



Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

## **PROJET D'ETABLISSEMENT**

---

### **LE SERVICE HABITAT MARSEILLE**

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

3 Rue Palestro 13003 Marseille

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



<b>1.</b>	<b>PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION .....</b>	<b>5</b>
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
<b>2.</b>	<b>PRÉSENTATION DU SERVICE .....</b>	<b>17</b>
2.1.	<i>L'histoire du service.....</i>	17
2.2.	<i>L'identité du service.....</i>	17
2.3.	<i>L'agrément.....</i>	17
<b>3.</b>	<b>LES MISSIONS ET OBLIGATIONS.....</b>	<b>19</b>
3.1.	<i>Les missions.....</i>	19
3.1.1.	<i>Des résidences sociales.....</i>	19
3.1.2.	<i>Des Foyers de Jeunes Travailleurs .....</i>	19
3.2.	<i>Le public cible.....</i>	19
3.3.	<i>Les obligations.....</i>	20
<b>4.</b>	<b>LA POPULATION ACCUEILLIE .....</b>	<b>21</b>
4.1.	<i>Capacité d'accueil.....</i>	21
4.2.	<i>Les critères d'admission .....</i>	21
4.3.	<i>Les modalités d'orientation .....</i>	21
4.4.	<i>Les modalités d'admission .....</i>	22
4.5.	<i>Les problématiques du public.....</i>	22
<b>5.</b>	<b>L'OFFRE DE SERVICE .....</b>	<b>23</b>
5.1.	<i>Les principes d'intervention .....</i>	23
5.2.	<i>Le logement .....</i>	23
5.3.	<i>L'accompagnement socio-éducatif .....</i>	24
5.3.1.	<i>L'intégration dans le logement .....</i>	24
5.3.2.	<i>L'accompagnement individuel .....</i>	24
5.3.3.	<i>La vie collective / l'accès à une vie sociale.....</i>	26
<b>6.</b>	<b>LA GESTION DES PARADOXES .....</b>	<b>27</b>
6.1.	<i>Préambule.....</i>	27
6.2.	<i>Les situations .....</i>	27
<b>7.</b>	<b>LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES.....</b>	<b>28</b>
7.1.	<i>Les outils .....</i>	28
7.2.	<i>Dans le processus d'admission .....</i>	28
7.3.	<i>Dans le logement .....</i>	29
7.3.1.	<i>Les droits liés à l'occupation .....</i>	29
7.3.2.	<i>Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée .....</i>	29

7.3.3.	<i>L'information sur les sanctions</i>	29
7.4.	<i>Dans l'accompagnement</i>	30
7.4.1.	<i>La confidentialité</i>	30
7.4.2.	<i>L'accès au dossier et le recours à un tiers</i>	30
7.5.	<i>La participation et l'expression des personnes</i>	30
<b>8.</b>	<b>LES PARTENARIATS</b>	<b>31</b>
8.1.	<i>Rappel</i>	31
8.2.	<i>Les partenaires</i>	31
<b>9.</b>	<b>LES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>32</b>
9.1.	<i>La composition de l'équipe</i>	32
9.2.	<i>L'organisation de l'équipe</i>	32
9.2.1.	<i>Les tâches</i>	32
9.2.2.	<i>La continuité</i>	32
9.2.3.	<i>La pluridisciplinarité</i>	33
9.3.	<i>La formation continue</i>	33
9.4.	<i>Le soutien aux professionnels</i>	33
9.5.	<i>La prévention des risques psychosociaux</i>	33
<b>10.</b>	<b>LES OBJECTIFS</b>	<b>34</b>
10.1.	<i>L'amélioration continue de la qualité</i>	34
10.1.1.	<i>Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</i>	34
10.1.2.	<i>L'élaboration du référentiel</i>	34
10.2.	<i>Les axes d'amélioration du service</i>	35
10.2.1.	<i>L'admission</i>	35
10.2.2.	<i>L'accompagnement</i>	35
10.2.3.	<i>La vie collective et l'expression</i>	35
10.2.4.	<i>La gestion des logements</i>	35
10.3.	<i>Les axes de développement de l'association</i>	36

# 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

<b>2012</b>	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
<b>2013</b>	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
<b>2015</b>	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
<b>2017</b>	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		
<b>2018</b>	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)
<b>2019</b>	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Résidence Sociale	Ouverture d'une résidence sociale pour des jeunes de moins de 30 ans
<b>2019</b>	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.

