

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT LE PORTAIL

2018 - 2022



**Résonance**  
leur avenir, notre futur

Le projet d'établissement répond à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L 311-8 du code de l'action sociale et des familles. Ce dernier stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement ».

Le cadre d'élaboration s'appuie sur la recommandation de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux (ANESM), datant de Mai 2010, intitulée « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service ». Ce projet d'établissement a pour vocation de décliner les grandes orientations voulues par les instances dirigeantes en cohérence avec le projet associatif.

Au-delà d'un document obligatoire, il représente la carte d'identité du Portail est également un véritable outil de travail, permettant de répondre aux objectifs suivants :

- Fixer les objectifs généraux de travail pour répondre au mieux aux attentes et besoins des usagers et de leur famille
- Rappeler les valeurs fondamentales, les convictions et les grandes orientations de l'association gestionnaire
- Constituer le référentiel majeur tant de l'élaboration des projets personnalisés (PP) que des évaluations interne et externe
- Être un outil de communication externe Conformément aux recommandations de l'ANESM.

Le comité de pilotage était constitué : des administrateurs, de la direction générale et de l'équipe de direction des établissements.

La constitution du comité de **conduite** de l'élaboration du projet a été de 2 personnes au sein du Portail qui sont : le directeur et le chef de service éducatif (CSE). Ce dernier a tenu compte des conclusions et propositions découlant de l'évaluation externe (juin 2014).

Cette réactualisation a nécessité 9 mois de travail avec restitution à l'ensemble du personnel, lors de réunions prévues à cet effet. Le travail d'élaboration s'est construit progressivement durant le premier semestre 2017. Chaque professionnel a pu se positionner sur une thématique.

Ces thématiques ont fait l'objet de réflexions à 2 ou 3 professionnels pour aboutir à un écrit remis au directeur.

Par ailleurs, un groupe de travail a été organisé avec les services support (cuisine, secrétariat, accueil, logistique...) pour les inclure dans la réflexion.

Les réunions de travail se sont tenues d'avril 2017 à décembre 2017 de façon à faire émerger un diagnostic de la structure et déboucher sur des fiches actions permettant l'amélioration du fonctionnement de la structure et de la qualité de l'accompagnement des usagers.

Le projet d'établissement, a été validé le 22 février 2018, par les administrateurs.

## SOMMAIRE

<b>1) L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire :</b>	p.1
1.1. L'histoire :	p.1
1.2. Le projet des organismes gestionnaires :	p.1
1.3. Les missions :	p.2
1.4. Le public :	p.3
1.5. Les axes stratégiques :	p.4
<b>2) L'établissement et ses missions :</b>	p.7
2.1. Historique et implantation géographique de l'établissement :	p.8
2.2. Les missions de l'établissement :	p.8
2.3. Inscription de l'établissement dans le PDALHPD 68 :	p.9
2.4. Cadre juridique :	p.9
2.5. Agréments :	p.10
2.6. Conventions :	p.10
<b>3) Le public et son entourage :</b>	p.10
3.1. Population accueillie : caractéristiques, difficultés repérées, besoins et positionnement de l'établissement par rapport à leur parcours :	p.10
3.2. Modalités d'élaboration du projet personnalisé, participation des usagers et de leur entourage à son élaboration, rôle du référent :	p.11
3.3. Modalités de participation des usagers et de leur entourage à la mise en œuvre et au suivi personnalisé :	p.11
3.4. Modalité de transmission des informations et le respect des règles de confidentialité :	p.11
3.5. Place réservée à l'entourage dans le cadre de la prise en charge :	p.12
3.6. Modalités de participation des usagers et de leur entourage au fonctionnement de la structure, CVS ou autre forme de participation :	p.12
3.7. Besoins et attentes des usagers perçus en interne :	p.12
3.8. Besoins et attentes des usagers issus de sources externes :	p.12
<b>4) La nature de l'offre de service et de son organisation :</b>	p.13
4.1. Trois offres de service :	p.13
4.1.1. L'hébergement en logements temporaires – dispositifs ALT et AGL :	p.13
4.1.2. Les mesures d'ASLL :	p.14
4.1.3. Lutte contre la précarité énergétique :	p.14
4.2. Organisation des prestations :	p.15
4.2.1. Accueil admission :	p.15
L'admission en logements temporaires :	p.15
Les mesures d'ASLL :	p.16
Les mesures de lutte contre la précarité énergétique :	p.17
4.2.2. Accompagnement :	p.18
4.2.3. Aides sociales :	p.18
4.2.4. Services transversaux :	p.18
Secrétariat :	p.19
Accueil :	p.19
Entretien des locaux :	p.19
Sécurité et patrimoine :	p.19

4.2.5. Partenariat, le partenariat dans le cadre de l'accompagnement de l'utilisateur :-----	p.20
<b>5) Les principes d'intervention : -----</b>	<b>p.22</b>
5.1. Principes qui fondent l'intervention des professionnels : -----	p.22
5.2. Gestions des paradoxes : -----	p.22
5.3. Modalités de régulation des situations singulières et complexes : -----	p.22
<b>6) Les professionnels et les compétences mobilisées : -----</b>	<b>p.24</b>
6.1. Compétences et qualifications des personnels : -----	p.24
6.2. Travail en équipe : -----	p.24
6.2.1. Réunion de coordination : -----	p.24
6.2.2. Temps d'échanges entre les professionnels de l'équipe : -----	p.24
6.2.3. Relais en cas d'absence d'une professionnelle : -----	p.24
6.3. Soutien aux professionnels : -----	p.24
6.4. Partenariat et travail en réseau : -----	p.25
6.5. Positionnement des professionnels à l'égard des usagers : -----	p.25
<b>7) Les objectifs d'évolution, de progression et de développement : -----</b>	<b>p.26</b>
7.1. Perspectives : -----	p.26
7.2. Plan d'actions : -----	p.26
7.3. Fiches actions : -----	p.27
<b>Annexes -----</b>	<b>p.28</b>
<b>Glossaire -----</b>	<b>p.43</b>

## Mot du Président

*« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »*

Article 311-8 du Code de l'action sociale et de la famille

Ce projet ci-après implique l'ensemble du groupement de l'Association Résonance. Il est résolument tourné vers l'action. Il a été constitué en cohérence avec les lignes directrices du projet associatif 2017-2020 et il en constitue le support technique et en a intégré le diagnostic et les objectifs.

Ecoute et analyse, dialogue et ouverture, engagement et responsabilité, réactivité et efficacité, sont les maîtres mots qui sous-tendent la réflexion de ce projet.

C'est un outil pour le management des projets et des équipes en prenant en compte les exigences et contraintes de l'environnement du secteur et l'évolution des besoins des publics accueillis.

Il est à la fois :

- Projet en termes d'anticipation, de projection
- Référence dans le sens de guide, du « fil rouge » pour l'ensemble des acteurs impliqués.

Mais c'est avant tout une réflexion de l'Etablissement ou du service sur les conditions d'une organisation cohérente et attentive aux besoins des enfants, des adolescents et des adultes que nous accompagnons au quotidien pour que dans notre société chacun y trouve sa juste place et ceci avec depuis 1879 et 1885 la même conviction.

***« Et chaque étoile même brille d'un éclat particulier »***



Guy ZOLGER  
Président de l'Association Résonance

## **1) L'histoire et le projet des organismes gestionnaires**



### **1.1. L'Histoire**

Les Protestants engagés Gustave STRICKER à Mulhouse et Caroline BINDER à Colmar, avec l'aide des Consistoires protestants respectifs, ont eu la volonté d'agir en faveur des plus défavorisés.

