement de la ville L'AMPIL Le FAST Le SIAO	Foyers de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales
Santé		Imaje Santé Osiris CMP Médecins libéraux et hospitaliers
Budget	Associations caritatives Vitrollaises CCAS Épicerie Sociale	Secours Populaire, Banque alimentaire
Mobilité, loisirs	Ville de Vitrolles Centres Sociaux Maison pour Tous Culture du Cœur	ANCV Emmaüs Connect

7. LA GESTION DES PARADOXES

7.1. Préambule

Le fait d'avoir un cadre relativement clair ne met pas à l'abri de situations paradoxales pour lesquelles il convient de prendre du recul et de confronter la réalité des pratiques aux idéaux véhiculés par l'éthique.

Le paradoxe peut être défini comme « une situation dans laquelle il est nécessaire de faire, de dire ou de penser une chose et le contraire de cette chose ». On peut dire aussi que le paradoxe s'exprime dans « la double obligation de choisir et de ne pas choisir entre deux ou plusieurs solutions à un problème donné ».

L'injonction paradoxale est comme « un ordre qui contient en lui-même une contradiction de telle manière que celui à qui elle est destinée se trouve dans l'impossibilité d'y répondre de manière satisfaisante ».

La définition même de l'action sociale, telle que rédigée au sein de l'article L.116-1 du CASF, met en avant des paradoxes inhérents à ces principes.

Il est important pour les professionnels que ces paradoxes puissent être évoqués et formalisés afin qu'ils puissent s'appuyer sur ces écrits lorsqu'ils se trouvent en difficulté face à certaines situations paradoxales.

Ce paragraphe, non exhaustif, est issu des réflexions souvent évoquées lors des réunions d'équipe.

7.2. Les situations

Temps de prise en charge et temps de l'utilisateur

Le temps de prise en charge est un temps administratif qui n'est pas décidé de façon autonome par l'établissement : le renouvellement des prises en charge doit impérativement être avalisé par le Conseil Départemental 13 sur la base des évaluations qui lui sont envoyées à échéance du contrat. Il n'est donc pas toujours possible de prendre en compte le rythme de l'utilisateur.

Le respect des identités culturelles et l'intégration

Le respect des identités culturelles sous entend qu'il n'est pas possible de formuler d'observations quant aux comportements qui en relèvent. Néanmoins, confrontés à des personnes dont le projet est de vivre dans notre pays, il arrive de recadrer des comportements qui s'inscrivent en rupture avec les valeurs du pays, notamment dans le rapport aux autres, et en particulier dans les rapports de genre.

Désir du jeune et contraintes administratives

Le projet scolaire ou professionnel est adapté en fonction du dossier à déposer à la préfecture et l'âge. Il ne correspond pas toujours parfaitement au désir de la personne.

Respect des libertés et protection ou protection et autonomie

L'offre de service est en particulier tournée vers l'hébergement. Le respect de la liberté des personnes et de leur vie privée devrait les laisser libres de recevoir qui ils veulent. Dans la pratique, le règlement intérieur interdit aux personnes d'héberger un tiers dans leur logement. Les référents conservent un regard sur les fréquentations et les pratiques dans une perspective éducative.

8. LES RESSOURCES HUMAINES

LES RESSOURCES HUMAINES MOBILISEES ET LEUR ORGANISATION

8.1. La composition de l'équipe

8.1.1. Les ressources directes

Sur le territoire de Marseille

L'équipe de Marseille a été pensée de manière « pluridisciplinaire ». Elle est composée de :

- 2 intervenants socio-juridiques en charge des questions de régularisation des situations administratives et de l'accès aux droits sociaux (2 ETP),
- 2 Conseillères en Insertion Professionnelle (CIP) en charge de l'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle réaliste et pérenne (2 ETP),
- un intervenant social de type Conseiller en Économie Sociale et Familiale (CESF) qui se concentre sur la gestion des sorties du dispositif en travaillant l'accès au logement / hébergement (0,8 ETP),
- 1 maîtresse de maison et un homme d'entretien (1,25 ETP),
- un Chef de Service délégué à mi-temps. Il assure la coordination des parcours des jeunes, la gestion des équipes, la conduite des actions d'améliorations liées à l'évaluation du dispositif, les interventions en appui du référent pour traiter les cas « compliqués ».