Etablissements et services		Fonctions supports & Direction		Instances statutaires	
<p>Marseille</p> <p>Foyer Jeunes Travailleurs (FJT St Charles), 1 Résidence Jeunes Actifs (Phocéan), 2 Résidences Sociales (Jouven et Blancarde), CLLAI Boutique Habitat Jeunes (BHAJ), 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>Cheffe de service Marseille <b>Céline JACQUIN</b> ; Directeur de territoire Vitrolles - Étang de Berre <b>Sébastien GIAMBERTONE</b> ; Coordinatrice Maison Relais <b>Caroline HAUSER</b></p>	<p>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Marius Massias (CHRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Insertion</li> </ul> <p>63 places : 31 en collectif, 32 en diffus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Urgence</li> </ul> <p>45 places</p> <p>20 collaborateurs</p> <p>Cheffe de service <b>Florie VIGIER</b></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 <b>Gaël GARGUILO</b> ; Coordinatrice SAS <b>Claire LOUAZEL</b></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 <b>Sébastien GIAMBERTONE (AJM)</b> <b>Gaël GARGUILO (AJM)</b> <b>Caroline SANCHEZ (MECS Collectif)</b> <b>Judith BITTER (MECS Diffus)</b> ; Responsable Filière Enfance <b>Fanny DUPERRET</b></p>	<p>• K'Fête des Mondes &amp; Location de salles</p> <p>• Antenne PLIE &amp; groupe Insertion Professionnelle</p> <p>• Pool Santé Accompagnement vers et dans le soin</p> <p>• Groupe Juridique</p>	<p>Dispositifs &amp; Projets Spécifiques</p>
<p>Habitat Jeunes &amp; Habitat Accompagné</p> <p>Service Logistique Cheffe de service : <b>Céline JACQUIN</b></p>	<p>Service Qualité et Systèmes d'Informations Chef de service : <b>Stéphane DONADIEU</b></p>	<p>Service Ressources Humaines Cheffe de service : <b>Nadia HATMI</b></p>	<p>Service Comptable et Financier</p>	<p>Asile</p>	<p>Hébergement</p>
<p>Directrice Déléguée au Développement : <b>Fanny DUPERRET</b> Directeur Général : <b>Frédéric DE SOUSA-SANTOS</b></p>		<p>Service Qualité et Systèmes d'Informations Chef de service : <b>Stéphane DONADIEU</b></p>		<p>Service Ressources Humaines Cheffe de service : <b>Nadia HATMI</b></p>	
<p>Directrice Déléguée au Développement : <b>Fanny DUPERRET</b> Directeur Administratif Financier : <b>Renaud HUSSON</b></p>		<p>Service Comptable et Financier</p>			
<p>Présidente : <b>Christel ESTIENNE GARCIA</b> Bureau (6 membres) ; Conseil d'Administration (11 membres) Assemblée Générale</p>					

### 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. L'histoire du service

---

#### Une évolution vers une palette de solutions diversifiées

Le Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles a été pendant très longtemps l'unique service de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs : de 1967 jusqu'en 1986.

Puis, l'intégration par l'association de nouveaux dispositifs de logement accompagné (résidences sociales et intermédiation locative), ont contribué à la création d'une Filière Habitat (présentation dans la partie précédente) qui se déploie sur le territoire de Marseille et de Vitrolles. La vocation de cette dernière est de mettre des hébergements temporaires à disposition de jeunes en emploi ou en formation.

En 2020, le service Habitat de Marseille offre une palette diversifiée de solutions puisqu'il propose un hébergement temporaire :

- dans le Foyer des Jeunes Travailleurs l'Escale Saint Charles,
- dans 2 résidences sociales : Jouven et Blancarde (Bâtiments Liné et Auger),
- dans des logements non meublés dans le cadre de l'intermédiation locative.

### 2.2. L'identité du service

---

#### Une offre adaptée au public historique de l'association

Le service Habitat de Marseille présente la particularité d'accueillir majoritairement des jeunes migrants dont la situation administrative est stabilisée à l'issue de leur accompagnement par une structure sociale (un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile, une Maison d'Enfants à Caractère Social, un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale).

### 2.3. L'agrément

---

#### Rappel

Le DECRET N°2015-951 DU 31 JUILLET 2015 et L'INSTRUCTION DU 9 SEPTEMBRE 2015<sup>2</sup>, imposent à l'organisme gestionnaire d'un FJT d'être agréé pour la gestion de résidences sociales.

---

<sup>2</sup> Ces textes (décret et instruction) sont l'application de l'article 31 de la loi n°2014-366 pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR), publiée au journal Officiel du 27 mars 2014, qui a rétabli la compétence des préfets en matière d'autorisation des FJT.

La palette de solutions offertes par le service est possible grâce au contenu de son agrément. En effet, L'ARRETE N°13-2015-12-14-007 du 14 décembre 2015 porte agrément à l'AAJT :

- pour les activités d'ingénierie sociale, financière et techniques suivantes :
  - l'accompagnement social effectué pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement réalisé principalement dans le cadre du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées,
  - la recherche de logements en vue de leur location à des personnes défavorisées,
  - la participation aux réunions des commissions d'attribution des organismes d'habitations à loyer modéré,
- pour les activités d'intermédiation locative et de gestion locatives suivantes :
  - la location de logements auprès d'organismes agréés au titre de l'article L.365.2 ou d'organismes d'habitations à loyer modéré en vue de leur sous-location à des personnes défavorisées,
  - de logements à des bailleurs autres que les organismes d'habitations à loyer modéré en vue de leur sous-location à des personnes défavorisées,
  - de logements en vue de l'hébergement de des personnes défavorisées,
  - auprès d'un organisme d'habitations à loyer modéré d'un hôtel destiné à l'hébergement,
  - de structures destinées à l'hébergement auprès d'un organisme agréé
  - la gestion de résidences sociales.

Cet agrément est délivré pour une durée de cinq ans renouvelable.