**Gustave STRICKER**, négociant à Mulhouse, lors d'un stage en Angleterre, avait été très impressionné par l'œuvre réalisée à Bristol par Georges JULLER, le protecteur des orphelins de cette ville. Il se sentit appelé à réaliser quelque chose d'équivalent à Mulhouse.

C'est le 5 avril 1879 qu'il crée la Fondation Saint-Jean composée d'un asile. En 1891, il peut faire l'acquisition d'un immeuble au 6, rue Saint-Jean, dans la cour duquel il fait construire, avec ses fonds propres et ceux de quelques amis, un bâtiment neuf. Inauguré le 28 août 1891, il prend le nom d'Asile Saint-Jean.

En 1947, l'Asile prend le nom de « Home Saint-Jean », appellation qu'il a depuis conservée.

En 1958, création d'un Foyer des apprentis qui prend par la suite le nom de Foyer Saint-Jean au 8, rue du Collège à Mulhouse.

De 1984 à 1988, déménagement progressif du Foyer Saint-Jean à Bourtzwiller au 28, rue de Ruelisheim.

En 1998, la Fondation Saint-Jean ouvre un Foyer Saint-Jean à Colmar.

En 2012, la Fondation Saint-Jean ouvre un Service d'accueil des mineurs étrangers isolés adossé au Foyer Saint-Jean de Bourtzwiller

En 2011, le Home Saint-Jean et le siège de la Fondation Saint-Jean déménagent de la rue Saint-Jean au 17, rue des Gymnastes à Mulhouse pour s'adapter à l'évolution des normes de sécurité et d'accessibilité ainsi qu'aux nouvelles dispositions éducatives.

**Caroline BINDER**, en 1885, avec l'appui du maire de Colmar de l'époque Camille SCHLUMBERGER s'appuyant sur l'expérience novatrice à Bonn de Bertha LUNGSTRAS qui vient en aide à des jeunes femmes dans la misère qui accouchent dans des conditions précaires et se trouvent jetées à la rue avec leurs nouveau-nés, décide de fonder à Colmar une œuvre semblable.

En 1919, l'établissement est dénommé « Pouponnière - Maison de Protection Maternelle ».

Dans les années 1950, l'Association transfère son activité à Logelbach, chemin des Confins.

Entre 1969 et 1976, les mœurs changeant, le nombre de mères et d'enfants diminuant, le Conseil d'Administration de l'époque décide de convertir 30 lits de la pouponnière en lits pour enfants handicapés.

En 1998, création d'un centre maternel d'une capacité de 6 appartements sur le site.

En 2008, ouverture d'un nouvel établissement « La maison d'accueil de jour petite enfance ».

En 2012, absorption de l'association « Le Portail » et de son pôle Insertion suivi de la création d'un service de médiation énergétique.

En 2013, installation à Ingersheim d'une maison « Accueil séquentiel - accueil de jour ».

En 2015, déménagement du Centre maternel à Colmar, rue de Neuf-Brisach.

Depuis 2016, intégration totale du périscolaire « l'Atelier du Château » à Ingersheim.

Janvier 2018 : Changement de dénomination de « Pôle Insertion » à « Pôle Insertion et Parentalité »

### **1.2. Le projet des organismes gestionnaires :**

Les valeurs issues du protestantisme ont marqué l'origine de la Fondation Saint-Jean et de l'Association Caroline Binder. Elles fondent leur volonté d'être utile de façon juste, leur engagement selon leur conscience ainsi que leur refus d'obéissance aveugle aux dogmes et aux institutions.

Le regroupement au sein de l'Association Résonance n'a d'autre but que d'assurer leur pérennité et leur développement.

En cohérence avec le cadre de la laïcité républicaine, le rappel de notre origine religieuse spécifique n'a d'autre but que de se référer étymologiquement à ce mot qui signifie « religere » c'est-à-dire relier, faire lien, afin d'accueillir chacun : les enfants, les parents, les résidents et le personnel dans le respect de leur identité sans discrimination.

Quelles que soient ses convictions, chacun y a sa place dès lors qu'il apporte sa pierre à l'édifice dans le respect des consciences : le respect des personnes est au centre de notre action.

L'Association s'inscrit dans une éthique chrétienne orientée vers le développement de tout être dans ses dimensions affectives, physiques, psychologiques et spirituelles.

De manière générale, les professionnels seront attentifs à trouver une approche pour que cet engagement universaliste et humaniste soit respecté.

L'Association souscrit aux textes et principes suivants :

- La déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par l'ONU en 1948 ;
- La convention relative aux droits de l'enfant ratifiée par l'UNICEF en 1989 ;
- La charte des Droits et Libertés de la personne accueillie votée par le Parlement en janvier 2002.

Elle rappelle le caractère non lucratif de son engagement.

Son action est orientée vers le service à l'autre.

Ses membres sont bénévoles, le bénévolat est associé en complémentarité au professionnalisme des salariés.

***« La responsabilité individuelle, le respect des cheminements personnels et la liberté de conscience, la valeur et la dignité de chacun, l'égalité fondamentale entre tous les hommes, la confiance à l'égard de l'humain, la recherche de la justice, l'ouverture culturelle, la recherche du mieux-être pour la personne ainsi que la communauté et l'humanité, le droit à l'opinion personnelle et à la parole vraie, l'appel à s'évaluer et à se réformer sans cesse, sont autant de valeurs du protestantisme que nous cherchons à incarner » (d'après Glenn Smith - 1998).***

Son Ethique est fondée sur 3 exigences :

- Le refus de toute exclusion ;
- L'engagement pour toujours « accueillir, héberger, soigner, éduquer, former et insérer » ;
- La mise en œuvre d'une approche professionnelle globale de l'enfant et de sa famille.

### **1.3. Les missions**

L'Association Résonance assure ses responsabilités d'éthique, d'employeur et de gestionnaire. Elle articule ses fonctions dans une organisation dont l'objet est de répondre aux besoins et d'accompagner les évolutions.

L'Association conduit une mission d'utilité sociale et d'intérêt général, elle agit par convention avec les services publics : Agence Régionale de Santé, Conseil Départemental du Haut-Rhin, ...

C'est une personne morale qui affirme son attachement au caractère privé non lucratif de son œuvre et de son identité.

Acteur des politiques sociales et de l'action sociale territoriale, elle participe à la régulation sociale et à la solidarité au sein du département du Haut-Rhin.

Pour l'Association, chaque personne accompagnée, enfant, adolescent ou adulte, est avant tout une personne à part entière, unique et singulière, inscrite dans un parcours de vie, dont l'écoute et la parole

contribuent à optimiser la coordination des interventions en prenant en compte les ressources de son entourage.

L'Association Résonance, à travers ses établissements et services, s'engage à :

- Proposer des réponses à l'émergence des besoins nouveaux, sanitaires et sociaux ;
- Encourager l'adaptation et l'évolution de ses établissements et de ses services ;
- Tendre vers l'excellence en matière de relations partenariales ;
- Gérer avec rigueur et transparence ;
- Respecter son caractère non lucratif, en n'excluant pas le réalisme économique qui lui impose un rôle de médiateur entre les impératifs humanistes et économiques tout en ne mettant pas en péril sa viabilité économique.