Sur le site de Vitrolles

Etant donné que la population est plus hétérogène et plus restreinte, les mêmes fonctions sont représentées mais portées de manière plus « polyvalente » par :

- 2 Conseillers en Insertion Sociale et Professionnelle (CISP) qui assurent les suivis dans leur globalité (2 ETP),
- une juriste AJM (0.5 ETP) qui partage son temps entre la MECS de l'AAJT et le service AJM. Elle accompagne ainsi les jeunes dans leurs démarches de régularisation,
- un homme d'entretien(0,5 ETP), qui assure la maintenance et l'entretien des studios,
- le responsable de territoire assure la coordination du service à mi-temps : coordination des parcours, gestion des équipes, actions d'amélioration du dispositif,
- une quotité de Direction, estimée à hauteur de 0.4 ETP, est affectée à la coordination et contrôle du service, les relations avec les partenaires, l'intégration du service au sein de toutes les procédures AAJT (démarches qualité, plan de formation, etc.),
- un comptable a été détaché à 80% pour le suivi comptable du service,

Sur les deux sites

Pour permettre l'accueil de mineurs, une astreinte a été mise en place entre Marseille et Vitrolles.

8.1.2. Les ressources additionnelles

L'équipe est renforcée avec :

- le service logistique de l'association qui vient en appui de l'équipe pour la gestion du parc logements. Par ailleurs, il comprend, entre autres, d'un chargé de maintenance sécurité. Cette personne veille au respect des contraintes légales et techniques relatives à la sécurisation des biens et des personnes (suivi des registres sécurité, organisation des exercices incendie, mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- deux infirmières du Pool Santé,
- du Pool Insertion Pro de l'association qui réunit, une fois par mois, l'ensemble des conseillers en insertion professionnelle et les référents insertion pour échanger des informations pratiques et de veille, et dispose d'une boîte mail commune « groupe insertion pro »,
- de l'animatrice socio-éducative du Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale St Charles, de l'intervenant socio-éducatif du Foyer de Jeunes Travailleurs Mercadier et de volontaires en service civique qui proposent des sorties et animations,
- d'autres services transversaux de l'association : Ressources Humaines, Comptabilité / Finances, Qualité et Systèmes d'information, et Direction Générale.

8.2. L'organisation de l'équipe

L'accompagnement s'appuie sur la compétence de référents thématiques qui sont mobilisés selon les axes que la personne doit travailler pour accéder à l'autonomie et sortir du dispositif.

La pluridisciplinarité est garantie par l'organisation de l'équipe : les réunions permettent un éclairage des situations pour l'organisation de l'accompagnement.

La continuité de l'accompagnement est également garantie par :

- la consignation des démarches effectuées dans la version informatique du dossier individuel de la personne,
- les échanges en réunions d'équipe.

Les réunions d'équipes hebdomadaires sont pensées et animées pour être des instances de partage de l'équipe en présence du chef de service sur les situations des personnes accompagnées de même que les réunions mensuelles d'analyse de la pratique animées par un superviseur.

Régulièrement, les deux services (Vitrolles et Marseille) se réunissent pour partager leurs pratiques.

8.3. La formation continue

De nombreuses conférences et formations collectives sont organisées pour permettre aux équipes des différents services d'acquérir des connaissances sur les questions liées à l'accompagnement des personnes : les écrits professionnels, le projet personnalisé, la gestion des situations de crise.

Les sessions de sensibilisations sur les thématiques liées à la santé sont nombreuses : un cycle spécifique a été organisé de septembre 2018 à juin 2019 sous la forme de conférences mensuelles, des formations sur la santé mentale sont régulièrement organisées.

Le personnel bénéficie tous les deux ans d'une formation au secourisme.

Les équipes participent aux rencontres organisées périodiquement par l'Union Départementale pour l'Habitat des Jeunes (UDHAJ).

8.4. Le soutien aux professionnels

Il repose sur :

- les réunions d'équipe,
- l'analyse des pratiques : les équipes bénéficient une fois par mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur,
- les formations,
- l'organisation d'événements variés de cohésion,
- les entretiens professionnels,
- la participation à des réseaux,
- les échanges avec des partenaires et homologues.