# 3. LES MISSIONS ET OBLIGATIONS

Encadrées par le régime juridique auquel est soumis le service

## 3.1. Les missions

---

### 3.1.1. Des résidences sociales

Elles ont une vocation sociale et constituent une solution temporaire de quelques mois qui doit déboucher sur du logement ordinaire de droit commun. Le projet social en détermine les principales caractéristiques : publics, bâti, redevance, modalités d'accompagnement.

### 3.1.2. Des Foyers de Jeunes Travailleurs

DECRET N°2015-951 DU 31 JUILLET 2015 :

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

*« 1° Des actions d'accueil, d'information et d'orientation en matière de logement ;*

*« 2° Des actions dans les domaines de l'emploi, de l'exercice de la citoyenneté, de l'accès aux droits et à la culture, de la santé, de la formation et de la mobilité, du sport et des loisirs ;*

*« 3° Une restauration sur place ou à proximité, quand le logement proposé ou les locaux affectés à la vie collective ne permettent pas la préparation des repas ; toutefois, cette restauration peut être assurée par des organismes extérieurs dans le cadre de conventions conclues avec le gestionnaire du foyer. »*

## 3.2. Le public cible

---

Le projet social d'une résidence accueil détermine le public accueilli et les modalités d'accompagnement.

Le DECRET N° 2015-951 DU 31 JUILLET 2015 précise le public prioritaire des FJT :

*« Les foyers de jeunes travailleurs mentionnés au 10° alinéa de l'article L. 312-1 accueillent prioritairement des jeunes en activité ou en voie d'insertion sociale et professionnelle âgés de 16 à 25 ans, notamment à l'issue d'une prise en charge par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance au titre de l'article L. 222-5. Ils ne peuvent accueillir de personnes ayant dépassé l'âge de 30 ans. »*

La CIRCULAIRE N°2016-002 DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES :

- accorde une dérogation pour les jeunes âgés de 25 ans à 30 ans (sans dépassement de la limite d'âge de 30 ans, et sans possibilité d'accueil de jeunes mineurs âgés de moins de 16 ans) en précisant que ces jeunes doivent être en voie d'insertion sociale et professionnelle,
- précise que la politique d'accueil des FJT doit être fondée sur le brassage social, tout en garantissant une priorité d'accès aux jeunes, avec ou sans emploi, qui disposent de faibles ressources et rencontrent des difficultés particulières d'accès au logement et notamment les jeunes qui cessent d'être pris en charge par le service départemental de l'aide sociale à l'enfance au titre de l'article L.222-5 du CASF.

### 3.3. Les obligations

---

Les Foyers de Jeunes Travailleurs relèvent de la catégorie des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ARTICLE L 312-1 DU CASF).

A ce titre leurs missions sont encadrées par les obligations résultant de :

- La LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002,
- Des ARTICLES L.351-2, L 353-16 -2 ET L.353-2 DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION : droit à l'Allocation Personnalisée au Logement, encadrement du montant de la redevance locative, définition les travaux d'amélioration, des caractéristiques techniques des logements, des conditions d'occupation et de peuplement, du montant maximum des loyers, etc.

## 4. LA POPULATION ACCUEILLIE

### 4.1. Capacité d'accueil

---

Le patrimoine du service Habitat, hors appartements diffus, a une capacité d'accueil de 157 places qui se répartissent comme suit :

- Foyer de Jeunes Travailleurs Escale St Charles : 43 places,
- Résidence sociale Jouven : 92 places,
- Résidence sociale Blancarde Linné : 12 places,
- Résidence Sociale Blancarde Auger : 10 places.

Cette capacité d'accueil est complétée par celle des logements en diffus.

Le service Habitat a également 73 places en gestion locative (une résidence jeunes actifs et une résidence étudiante), et 25 en intermédiation locative (dans le cadre de la BHAJ). Cependant, ces logements sont écartés du présent projet d'établissement car ils ne sont pas soumis au cadre législatif de la LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002.

### 4.2. Les critères d'admission

---

L'agrément permet au service de proposer différentes solutions d'hébergement. En conséquence, les personnes sont orientées vers la solution qui correspond le mieux à leur âge, leur situation degré d'autonomie, leur situation familiale, la nature et le montant de leurs ressources financières.

Le Foyer de Jeunes Travailleurs s'adresse à des :

- hommes et femmes,
- âgés de 18 à 30 ans,
- isolé(e)s,
- qui ont une situation administrative à jour (carte d'identité ou titre de séjour en cours de validité),
- qui disposent de faibles ressources,
- qui sont scolarisés ou inscrits en formation,
- pour lesquels le passage en Foyer de Jeunes Travailleurs constitue une phase intermédiaire dans leur parcours.

Les critères d'admission le positionnent comme une structure accessible au public de jeunes migrants à leur sortie de CADA ou de MECS.

Les résidences sociales et les logements en intermédiation locative de la BHAJ s'adressent à :

- des hommes et femmes,
- âgé(e) s de 18 à 30 ans,
- isolé(e)s ou en couple (avec ou sans enfant),
- qui ont les moyens financiers ou matériels de meubler un logement (pour la BHAJ),
- en situation d'insertion professionnelle ou qui ont un projet professionnel.

### 4.3. Les modalités d'orientation

---

#### Rappel

Il résulte des textes qui régissent les missions et le public cible que la personne doit être inscrite dans un projet professionnel, d'insertion ou de formation (professionnelle / scolaire).