Dans cet esprit, elle peut créer ou reprendre toute structure ayant un lien direct avec ses missions, seule ou en partenariat avec d'autres institutions publiques ou privées ayant la même éthique.

#### **1.4. Le public**

Plus que jamais convaincue qu'en ces périodes difficiles, sources de perte de sens, les acteurs de solidarité ont un rôle majeur à jouer, l'Association Résonance souhaite réaffirmer son engagement sociétal qui valorise la place de chacun.

1) Adapter, moduler et innover dans nos accompagnements et nos pratiques. Les publics accueillis et leurs besoins évoluent, certaines situations se complexifient, c'est pourquoi nous devons :

- Nous adapter aux besoins, proposer des dispositifs souples et modulables qui puissent répondre à des demandes plus diverses ;
- Innover dans nos réponses aux publics accueillis, dans nos pratiques professionnelles.
- Être proactif et créatif, en renforçant la formation de nos professionnels.

2) Valoriser et former. De par leurs qualifications et leurs expériences quotidiennes auprès des enfants et des personnes qu'ils accompagnent, les professionnels de l'Association ont développé une expertise et des savoir-faire conséquents. Il est essentiel de poursuivre l'effort de formation pour proposer des parcours professionnels valorisant les métiers, les compétences et permettre aux professionnels de l'Association de faire face aux nombreux enjeux.

3) Mettre la culture de la bientraitance au cœur de notre action et sensibiliser l'ensemble des professionnels à la promotion des valeurs communes au sein de l'Association.

4) La saine gestion comme le développement des établissements et services ne constituent pas une fin en soi, mais bien des moyens au service du projet de l'Association.

Au-delà du simple énoncé de buts à atteindre et d'engagements de principes à tenir, l'Association Résonance considère que son action doit s'inscrire dans une perspective et avoir pour ambition :

- De renforcer le lien avec les familles en favorisant l'organisation de temps de rencontres, d'échanges et d'information ;
- D'étoffer son offre de services en développant des coopérations : l'Association concourt à la recherche, la réflexion et l'évolution des réponses en mettant ses compétences à disposition en termes d'élaboration de projets ;
- En lien avec la société, de conduire ces initiatives avec les associations et établissements publics agissant dans le même champ qu'elle ;

- De garantir la qualité des accompagnements en poursuivant son ambition de compétence et de qualité des dispositifs à travers l'observation, la mise en œuvre de systèmes d'évaluation et de procédures susceptibles d'accroître la lisibilité de l'environnement, pour une meilleure expression des besoins et un suivi des interventions sur le terrain ;
- D'affirmer l'unité et l'identité de l'Association, les établissements et services bénéficiant d'une autonomie de fonctionnement compte tenu de leurs missions propres.
- De pérenniser la dimension collégiale qui est sienne et qui permet de promouvoir les valeurs communes que portent ses membres et qui les unissent ;
- De permettre aux établissements et services d'agir dans une vision partagée et de leur apporter une reconnaissance qui bénéficie à chacun d'eux ; de même, la mutualisation des moyens humains, techniques et financiers permet de créer des synergies et de les rendre plus efficaces.

### **1.5. Les axes stratégiques**

#### **3 Axes stratégiques :**

Les axes stratégiques décrits par les deux organisations sont de mettre au service de son projet une organisation qui répond aux mutations du secteur.

Elles veulent se donner les moyens d'inventer, de réinventer, de questionner les prises en charge et l'accompagnement afin de toujours mieux répondre aux besoins du public que nous accueillons, voilà l'objectif qui est poursuivi à travers des axes suivants :

#### **AXE 1 : FAIRE ASSOCIATION**

Le regroupement de la Fondation Saint-Jean et de l'Association Caroline Binder avec leurs diversités et la multiplicité des champs d'intervention est une richesse pour la nouvelle Association.

Il est indispensable de créer une dynamique Association.

A ce titre, chaque personne dans l'Association, qu'elle soit salariée, bénévole, administratrice, sera reconnue comme étant une personne ressource par et pour l'ensemble.

Il s'agit de :

- Faire reconnaître l'Association en tant qu'organisation, porteuse de valeurs sociales, créatrice de valeurs économiques et porteuse d'expertises multiples ;
- Conforter la vie associative et soutenir son dynamisme par la formation permanente des administrateurs à la connaissance du projet associatif ;
- Développer le bénévolat à travers l'Association des Bénévoles, ce qui exige de renforcer la visibilité de l'Association, de communiquer sur les projets et les valeurs sur lesquels elle s'appuie ainsi que sur les possibilités d'actions qu'elle est en mesure de proposer ;
- Alimenter la réflexion, consolider la place et le rôle de la commission éthique ouverte aux salariés, bénévoles et aux partenaires de la société civile ;
- Assurer la présence active de l'Association, dans les différents réseaux d'appartenance, en lien avec l'histoire de l'Association et de ses valeurs, ainsi que dans les réseaux professionnels en lien avec la spécificité, le fonctionnement et le développement de chaque établissement ;
- Conserver et développer son patrimoine au service de son objet social, tous les leviers à disposition devant être actionnés, financements publics, partenariats privés, dons et legs.
- Confier à la Direction Générale, dans le cadre d'une bonne gouvernance, le soin d'intégrer ces fondements, valeurs et orientations dans l'organisation de l'institution et la mise en œuvre des actions prioritaires.

#### **AXE 2 : ADAPTATION DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT A L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT**

Les structures de l'Association accompagnent et accueillent un public concerné par des demandes et des besoins très divers : cette diversité, véritable richesse interne, exige pour tous les services de

l'Association une connaissance adéquate des actions des autres services de l'Association, une ouverture sur son environnement et un travail en réseau.

Malgré cette diversité, cette offre doit encore être renforcée et adaptée afin de permettre une diversification des propositions en cherchant à prendre en compte toutes les attentes individuelles ou collectives dans une démarche d'inclusion, en considérant les capacités, les projets et l'environnement de chacun.

Dans une politique générale de désinstitutionnalisation, de nouvelles approches et méthodes d'accompagnement ont été expérimentées avec succès au sein des différents établissements.

Cette expertise permet :

- De développer la modularité et la « séquentialité » au service de projets individualisés ;
- D'accompagner les parents vers un regard différent sur eux-mêmes et sur leur(s) enfant(s) : le dialogue entre parents et professionnels doit être constant et institué comme un principe car l'écoute respectueuse, chacun à sa juste place, conduit à des visions partagées qui bénéficient en premier lieu à la personne et participe à la cohérence des valeurs de l'Association;
- De faciliter l'épanouissement, l'autonomie, l'acquisition de savoirs par l'instruction, la socialisation : l'inclusion, c'est placer le sujet au cœur de la cité avec une attention particulière aux mineurs étrangers ;
- D'offrir aux familles l'accès à des services de garde accessibles financièrement permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle.

Les établissements et services sont attentifs à développer via une posture professionnelle des conditions d'accueil et une relation avec les usagers et les familles, empreinte de respect, de reconnaissance et d'empathie. Chaque professionnel a un rôle actif dans cette construction collective. Il participe au développement d'un climat serein et bien traitant.

### AXE 3 : OPTIMISATION DE L'ORGANISATION ET DE LA GOUVERNANCE

L'environnement économique tend à signifier, voire imposer une relative pénurie financière : l'Association, aujourd'hui grâce à son organisation interne, son siège administratif, sa gestion centralisée, son appui et ses contrôles internes vise à optimiser les moyens qui lui sont alloués.