8.5. La prévention des risques psychosociaux

Elle repose sur :

- les éléments du DUERP,
- le poste maintenance et sécurité du pôle logistique habitat,
- la formation continue,
- la démarche continue d'amélioration de la qualité,
- le développement des démarches préventives.

9. LES OBJECTIFS

LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DÉVELOPPEMENT

9.1. L'amélioration continue de la qualité

Un objectif permanent de l'association

Depuis 2007, l'association s'est engagée dans une politique d'amélioration continue de la qualité.

Ce projet d'établissement a été rédigé dans le prolongement de l'évaluation interne réalisée en 2019.

9.1.1. Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne

La gouvernance et la direction de la structure ont fait le choix d'avoir recours à une ressource externe pour animer la démarche d'évaluation interne de manière qualitative et participative. Cela signifie que :

- un nombre conséquent de réunions de travail a été dédié à la démarche d'évaluation (8 au total),
- la majorité des collaborateurs de l'équipe a été impliquée,
- le contenu de l'évaluation s'appuie sur l'expérience des équipes,
- le travail en équipe autour des questions évaluatives lors des séances a également permis un échange de pratiques interservices.

9.1.2. L'élaboration du référentiel

La remontée d'informations a été effectuée au moyen d'un référentiel élaboré à partir :

- des recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-Sociaux suivantes:
 - L'ÉVALUATION INTERNE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE (MAI 2008),
 - L'ACCOMPAGNEMENT DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS (DECEMBRE 2017),
 - LES ATTENTES DE LA PERSONNE ET LE PROJET PERSONNALISÉ (JANVIER 2012),
 - EXPRESSION ET PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE (JANVIER 2012),
 - ACCOMPAGNER L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE RELEVANT DE L'ARTICLE L 3212-1 DU CASF (MAI 2012),
- de la CIRCULAIRE DU 8 JUIN 2018 RELATIVE A LA MISE EN PLACE DU PARCOURS DE SANTÉ DES MIGRANTS PRIMO-ARRIVANTS,
- du REFERENTIEL DE L'ÉVALUATION INTERNE PRECEDENTE (2013),
- de L'ARTICLE D. 311-3 DU CASF.

Par ailleurs, ce référentiel balaie les différents périmètres recommandés et correspondent aux objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la Loi du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont définis dans le décret d'application du 15 mai 2007. Ils relèvent de :

- la promotion de l'autonomie,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie des droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement / service,
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risque.

L'axe promotion de l'autonomie a été scindé en quatre thèmes :

- l'accès et le maintien des droits sociaux et des ressources,
- l'accès aux soins et la promotion de la santé,
- l'accès et / ou le maintien dans un parcours professionnel,
- l'accès au logement.

Chaque thème a fait l'objet d'une réunion de travail qui a permis d'évaluer l'ensemble des critères d'évaluation.

Les données recueillies ont permis d'élaborer un diagnostic qui synthétise ces éléments et fonde les axes majeurs du plan d'amélioration de la qualité.

9.2. Les axes d'amélioration du service

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et en lien avec l'évaluation interne réalisée en 2019, le service AJM :

- veillera à finaliser les documents de présentation du service et des règles de vie,
- poursuivra la recherche de partenariats avec des entreprises et de centres de formation,
- poursuivra la réflexion sur les modalités de réduction de la fracture numérique en termes d'accès aux outils et d'accompagnement dans les démarches liées à la dématérialisation,
- poursuivra la qualification des équipes sur les problématiques éducatives et la connaissance du public,
- veillera à la mise en place de formes de participation adaptées au public du service et d'ateliers collectifs sur les réalités et fonctionnement du logement en France,

9.3. Les axes de développement de l'association

Les axes d'amélioration de l'établissement sont en synergie avec les axes de développement de l'association :

- poursuite de la politique de formation, de transversalité des services,
- développement des pratiques en matière de qualité (formalisation, évaluation, capitalisation),
- veille active sur les évolutions des publics et de leurs besoins,
- développement des partenariats de prises en charge et des partenariats institutionnels et financiers.

En matière de développement, l'association revendique d'abord et avant tout une démarche qualitative, la dimension quantitative se voulant maîtrisée. L'association entend demeurer artisanale et professionnelle à la fois, légitime d'abord au titre de la qualité de son travail auprès de publics choisis sur des territoires sur lesquels elle a développé et continuera de développer des partenariats et des alliances forts.