En conséquence, les personnes peuvent être à l'initiative de leur candidature. Néanmoins, elles sont le plus souvent orientées par :

- les différents Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ), dont celui de l'association, qui permettent d'orienter chaque personne vers la solution logement qui correspond le mieux à sa demande,
- les autres services de l'association,
- les associations qui accompagnent en amont le public cible : les Maisons d'Enfants à Caractère Social, les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile, l'Association Départementale de Développement des Actions de Prévention (ADDAP),
- le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) qui, dans le cadre de la loi ALUR, peut orienter du public qui correspond aux critères.

#### 4.4. Les modalités d'admission

---

La procédure d'admission se décline en plusieurs phases :

- la constitution du dossier retiré à l'accueil de l'AAJT ou téléchargé sur le site internet de l'association,
- un entretien de pré-admission avec l'une des conseillères en économie sociale et familiale au cours duquel sont consignées dans une fiche de pré-admission des informations sur le parcours, la situation et le projet de la personne,
- l'examen de la candidature en commission à l'aide de la fiche de pré-admission,
- la transmission de la décision.

En cas de refus d'admission, celui-ci est motivé et la personne est réorientée vers une structure plus adaptée.

#### 4.5. Les problématiques du public

---

La plupart des nouveaux accueillis sont des migrants qui accèdent au service à leur sortie de CADA ou de MECS. Ce public présente des caractéristiques qui impactent l'accompagnement :

- la non maîtrise de la langue qui engendre des problèmes de repérage des ressources et de communication avec le référent et les interlocuteurs extérieurs,
- la non maîtrise des codes socio-culturels qui pose des problèmes de compréhension et d'acceptation du cadre imposé (de la participation financière, du dépôt de garantie, etc.),
- le manque d'autonomie en particulier sur le plan administratif, renforcé par la dématérialisation des services et des démarches,
- les problèmes juridico-administratifs. Ce public est souvent confronté à des ruptures de droits liés à un changement de statut dans leur droit au séjour. Ceci nécessite un accompagnement juridique et vers l'insertion,
- la méconnaissance des dispositifs de droit commun, des procédures et institutions dédiées à la défense de leurs droits qui entravent les démarches d'accès aux droits,
- un état de santé somatique et psychique dégradé, souvent causé par un parcours migratoire traumatique.

# 5. L'OFFRE DE SERVICE

## 5.1. Les principes d'intervention

Les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- l'accompagnement de la personne vers l'autonomie,
- l'accompagnement vers et dans le logement,
- l'information de la personne sur les possibilités qui s'offrent à elle en attirant son attention sur les principes de réalité,
- le respect du choix et du rythme de la personne,
- la prise en compte de la personne dans sa globalité et sa singularité,
- l'expression et la participation de la personne,
- le respect de l'intimité et de la vie privée,
- l'engagement des jeunes comme vecteur essentiel de leur émancipation et de leur valorisation.

## 5.2. Le logement

Un logement qui permet au public de s'autonomiser

### Le parc logements

Bâtiments	Lits	Logements	CHBRES SIMPLES	CHBRES DOUBLES	T1	T1'	T1b	T2 et T3
<b>FJT Escale St Charles 3, Rue Palestro 13003 Marseille</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>					
<b>RS-Blancarde - Linné 9, rue Linné 13004 Marseille</b>	<b>12</b>	<b>7</b>					<b>4</b>	<b>3</b>
<b>RS-Blancarde-Auger 6, rue Auger 13004 Marseille</b>	<b>10</b>	<b>5</b>					<b>3</b>	<b>2</b>
<b>RS-Jouven 7 rue Jouven 13003 Marseille</b>	<b>92</b>	<b>66</b>				<b>40</b>	<b>26</b>	
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>121</b>	<b>43</b>			<b>40</b>	<b>33</b>	<b>5</b>

Le contrat de résidence est conclu pour une durée d'un mois renouvelable par tacite reconduction pour une même période pour une durée maximale d'un an renouvelable une fois par dérogation de la commission d'attribution qui statue au cas par cas.

Chaque personne paie une redevance mensuelle (dont le montant est encadré par l'article R 353-165-2 du Code de la Construction de l'Habitat et de la convention type APL résidence sociale, qui lui est annexée) à terme échu qui comprend le loyer et l'ensemble des charges (eau, électricité, gaz et assurance habitation) prises en compte pour le calcul de l'APL.

### Foyer de Jeunes Travailleurs

Les 43 chambres sont regroupées en un seul lieu qui abrite également les services administratifs de l'association et les chambres du parc logements dédié au pôle collectif de la Maison d'Enfants à Caractère Social. Il présente un environnement sécurisant en raison de la présence du personnel dédié à ces services. En particulier, celle des veilleurs de nuit de la MECS qui effectuent des rondes régulières.

Les chambres sont équipées d'une douche et de placards.

Les résidents ont accès à la cafétéria le midi et le soir selon des tickets repas vendus à prix préférentiels et à une cuisine collective équipée de fours, plaques, et micro-ondes. Le lavage des draps est assuré par la maîtresse de maison selon des modalités décrites dans le carnet de bord et permettant de responsabiliser la personne.

Les résidents ont accès à un espace détente : « la véranda » et le rez-de-chaussée du bâtiment comprend un espace multimédias, un Point Information Jeunesse et une banque d'accueil accessible 24/24h.