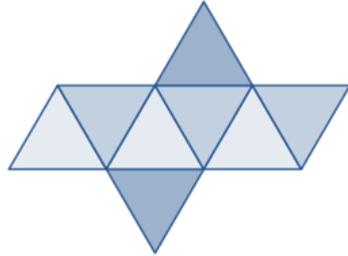
Il s'agit de :

- Pérenniser et développer l'action de l'Association dans sa dimension d'acteur privé à but non lucratif par une gestion rigoureuse, par une dynamique de croissance et par la promotion du bénévolat ;
- Offrir une performance et une qualité des services qui passent par une gestion des ressources humaines attentive à l'évolution des emplois et des conditions de travail, à l'équité des statuts, à la formation, à la valorisation des salariés et à l'accompagnement au changement ;
- Porter une attention permanente à l'écoute, à la formation et à l'accueil des nouveaux salariés ;
- Être citoyenne dans la gestion de ses projets et socialement responsable dans le cadre des politiques environnementales et de développement durable, pour l'ensemble de ses établissements et services ;
- Résister sur le plan politique et professionnel à toute forme de politiques publiques fondées uniquement sur des critères de performance économique, de logique, de compétition, ce qui aboutirait à un « moins disant social ».

Ce projet associatif est approuvé par les membres du Conseil d'Administration de l'Association Caroline Binder et de ceux du Comité Directeur de la Fondation Saint-Jean lors du CA-CD du 20 octobre 2016. Il

alimente la mise à jour de tous les projets d'établissement dans les années à venir et donne la vision stratégique de l'Association.

La Direction Générale est chargée d'établir un plan d'actions stratégiques internes, externes, répondant aux objectifs de l'Association. Des actions de suivi et d'évolution seront mises en place afin de vérifier l'application des termes du projet associatif.



## 2) L'établissement et ses missions



### Préambule :

Le Projet d'établissement 2018 / 2022 de l'établissement d'insertion « Le Portail » se veut d'être en lien et la traduction des orientations politiques du projet Associatif.

Ce projet est l'aboutissement d'un travail collectif de réflexion et de remise en question de nos pratiques.

Il est le résultat d'une élaboration commune de l'ensemble des acteurs de l'Association : la direction, les cadres, l'équipe éducative de la structure, le personnel administratif, le personnel chargé de l'entretien et de la restauration.

Mais aussi des partenaires par leurs remarques et leurs suggestions.

Un premier travail d'une institution ou d'une équipe est de clarifier son projet et de construire une organisation et des fonctionnements qui soutiennent les missions et les finalités qui lui sont définies. Une institution doit donc chercher à dire ce qu'elle est et ce qu'elle n'est pas.

### Ce projet :

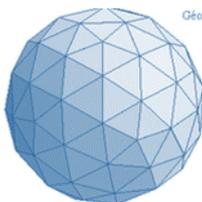
- Est un outil de communication
- Permet de faire vivre une dynamique institutionnelle
- Définit clairement la volonté d'accompagnement social et d'insertion par le logement
- Inscrit la volonté de restauration de la personne, de la famille
- Place l'utilisateur au centre du dispositif d'accompagnement

Ce projet d'Etablissement est un outil de référence qui permet aux professionnels de se situer.

Il témoigne de la confiance que nous avons dans la capacité de chacun à orienter sa vie et la nécessité de défendre les droits de chacun à vivre dans un contexte qui garantisse sa sécurité.

Il sert également, à l'interne, de socle au règlement de fonctionnement en rendant lisible ce qui s'adresse aux familles, les prestations proposées, les repères du vivre-ensemble.

Il servira de base aux évaluations internes et externes à venir.



Gérard GAUVRIT  
Directeur du Pôle Parentalité et Insertion

## **2.1. Historique et implantation géographique de l'établissement**

De 1996 à 2011, l'Association LE PORTAIL a géré des logements locatifs qui étaient mis à disposition de personnes ou de familles engagées dans un processus d'insertion sociale et/ou professionnelle.

Des personnes, âgées de 18 à 60 ans, seules, en couple avec ou sans enfant, étaient accueillies dans ces logements durant une période contractualisée d'une durée de six mois et bénéficiaient d'un accompagnement social lié au logement assuré par une assistante sociale. Une conseillère en économie sociale et familiale à temps partiel secondera l'assistante sociale à partir de juillet 2009.

En 2011, le conseil d'administration de l'association LE PORTAIL a souhaité un rapprochement avec l'Association Caroline BINDER.

Au 1er janvier 2012, l'association Le PORTAIL est absorbée par l'Association Caroline BINDER.

Aujourd'hui, l'établissement « LE PORTAIL » est intégré au pôle parentalité et insertion de l'Association Résonance. Les postes de travailleurs sociaux ont été pérennisés afin de maintenir le service rendu aux usagers.

*Quelques dates :*

- 1996 : Création de l'Association « Le Portail »
- 2012 : Absorption de l'Association « Le Portail » par l'Association Caroline Binder
- 2012 : Création du Pôle Insertion réunissant le Centre Maternel et l'établissement « Le Portail »
- 2015 : Le Pôle Insertion emménagé dans des nouveaux locaux au 76, route de Neuf-Brisach à Colmar
- Janvier 2018 : Changement de dénomination de « Pôle Insertion » à « Pôle Insertion et Parentalité »

L'établissement « le Portail » trouve sa spécificité dans l'accompagnement social lié au logement de personnes en grande difficulté sociale, décliné en trois actions :

- L'accompagnement dans des logements loués par l'association et bénéficiant de l'Allocation Logement Temporaire (ALT) ou de l'Aide à la Gestion Locative (AGL).
- L'accompagnement social lié au logement (ASLL) au domicile des ménages dans le cadre de mesures financées par le Fonds Solidarité Logement (FSL)
- La lutte contre la précarité énergétique financée par le FSL.

Ces accompagnements concernent des ménages résidant sur les territoires des Espaces Solidarité de Colmar et Couronne Colmarienne (partie nord du département du Haut-Rhin).

## **2.2. Les missions de l'établissement**

La mission d'insertion de l'établissement LE PORTAIL s'effectue dans les domaines de l'hébergement temporaire et de l'accompagnement social lié au logement.

L'établissement « LE PORTAIL », dans le respect du projet associatif de l'Association Résonance, est agréé par la préfecture du Haut-Rhin pour deux types d'actions, à savoir « l'activité d'intermédiation locative et de gestion locative » et « les activités d'ingénierie sociale » qui permettent à l'Association Résonance :

- D'une part de louer, pour « LE PORTAIL », une vingtaine de logements meublés, du studio à l'appartement type F3; ces logements sont situés sur Colmar et bénéficient d'une allocation logement temporaire (ALT)

Afin de réaliser :

- L'hébergement de personnes seules, couples ou familles en grande précarité, dans les logements loués par l'Association, engagés dans un processus d'insertion sociale - L'accompagnement social de ces personnes hébergées

Les objectifs liés à cette action sont de:

- Permettre l'accès aux droits des personnes
  - Apporter un soutien pour leurs démarches administratives et une aide à la gestion budgétaire
  - Proposer une aide à l'utilisation et l'entretien adéquat de leur logement
  - Favoriser l'accès de ces occupants à un logement personnel et autonome en collaboration avec les bailleurs privés et/ou sociaux
- D'autre part de pouvoir passer convention avec le Conseil Départemental du Haut-Rhin, par l'intermédiaire du Fonds Solidarité Logement (FSL), pour assurer le suivi de mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) ou d'Aide à la Gestion Locative (AGL) auprès de ménages éprouvant des difficultés particulières pour accéder ou se maintenir dans un logement, pour assurer le suivi de mesures pour lutter contre la précarité énergétique.