En conséquence, c'est une offre adaptée à un public peu autonome ou vulnérable.

### Résidences sociales

Les logements des résidences sociales sont tous équipés d'une douche, d'un réfrigérateur et de placards.

Les différents bâtiments sont équipés d'une laverie.

Les locaux sont sécurisés par des clés d'accès électroniques.

En cas d'urgence, les personnes peuvent contacter le cadre d'astreinte.

Pour les personnes qui ont un reste à vivre dont le montant est faible, les conseillères en économie sociale et familiale déploient des outils d'aide pour alléger les dépenses budgétaires (aides alimentaires, aide aux transports, secours exceptionnels).

## 5.3. L'accompagnement socio-éducatif

---

### Orienté vers l'accès à un logement autonome

#### 5.3.1. L'intégration dans le logement

Dans le cas d'une suite favorable donnée à une candidature par la commission d'admission, la conseillère en économie sociale et familiale fixe un rendez-vous à la personne.

Ensuite, l'intégration dans le logement se déroule en deux étapes : l'entrée administrative et l'entrée dans le logement.

L'entrée administrative comprend la remise et l'explication du carnet de bord / livret d'accueil, de la Charte des Droits et Libertés, du règlement de fonctionnement et la signature du contrat de résidence, ainsi que le paiement du dépôt de garantie et des frais de dossier. Elle donne lieu à un entretien au cours duquel sont effectuées les demandes APL et/ou VISALE ainsi qu'un point sur la situation et les besoins.

L'entrée dans le l'hébergement se concrétise par l'établissement de l'état des lieux et la remise des clés ainsi que la communication des informations utiles (localisation du compteur, les numéros d'urgence, etc.).

#### 5.3.2. L'accompagnement individuel

L'accompagnement vise à soutenir la personne dans les étapes de la maîtrise du budget, d'accès aux droits, santé, emploi, loisirs, culture, logement.

Chaque personne est accompagnée par un(e) gestionnaire locative et une conseillère en économie sociale et familiale chargée du soutien dans les démarches individuelles.

L'accompagnement est rythmé par des entretiens dont la fréquence est adaptée en fonction de la situation de la personne et de son évolution. Ces entretiens permettent de co-construire un projet avec la personne, de l'orienter vers les ressources nécessaires à la réalisation des objectifs de son parcours et de l'aider à résoudre ses difficultés le plus rapidement possible. Ce suivi est un soutien dans la réalisation des démarches quotidiennes pour pouvoir travailler, gérer au mieux son argent, se soigner, se divertir et s'épanouir et enfin avoir un logement autonome.



### 5.3.2.1. L'accompagnement dans l'accès aux droits

La vocation d'un service Habitat Jeunes ou de logement accompagné est l'accompagnement des usagers vers une prise d'autonomie par l'accès à un logement individuel. Par conséquent, en matière d'accès aux droits, l'attention est portée sur ceux en lien avec l'accès à un logement autonome et ceux qui vont permettre à la personne de gérer son budget pour pouvoir payer son loyer.

Chaque personne peut bénéficier d'une aide liée aux démarches administratives suivantes : l'établissement de la déclaration d'impôts, l'ouverture des droits (sécurité sociale), le renouvellement des documents d'identité (titres de séjour, carte d'identité), l'obtention d'une bourse, de la prime d'activité.

Les dossiers des différentes demandes sont mis à disposition des personnes qui les remplissent par elles-mêmes. La conseillère en économie sociale et familiale contrôle l'exactitude de ce qui a été fait, ainsi que démarches liées au renouvellement des droits.

L'aide dans les démarches dématérialisées va de la création d'une adresse mail à l'accompagnement dans les démarches en ligne, en s'appuyant sur les applications téléchargeables sur les téléphones. Les personnes sont également orientées vers les associations spécialisées dans la réduction de la fracture numérique.

### 5.3.2.2. L'accompagnement vers le logement

La sortie de la personne vers un logement autonome dans le droit commun est la finalité de l'accompagnement. Par conséquent, le passage dans un service d'Habitat Accompagné doit permettre à la personne de se familiariser avec tous les aspects de la gestion d'un logement : tenir un budget pour régler le loyer et les factures, entretenir son logement, assurer son suivi administratif tout en étant guidée dans les démarches de recherche de son futur logement. Ainsi, le service propose un accompagnement individuel et collectif vers le logement.

#### L'accompagnement individuel

Il se concrétise lors des différents entretiens avec la personne qui s'articulent autour des axes suivants :

- la gestion du budget et la sensibilisation à la nécessité de faire une épargne dès l'entrée dans le service. Lors de l'entretien de pré-admission, un premier budget prévisionnel est établi avec la personne pour évaluer l'adéquation logement / ressources. Lorsque le dossier est accepté, le budget prévisionnel est affiné avec elle, notamment avec le support d'une simulation du montant de AL / APL pour calculer le reste à vivre,
- les démarches liées à l'entrée dans le logement : l'attribution d'un numéro d'allocataire à la Caisse d'Allocations Familiales, la constitution de la demande d'allocation logement, le changement d'adresse, le raccord des compteurs d'électricité et de gaz, les gestes quotidiens à effectuer pour réduire les factures d'énergie. Les dossiers sont constitués peu de temps après l'entrée de la personne afin que ses droits soient ouverts au plus vite et qu'elle puisse mieux gérer son budget,
- l'aide aux démarches administratives et à l'instruction des dossiers (VISALE, droits APL) ainsi que la constitution des dossiers pour obtenir un logement : remplissage du formulaire unique de demande de logement H.L.M, du dossier DALO, envoi des pièces nécessaires, recherches dans le secteur privé, etc.,
- l'appropriation du logement : remise de documents à l'entrée sur les droits et devoirs du locataire,
- l'accès au logement autonome : le service s'appuie sur de nombreux partenaires, et notamment des agences immobilières, qui pratiquent la Garantie des Risques Locatifs et font parvenir des offres de logement et d'autres spécialisés dans la captation de logements dans le parc privé.