### **2.3. Inscription de l'établissement dans le PDALHPD 68**

L'établissement Le Portail fait partie intégrante du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

### **2.4. Cadre juridique**

- La loi n° 90-449 du 31 mai 1990, dite « loi Besson » visant à la mise en œuvre du droit au logement.
- La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions n°98-657 du 29 juillet 1998.
- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définit en ces termes l'action sociale et médico-sociale, elle « tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature ».
- La loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
- L'Article L115-2 du CASF « L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales poursuivent une politique destinée à connaître, à prévenir et à supprimer toutes les situations pouvant engendrer des exclusions. Ils prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en œuvre dans les délais les plus rapides ».

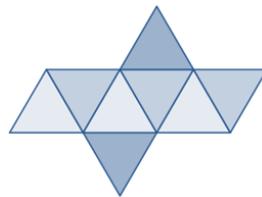
## 2.5. Agréments

L'Association Résonance bénéficie de deux agréments délivrés par la Préfecture du Haut-Rhin pour l'établissement « Le Portail » :

- Pour les activités « d'intermédiation locative et de gestion locative sociale » délivré en 2012 et renouvelé en 2017
- Pour les activités « d'ingénierie sociale, financière et technique » délivré en 2012 et renouvelé en 2017

## 2.6. Conventions

Des conventions signées entre l'Association Résonance et l'État (DDCSPP), le Conseil Départemental (CD), la Ville de Colmar (CCAS) et d'autres partenaires institutionnels Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP) assurent le financement des missions de l'établissement « Le Portail ».



## 3) Le public et son entourage



### 3.1. Population accueillie : caractéristiques, difficultés repérées, besoins et positionnement de l'établissement par rapport à leur parcours

Les personnes accompagnées par les travailleurs sociaux de l'établissement sont définies par les critères du PDALHPD 68.

Les interventions/mesures assurées permettent d'accompagner toute personne majeure en situation régulière sur le territoire, en grande difficulté. Les situations individuelles sont très diverses et les problématiques sont souvent multiples :

- Les adultes isolés.
- Des adultes en couple avec ou sans enfant et des familles monoparentales.
- Les personnes victimes de violence conjugale ou intrafamiliales.
- Les personnes ou familles privées momentanément de logement ou en risque de perte de logement : expulsion locative en cours ou effective, logement indécent ou insalubre.
- Les personnes souffrant de dépendances et d'addiction.
- Les personnes présentant des troubles psychiques voire psychiatriques
- Les sortants de prison et personnes placées sous-main de justice.
- Les jeunes majeurs en rupture familiale ou sortants d'institution à leur majorité.
- Les personnes ou familles ne pouvant assumer seules la gestion de leurs ressources et/ou qui sont dans une situation de surendettement.

### **3.2. Modalités d'élaboration du projet personnalisé, participation des usagers et de leur entourage à son élaboration, rôle du référent**

Le projet personnalisé est le support de l'accompagnement social. Il permet de définir avec la personne concernée quels seront les objectifs à travailler et à atteindre au terme de l'accompagnement, en tenant compte de ses attentes et de ses besoins. Il s'agit de contractualiser l'accompagnement en définissant les engagements des bénéficiaires et de l'intervenant ainsi que des modalités d'organisation.

- Dans le cadre de l'ALT et de l'AGL, le projet personnalisé est élaboré après l'installation de la personne dans le logement et au cours du premier mois. Ce projet peut être réajusté tout au long de l'hébergement.
  
- Dans le cadre de l'ASLL, il prend la forme d'un plan d'intervention qui doit être signé en réunion tripartite dans le premier mois d'accompagnement, en présence du ménage concerné par la mesure, du travailleur social instructeur de la demande et du référent ASLL. Il s'agit de contractualiser l'accompagnement en définissant les engagements des bénéficiaires et de l'opérateur ainsi que des modalités d'organisation.
  
- Dans le cadre de la précarité énergétique, un plan d'intervention est élaboré et soumis à la signature conjointe du travailleur social chargé de la mesure et du ménage bénéficiaire de l'accompagnement, après avoir dégagé ensemble les objectifs à travailler et les modalités de l'intervention. Les engagements de chaque partie sont clairement définis. Ce plan est à contractualiser au démarrage de l'accompagnement et chaque partie est destinataire d'un exemplaire.

### **3.3. Modalités de participation des usagers et de leur entourage à la mise en œuvre et au suivi du projet personnalisé**

L'accompagnement social mis en place se fait dans le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de l'intimité des personnes. Il tend à rechercher l'adhésion de la personne ainsi que sa participation active aux démarches et actions proposées. L'accompagnement est défini comme une aide à la personne à devenir autonome, à acquérir les compétences nécessaires pour être ou rester acteur de son projet.

Le respect du libre arbitre des personnes, l'accès à l'information sur leurs droits fondamentaux et la confidentialité des données sont des principes importants/incontournables.

Les entretiens sont l'occasion d'écouter, d'évaluer les besoins et de recueillir les attentes des personnes et de hiérarchiser avec elles les priorités de l'accompagnement. Des temps de paroles de nature informelle sont également indispensables à la relation de confiance qui peut s'établir.

### **3.4. Modalité de transmission des informations et le respect des règles de confidentialité**

L'accord de l'utilisateur est systématiquement demandé afin de transmettre des informations sur sa situation à un partenaire. La transmission d'informations peut se faire lors de réunions de synthèse/ réunions de relais ou bilan, par contact téléphonique ou échange de mail. Les informations transmises correspondent uniquement à des faits et constats. Elles sont transmises dans le respect de la confidentialité de la situation du bénéficiaire et dans une finalité de résolution des problématiques qu'il rencontre.

Le travail effectué dans le cadre de l'accompagnement social doit être fondé et légitimé et fait l'objet d'un bilan écrit transmis au donneur d'ordre.

### **3.5. Place réservée à l'entourage dans le cadre de la prise en charge**

Toutes les personnes accompagnées par notre établissement sont majeures. Ainsi il y a très peu ou pas de lien avec l'entourage, sauf cas particulier. A la demande de l'utilisateur, l'entourage peut être associé dans le cadre de la prise en charge (personne ressource).

Pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection (tutelle, curatelle renforcée) la personne en charge de cette mesure sera associée à la réalisation du projet de l'utilisateur dans la limite de son champ d'intervention.

### **3.6. Modalités de participation des usagers et de leur entourage au fonctionnement de la structure, CVS ou autre forme de participation**

Selon la durée de l'accompagnement des réunions collectives semestrielles ou annuelles seront organisées avec les usagers.

Ces rencontres seront réalisées dans les locaux de l'Association à Logelbach. Elles permettront d'aborder avec les usagers les modalités de l'accompagnement social, les possibilités d'évolution, les souhaits d'innovation....

### **3.7. Besoins et attentes des usagers perçus en interne**

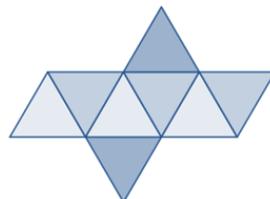
A la fin de chaque accompagnement, une enquête de satisfaction est remise à l'utilisateur afin qu'il puisse s'exprimer. Il ressort de ces enquêtes que les personnes recherchent un soutien, une écoute, des conseils dans un cadre bienveillant. Les personnes recherchent plus particulièrement du soutien et des conseils d'ordre administratif et en rapport avec l'accès et l'information de leurs droits.

Ces informations recueillies nourrissent notre réflexion pour améliorer le service rendu.

### **3.8 Besoins et attentes des usagers issus de sources externes**

Les sources d'informations externes à l'établissement qui peuvent répondre aux attentes et besoins des usagers peuvent provenir d'organismes institutionnels tels que :

- Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD 68)
- La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX)
- Le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI)
- La Fédération des Acteurs de la Solidarité
- La Conférence Intercommunale du Logement de Colmar Agglomération



## **4) La nature de l'offre de service et de son organisation**



### **4.1. Trois offres de services**

Un accompagnement social dans le cadre de l'ALT, l'AGL, l'ASLLi et la lutte contre la précarité énergétique :

L'Établissement « Le Portail » a pour mission d'intervenir auprès d'un public en grande précarité rencontrant bien souvent un cumul de difficultés centrées autour de la question du logement, qu'il s'agisse de pouvoir accéder à un logement ou de pouvoir s'y maintenir dans des conditions décentes.

Ces actions prennent plusieurs formes :

- Accompagnement de ménages dans les logements loués par l'association et mis à la disposition de ces derniers afin de les accompagner vers une autonomie en logement (financement DDCSPP 68 pour l'ALT et Conseil Départemental 68 pour l'AGL).
- Accompagnement de ménages dans le cadre de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) financées par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) du Haut-Rhin.
- Accompagnement de ménages en situation d'impayés de fournitures d'énergie et/ou de surconsommation énergétique dans le cadre du service de lutte contre la précarité énergétique financé par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) – Volet Energie du Haut-Rhin.

#### **4.1.1. L'hébergement en logements temporaires – dispositifs ALT et AGL**

- Le dispositif ALT :

Il consiste pour l'Association Résonance à louer des logements (20 au total) et à les meubler afin de réaliser l'hébergement et l'accompagnement social de personnes seules, couples ou familles en grande précarité, engagés dans un processus d'insertion sociale.

- Le dispositif AGL :

Il consiste pour l'Association Résonance à louer des logements en vue de les sous-louer à des ménages qui rencontrent des freins pour accéder à un logement personnel.

Les objectifs communs à ces deux actions sont :

- ✓ Permettre l'accès aux droits des personnes ;
- ✓ Apporter un soutien pour leurs démarches administratives et une aide à la gestion budgétaire ;
- ✓ Favoriser l'accès de ces occupants à un logement personnel et autonome en collaboration avec les bailleurs sociaux et/ou privés.

#### 4.1.2 Les mesures d'ASLL

- ✓ L'accompagnement social lié au logement a pour but d'améliorer les conditions de maintien ou d'accès à un logement en faisant valoir les droits et en faisant respecter les obligations des locataires. L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de locataire.
  
- ✓ « L'ASLL est une mesure éducative visant à garantir, par le biais d'un accompagnement soutenu, l'accès ou le maintien en logement des ménages qui, soit du fait de leur inexpérience en la matière, soit du fait de leurs difficultés financières et sociales, n'y parviennent pas seuls. Le but est de développer les compétences et l'autonomie sociale des ménages pour favoriser leur insertion durable dans leur habitat. »<sup>1</sup>

Les mesures d'ASLL ont pour objectifs de travailler les thèmes suivants :

- ✓ Aide à la recherche de logement
- ✓ Aide à l'entrée dans le logement
- ✓ Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives
- ✓ Evaluation en fin de prestation et orientation
- ✓ Evaluation sociale budgétaire
- ✓ Conseils éducatifs et budgétaires
- ✓ Conseils pour la maîtrise des énergies

#### 4.1.3. Lutte contre la précarité énergétique

Il s'agit d'assurer une mission de prévention et de médiation en faveur de ménages se trouvant dans une situation de précarité énergétique du fait d'impayés de leur consommation d'énergie (gaz / électricité / eau) et d'éviter ainsi, autant que possible, à terme la privation des fournitures d'énergie.

Durant son intervention, la Médiatrice Énergie effectue un accompagnement socio-budgétaire auprès des bénéficiaires de l'action afin de comprendre les difficultés énergétiques auxquelles ils doivent faire face, de les aider dans la gestion de leur budget et de les soutenir dans le paiement régulier de leurs charges d'énergie. La professionnelle assure un rôle de tiers médiateur entre les intéressés, les services sociaux et le fournisseur d'énergie.

Les objectifs prioritaires de ce dispositif sont :

- ✓ De travailler notamment sur une explication détaillée des factures (consommation, rythme et période de facturation, montant, paiement),
- ✓ De mettre en place un apurement des créances liées aux consommations d'énergie,
- ✓ De favoriser la reprise du paiement des factures d'électricité et/ou de gaz,
- ✓ De repérer d'éventuels logements vétustes, dégradés voire indécents ou indignes et faire le lien avec les services compétents (service d'hygiène de la Ville ou l'ARS),
- ✓ De veiller à l'accès aux droits et notamment aux réductions tarifaires existantes le cas échéant (bénéfice du chèque énergie),
- ✓ D'étudier les comportements et habitudes de consommations des énergies pour repérer les éventuels mésusages et surconsommations qui en découleraient et transmettre les éco-gestes,
- ✓ De jouer un rôle de médiateur avec le fournisseur d'énergie afin de ne pas procéder à une coupure mais de patienter si possible dans la résolution des problèmes de paiement constatés.

---

<sup>1</sup> (Sources : Appel à projets 2017 du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) du Haut-Rhin)

## 4.2. Organisation des prestations

### 4.2.1. Accueil admission

#### L'admission en logements temporaires :

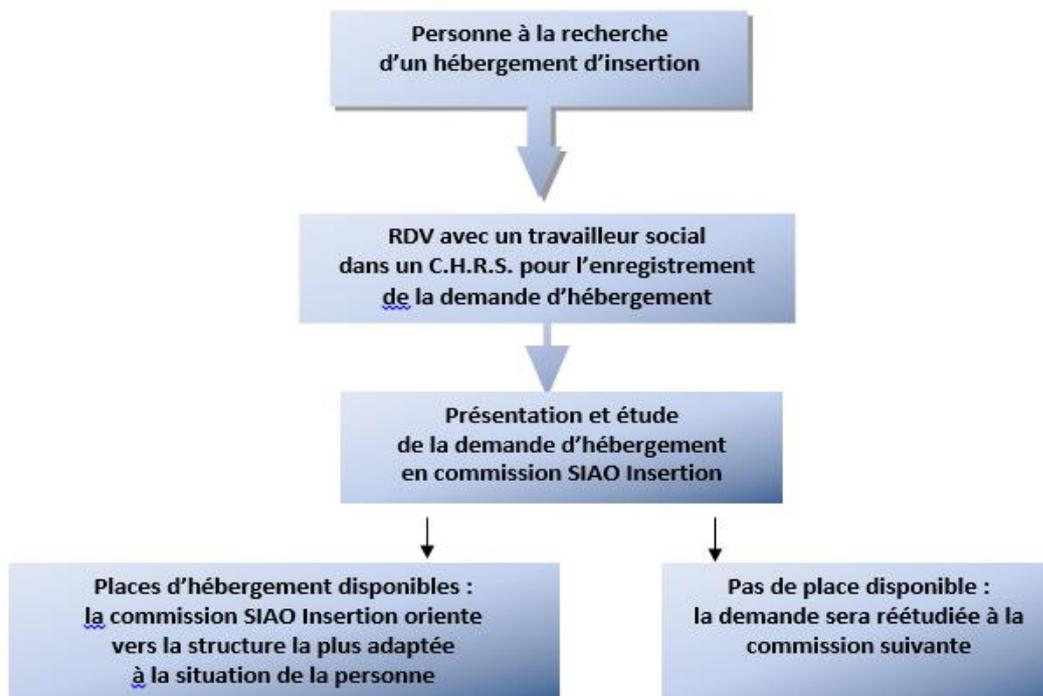
- Dispositifs ALT et AGL :

L'orientation et l'accès à un logement temporaire de l'Association Résonance se fait par l'intermédiaire de la commission du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) SIAO Insertion de COLMAR.