Les entretiens individuels sont complétés par des visites de la chambre ou du logement pour sensibiliser la personne à l'entretien et à la sécurité.

### L'accompagnement collectif

Il est assuré par les conseillères en économie sociale et familiale de la Boutique Habitat Jeunes de l'association qui organisent régulièrement :

- des réunions d'informations thématiques qui permettent d'aborder des cas concrets et de vérifier la bonne compréhension des documents transmis,
- des ateliers « Recherche logement » qui consistent en la présentation des différents types de logement, des outils de la recherche d'un logement et un appui à la recherche.

L'appartenance au réseau « CLLAJ » permet d'obtenir de nombreuses sources d'informations condensées dans des fiches thématiques (EDF, le loyer, l'assurance, l'habitation, les charges locatives), mises à disposition du public et utilisées dans les différentes réunions d'information.

#### 5.3.2.3. L'accompagnement vers la formation ou l'insertion professionnelle

L'accès à un service de logement accompagné nécessite d'avoir des ressources et donc d'être en situation de formation rémunérée ou d'insertion professionnelle. Il en découle que l'accompagnement vers la formation ou l'insertion professionnelle n'est pas un objectif de la prise en charge des personnes. Ce volet est travaillé lorsque la personne se trouve en situation de rupture (perte d'emploi, fin de contrat d'apprentissage) sous la forme d'une orientation vers un partenaire spécialisé : Mission Locale, réseau d'insertion par l'économie. Il s'agit de permettre à la personne de se maintenir dans son logement dans de bonnes conditions.

#### 5.3.2.4. L'accompagnement dans les démarches santé et la promotion de la santé

L'accompagnement inclut l'accès aux droits à la santé ainsi qu'une attention sur l'état de santé physique et psychique de la personne qui font l'objet d'un point lors des entretiens et en particulier lors de l'admission. Ainsi, le Dossier Individuel d'Accompagnement comprend un volet santé.

Le carnet de bord (livret d'accueil) contient les numéros d'urgence relatifs à la santé.

Les conseillères en économie sociale et familiale :

- s'appuient sur les partenariats de l'AAJT avec des services spécifiques (médecins qui savent prendre en charge les personnes qui cumulent les troubles liés à l'exil et à la précarité, les centres de dépistage : le CLAT, le CGID, les psychiatres), la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, le centre de bilan de santé, Césame 13, l'espace santé jeunes « Imaje Santé »,
- ou orientent les personnes vers un médecin généraliste ou l'hôpital.

Les personnes atteintes de pathologies chroniques sont orientées vers les infirmières du Pool Santé et celles atteintes d'une pathologie mentale vers les structures spécialisées : OSIRIS, OICEM, les Centres Medico Psychologiques et les psychiatres du secteur privé.

Les personnes accompagnées par le service sont invitées aux ateliers de prévention et d'information sur la santé organisés soit par l'animatrice soit par les infirmières.

En cas de crise, les infirmières du Pool Santé de l'association ont élaboré une fiche sur la conduite à tenir et les services à contacter.

Le personnel a suivi des formations sur différents aspects de la santé mentale.

### 5.3.3. La vie collective / l'accès à une vie sociale

Les personnes ont accès aux activités sportives, sociales et culturelles internes et externes proposées par le pôle animation de la structure ainsi qu'à un espace de détente « la véranda ».

# 6. LA GESTION DES PARADOXES

## 6.1. Preamble

---

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.

## 6.2. Les situations

---

### **Les missions assignées au service et la réalité des usagers**

Elles sont centrées sur l'accès à un logement autonome. Néanmoins, les difficultés rencontrées par le public nécessitent un accompagnement soutenu dans les démarches administratives et engendrent le développement de celles liées à l'insertion professionnelle pour lui permettre de se maintenir dans son parcours.

Le public est peu autonome sur le plan administratif, mais revendique une autonomie sur les autres aspects de la vie quotidienne et un accès au logement autonome. Ceci alimente un sentiment de non reconnaissance du rôle éducatif des professionnels et engendre parfois des tensions.

### **La relative mixité du public**

Le souci de mixer le public des services se concrétise par le regroupement du parc logements du service avec une partie de celui du pôle collectif de la MECS, sur le bâtiment de l'Escale St Charles notamment. Néanmoins, le public des deux structures est majoritairement composé d'un public migrant. Une attention particulière doit donc être portée à ne pas développer un sentiment de ghettoïsation.

### **Logement et respect de la vie privée**

L'offre de service est en particulier tournée vers le logement. 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 du Foyer de Jeunes Travailleurs interdit l'hébergement de tiers et réglemente les visites.