Le SIAO Insertion du Haut Rhin est géré par l'association SURSO à Mulhouse, dans le cadre d'une convention avec la DDCSPP. Il a pour missions de gérer l'accès à l'hébergement temporaire d'insertion et de s'assurer du suivi de la demande d'hébergement.

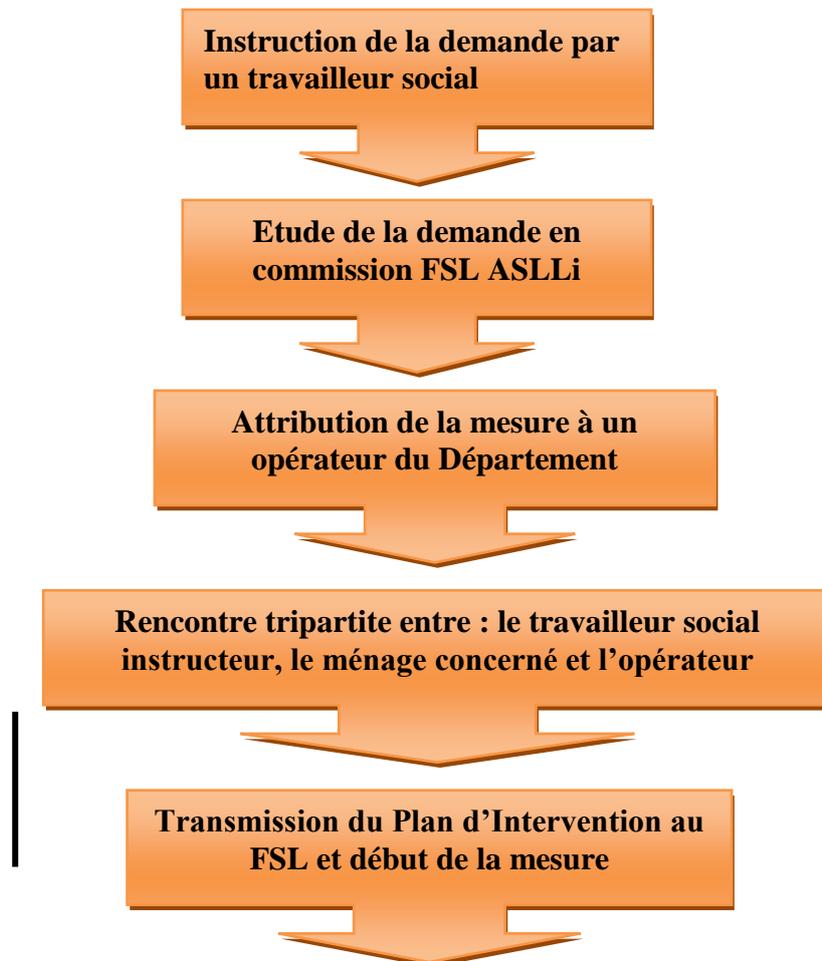
Les demandes d'hébergement dans le cadre du SIAO Insertion peuvent être faites auprès des travailleurs sociaux des différentes structures d'hébergement (CHRS) de COLMAR. Cette demande d'hébergement est alors étudiée lors d'une commission SIAO Insertion. En fonction des places d'hébergement disponibles une orientation vers la structure d'hébergement la plus adaptée à la situation de la personne est alors préconisée. Les commissions SIAO Insertion ont lieu deux fois par mois.

Concernant l'hébergement de publics spécifiques, l'Association Résonance a établi des conventions de partenariat avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) de COLMAR et avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Dans ce cadre 7 logements sont réservés à l'hébergement de Personnes Placées Sous Main de Justice (PPSMJ) et de jeunes majeurs bénéficiaires d'un Contrat Jeune Majeur. L'orientation de ces personnes se fait directement par les services du SPIP et de l'ASE.



## **Les mesures d'ASLL**

Les mesures ASLL sont attribuées par une commission FSL-ASLLi qui se réunit tous les mois. Elle étudie les demandes instruites par les travailleurs sociaux et les attribue à un opérateur en définissant la durée de l'accompagnement pour chacune d'elles.



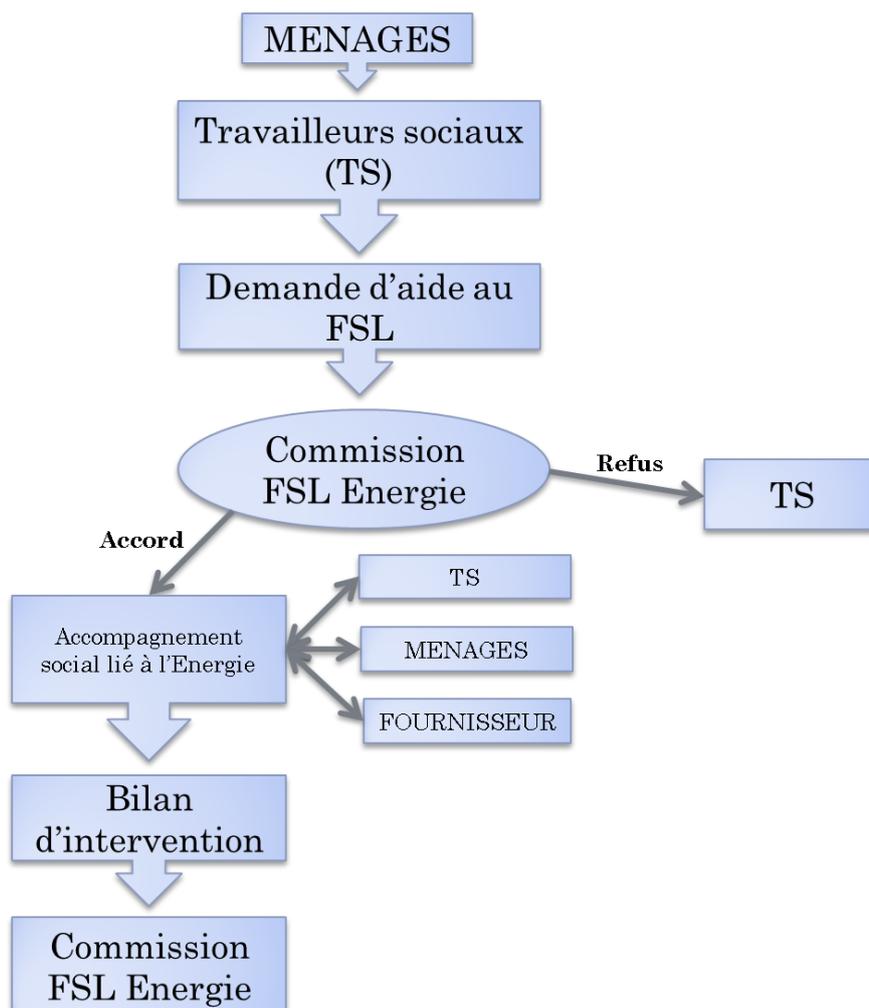
## Les mesures de lutte contre la précarité énergétique :

Il y a 3 Commissions mensuelles organisées par le Fonds de Solidarité pour le Logement – Volet Energie du Haut-Rhin :

- Une à destination des Colmariens,
- Une à destination des Mulhousiens,
- Une pour tous les autres habitants du département.