# 7. LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES

## 7.1. Les outils

Le livret d'accueil (qui est présentée sous la forme d'un carnet de bord pour le Foyer de Jeunes Travailleurs), la Charte des Droits et Libertés, le règlement de fonctionnement et le contrat de résidence ou de sous-location (pour les logements de BHAJ) sont remis et expliqués à la personne lors de son entretien d'admission.

Le contrat de résidence ou de sous-location (pour les logements de BHAJ) 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 et de l'état des lieux d'entrée contradictoire.

Le règlement de fonctionnement de chaque mode d'hébergement 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,
- inscrire les objectifs et les réajustements opérés dans le projet personnalisé,
- retracer les démarches effectuées, notamment les ouvertures de droits,
- programmer des alertes pour les démarches relatives à la continuité des droits.

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

## 7.2. Dans le processus d'admission

La procédure d'admission est formalisée et expliquée de manière détaillée dans une plaquette d'information remise à toute personne qui en fait la demande à l'accueil ou téléchargeable sur le site Internet.

Cette plaquette indique également :

- les documents nécessaires à la constitution du dossier selon le statut de la personne (salarié, intérimaire, demandeur d'emploi, étudiant),
- la possibilité pour la personne d'effectuer un recours écrit pour contester le refus de sa candidature.

La décision est prise collégalement et tracée dans un procès verbal de la commission.

Les personnes sont informées rapidement de la réponse car la commission se réunit toutes les semaines.

En cas de refus d'admission, celui est motivé et la personne est réorientée vers une structure plus adaptée.

## 7.3. Dans le logement

### 7.3.1. Les droits liés à l'occupation

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.

Le règlement de fonctionnement informe la personne que la redevance doit être payée à terme échu.

Un « dépôt de garantie » est versé lors de l'entrée dans le logement. Il équivaut à un mois de loyer. Il est encaissé et remboursé un mois (au maximum) après le départ de la personne, déduction faite des sommes dont elle serait redevable pour dégradation ou non paiement de loyer.

Une caution est demandée pour les moyens d'accès : clé de chambre et badge d'accès résidence.

Un avis d'échéance est envoyé chaque mois. Il fait apparaître le montant de la redevance, le montant de l'APL et les prestations obligatoires et facultatives.

Une quittance de redevance est remise lors du règlement.

Un échancier du paiement de la redevance peut être accordé.

Au cours de chaque période mensuelle, le résident ou son représentant légal peut mettre fin à tout moment à son contrat sous réserve d'un préavis donné par écrit.

### 7.3.2. Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée

Le règlement de fonctionnement mentionne la possibilité de visites de l'hébergement par le personnel ou d'une intervention technique avec ou sans la présence de la personne. Dans ce cas, l'accès se fait en respect de l'intimité de la personne. Sauf exception justifiée par l'urgence, la personne est préalablement avertie.

Chaque personne dispose d'une boîte aux lettres nominative.

#### Foyer de Jeunes Travailleurs

Les personnes sont autorisées à recevoir des visites dans un créneau et selon des modalités définies dans le règlement de fonctionnement.

Chaque personne a la possibilité d'entrer et de sortir librement grâce à un badge qui ouvre accès à la fois au bâtiment et à la chambre ou au logement.

L'hébergement de tiers est interdit (sauf avec l'accord exceptionnel du service habitat).

#### Résidences sociales

Les personnes peuvent recevoir des visites.

L'hébergement d'un tiers est possible à titre exceptionnel et sur autorisation de l'équipe.

Le carnet de bord précise les modalités.

### 7.3.3. L'information sur les sanctions

Le règlement de fonctionnement du foyer de Jeunes travailleurs mentionne :

- la procédure mise en place en cas de constat d'un comportement sanctionnable,
- l'échelle des sanctions,
- la possibilité de faire appel à la personne qualifiée.

Le règlement de fonctionnement des résidences sociales mentionne :

- les comportements susceptibles d'aboutir à une rupture de contrat,
- l'échelle des sanctions,
- la procédure mise en place en cas de constat d'un comportement sanctionnable.

## 7.4. Dans l'accompagnement

---

### 7.4.1. La confidentialité

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

Chaque membre du service dispose d'un bureau dans lequel il peut recevoir les personnes ce qui garantit la confidentialité des échanges.

Tous les documents administratifs remis à la structure sont protégés par le secret professionnel auquel l'ensemble du personnel est soumis.

Le Dossier Individuel d'Accompagnement est uniquement accessible aux membres de l'équipe qui interviennent dans l'accompagnement de la personne. En effet, chaque membre du personnel dispose d'un login et d'un mot de passe discriminés selon sa fonction et son service.

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.

### 7.4.2. L'accès au dossier et le recours à un tiers

Le règlement de fonctionnement informe la personne de la possibilité de consulter son dossier en présence d'un(e) accompagnateur (trice).

La version informatique du 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.

## 7.5. La participation et l'expression des personnes

---

Les résidents sont incités à proposer ou à participer aux actions contribuant à améliorer leur lieu de vie : organisation des espaces collectifs, décoration, etc.

# 8. LES PARTENARIATS

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

### 8.1. Rappel

---

Les missions ayant pour finalité l'accès à l'autonomie et au logement indépendant, l'équipe a développé un partenariat avec de nombreux organismes spécialisés susceptibles de concourir à cet objectif.

### 8.2. Les partenaires

---

Les partenariats de l'association se déclinent suivants les domaines de collaboration.

#### La santé

- CESAME 13,
- Imaje Santé,
- Les centres de dépistage : le CLAT, le CGID,
- OSIRIS,
- OICEM,
- les CMP.

#### L'emploi et la formation

- le Point Information Jeunesse,
- la Mission locale,
- le réseau de l'insertion par l'économie.

#### L'accès au logement de droit commun

- le réseau d'agences qui pratiquent la Garantie des Risques Locatifs,
- le groupement de coopération sociale GALILEE (spécialisé dans la captation de logements dans le parc privé).

# 9. LES RESSOURCES HUMAINES

## LES RESSOURCES HUMAINES MOBILISEES ET LEUR ORGANISATION

### 9.1. La composition de l'équipe

---

L'équipe se compose de :

- 2 Gestionnaires locatifs (1,5 ETP),
- 3 Conseillères en Economie Sociale et Familiale pour les actions individuelles et collectives (2,5 ETP),
- 1 Cheffe de service (1 ETP).

Elle 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,
- l'animatrice socio-éducative de la Maison d'Enfants à Caractère Social qui propose des sorties et animations,
- l'accompagnatrice à l'emploi qui est employée à l'Escale Saint Charles pour le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi de Marseille Provence Métropole,
- le 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 »,
- d'autres services transversaux de l'association : Ressources Humaines, Comptabilité / Finances, Qualité et Systèmes d'information, et Direction Générale.

### 9.2. L'organisation de l'équipe

---

#### 9.2.1. Les tâches

Chaque personne est accompagnée par un(e) gestionnaire locatif et une conseillère en économie sociale et familiale chargée du soutien des personnes dans leurs démarches individuelles.

L'une des conseillères en Economie Sociale et Familiale est également le référent santé de l'équipe. A ce titre, elle a pour mission de centraliser les informations en lien avec la santé, coordonner, en lien étroit avec les infirmières, les démarches de soins (contacts avec les spécialistes, prises de rendez-vous, suivis), de coordonner, de communiquer au sein de l'équipe des informations essentielles au maintien d'une vigilance relative à la prise d'un traitement, à la progression de l'état de santé d'une personne ou encore à sa présence aux rendez-vous médicaux. Elle participe aux formations organisées en lien avec la santé.

#### 9.2.2. La continuité

Elle est garantie par :

- la consignation des démarches effectuées dans la version informatique du dossier individuel de la personne,
- les échanges en réunions d'équipe qui sont consignés dans un cahier,
- l'enregistrement dans un dossier informatique et/ou papier partagé des documents de chaque personne.



### 9.2.3. La pluridisciplinarité

Elle est garantie par l'organisation de l'équipe :

- les réunions d'équipe hebdomadaires permettent notamment d'avoir un regard partagé sur la situation des personnes accueillies et adapter les modalités de prise en charge,
- les équipes bénéficient une fois tous les deux mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur. Tous les thèmes concernant l'accompagnement sont abordés lors de ces séances et permettent d'ajuster au mieux les pratiques professionnelles.

## 9.3. 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.

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

## 9.4. 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.

## 9.5. 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.

# 10. LES OBJECTIFS

## LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DÉVELOPPEMENT

### 10.1. 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 de la filière réalisée en 2019.

#### 10.1.1. 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 (6 au total),
- la majorité des équipes des deux territoires a été impliquée, soit 10 personnes,
- 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.

#### 10.1.2. 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),
  - 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.

## 10.2. Les axes d'amélioration du service

---

### 10.2.1. L'admission

Les axes d'amélioration en lien avec l'admission sont :

- actualiser et adapter de manière continue les outils d'accueil, le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement,
- formaliser les procédures d'accueil,
- rédiger un manuel des procédures du service à remettre à chaque collaborateur,
- élaborer un trombinoscope qui permettrait aux personnes de repérer les différents membres des équipes.

### 10.2.2. L'accompagnement

Les axes d'amélioration en lien avec l'accompagnement sont :

- poursuivre la qualification des pratiques professionnelles autour de la personnalisation de l'accompagnement en améliorant la pratique autour du projet personnalisé,
- développer les partenariats permettant la compréhension et l'appropriation des démarches par les publics,
- développer le partenariat avec les structures qui ouvrent dans le champ de l'accès aux droits (CIDFF, ASMAJ, CADE) en lien avec les nouvelles problématiques du public,
- lutter contre la fracture numérique pour faciliter l'accompagnement dans les démarches dématérialisées en mobilisant les ressources du territoire,
- mettre en œuvre les préconisations de l'évaluation interne liées à l'information sur les droits.

### 10.2.3. La vie collective et l'expression

Mettre en place une instance de participation des personnes au fonctionnement du service qui prenne en compte les spécificités du public et les critères de la Loi du 2 janvier 2002.

### 10.2.4. La gestion des logements

Les axes d'amélioration en lien avec la gestion des logements sont :

- poursuivre les efforts d'entretien des logements afin que l'offre demeure attractive,
- maintenir, voire augmenter le taux d'occupation.

## 10.3. 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.