Les dossiers nous sont confiés par la Commission mensuelle colmarienne ou par la commission départementale en fonction de l'adresse du bénéficiaire. Ces Commissions ont pour but d'étudier toutes les demandes d'aides financières pour le paiement des factures de gaz et d'électricité qui ont été instruites par des travailleurs sociaux de la Ville (CCAS), du Département ou d'Associations à vocation sociale.

Les travailleurs sociaux qui instruisent une demande d'aide financière pour des impayés de fournitures d'énergie à destination de la Commission du FSL Energie, peuvent solliciter conjointement l'intervention de la médiatrice énergie. La Commission peut également saisir la médiatrice énergie sans que la demande n'ait été formulée par un travailleur social si elle l'estime opportune suite à l'examen de la demande d'aide financière. Dans les deux cas, une fiche de liaison est instruite au cours de la Commission qui valide l'intervention.



#### **4.2.2. Accompagnement**

Les travailleurs sociaux de l'établissement assurent un accompagnement social personnalisé auprès des usagers afin de les soutenir, les orienter dans toutes les démarches sociales, éducatives et budgétaires en vue d'une évolution favorable de leur situation. L'accompagnement est assuré sous la forme de visites à domiciles, d'accompagnements physiques auprès de partenaires et d'administrations, ainsi que des entretiens au sein de l'institution. La durée d'accompagnement varie en fonction du type de mesure.

- Pour l'ALT, la durée d'hébergement est fixée à 6 mois éventuellement renouvelables pour une durée déterminée de 3 mois.
- Pour l'AGL, il n'y a pas de durée limite,
- Pour l'ASLL, l'accompagnement peut durer 6 mois ou 3 mois selon les besoins identifiés dans chaque situation. L'intervention peut être renouvelée avec l'accord de la commission du FSL, jusqu'à une durée maximale totale de 18 mois.
- Pour la lutte contre la précarité énergétique, la Médiatrice Énergie intervient au préalable pour chaque situation pour une période initiale fixée à 2 mois et dite « période d'investigation » durant laquelle elle rencontre la personne ou la famille ainsi que le fournisseur d'énergie. A l'issue de cette période, un rapport d'intervention est ensuite rédigé et soumis à la Commission du FSL Énergie qui statuera sur l'octroi de l'aide financière initialement demandée et éventuellement, si besoin, sur la poursuite de l'intervention de la Médiatrice Énergie auprès du ménage concerné, par une prolongation pouvant aller de 1 à 4 mois.

#### **4.2.3. Aides sociales**

Dans le cadre de leur intervention, les travailleurs sociaux sont amenés à solliciter différentes aides sociales auprès de différents partenaires/institutions.

Ainsi le FSL peut être sollicité pour obtenir :

- Une aide financière pour le paiement de la caution, liée à l'accès à un nouveau logement et une garantie de paiement des loyers
- Une aide financière pour le maintien dans le logement en cas de loyers impayés
- Une aide financière pour le maintien des fournitures d'énergie en cas de factures impayées.

Différentes associations caritatives locales peuvent être sollicitées pour une aide financière.

Dans le cadre de l'aide alimentaire, les travailleurs sociaux peuvent :

- Orienter les personnes vers le CCAS de COLMAR qui étudie leur droit à des bons d'achat
- Délivrer des bons pour l'obtention d'une aide alimentaire sous forme de colis.

#### **4.2.4. Services transversaux**

Le service n'est pas isolé et bénéficie de services mis en commun notamment : le secrétariat, accueil, comptabilité, courrier, agent d'entretien, service technique.

### **Secrétariat :**

Le secrétariat a en charge la création et le suivi des dossiers administratifs des usagers, il gère le processus des admissions / radiations, émet la facturation en fonction des prix de journée ainsi que les remboursements de billets de train.

D'autre part, le secrétariat a en charge la création de plaquette, de livret d'accueil et de journaux à l'attention des partenaires et des parents.

Le secrétariat permet également le lien et les échanges avec les partenaires de l'Association Résonance, notamment avec le pôle adoption du service d'aide sociale à l'enfance auquel il transmet les dossiers archivés des pupilles de l'état.

Le secrétariat exerce l'ensemble de ses missions dans le souci du bien être des usagers, dans le respect des règles de confidentialité et de la vie privée.

### **Accueil :**

L'accueil a en charge l'accueil physique et téléphonique des usagers, des familles, des partenaires...

Cet accueil se fait selon plusieurs principes : orienter efficacement les demandeurs, aiguiller les appels des correspondants, réserver un accueil souriant et professionnel, maîtriser les techniques d'accueil et les bonnes pratiques vis-à-vis des usagers, des familles et des professionnels.

L'accueil a également en charge la saisie de compte rendu et de courriers / invitations aux usagers / parents.

L'accueil exerce l'ensemble de ses missions dans le souci du bien être des usagers, dans le respect des règles de confidentialité et de la vie privée.

### **Entretien des locaux :**

Il veille à la propreté des locaux en assurant les opérations de nettoyage ponctuel des bâtiments et les travaux de nettoyage courant (espaces de vie), tout en respectant les règles d'hygiène et les protocoles de nettoyage mis en place.

Le service réceptionne également les marchandises, gère les stocks et distribue les commandes de produits d'hygiène aux services.

Un travail de collaboration est en place avec les équipes éducatives, afin de favoriser leur intervention lorsque les enfants sont en activités, ou pour planifier les nettoyages « à fond ».

Entre autre, le personnel porte une attention au matériel défectueux et le signale aux responsables.

Le service entretien porte une attention particulière au respect de l'intimité des usagers et aux règles de confidentialité.

Il exerce l'ensemble de ses missions dans le souci du bien-être ainsi que de la qualité du cadre de vie et des espaces d'accueil des usagers.

### **Sécurité et patrimoine :**

Ce service a été créé dans le but d'apporter une assistance technique à tous les établissements de l'Association. De suivre et maintenir en bon état de fonctionnement tous les bâtiments, installations et véhicules du groupement pour un accueil de qualité des usagers et des professionnels, pour assurer la conformité des établissements par rapport à la réglementation et à la sécurité incendie.

Le service a également pour but d'avoir du personnel et des usagers accueillis dans des conditions de sécurité optimales, entraînés aux exercices d'urgences avec une parfaite connaissance des procédures, des gestes et de la conduite à tenir en cas d'urgence. Le service SECURITE ET PATRIMOINE œuvre aussi à mettre en place et maintenir un bon niveau de Sûreté dans les établissements, à entraîner son personnel et usagers à appliquer les procédures en cas d'intrusion ou d'attaque terroriste.

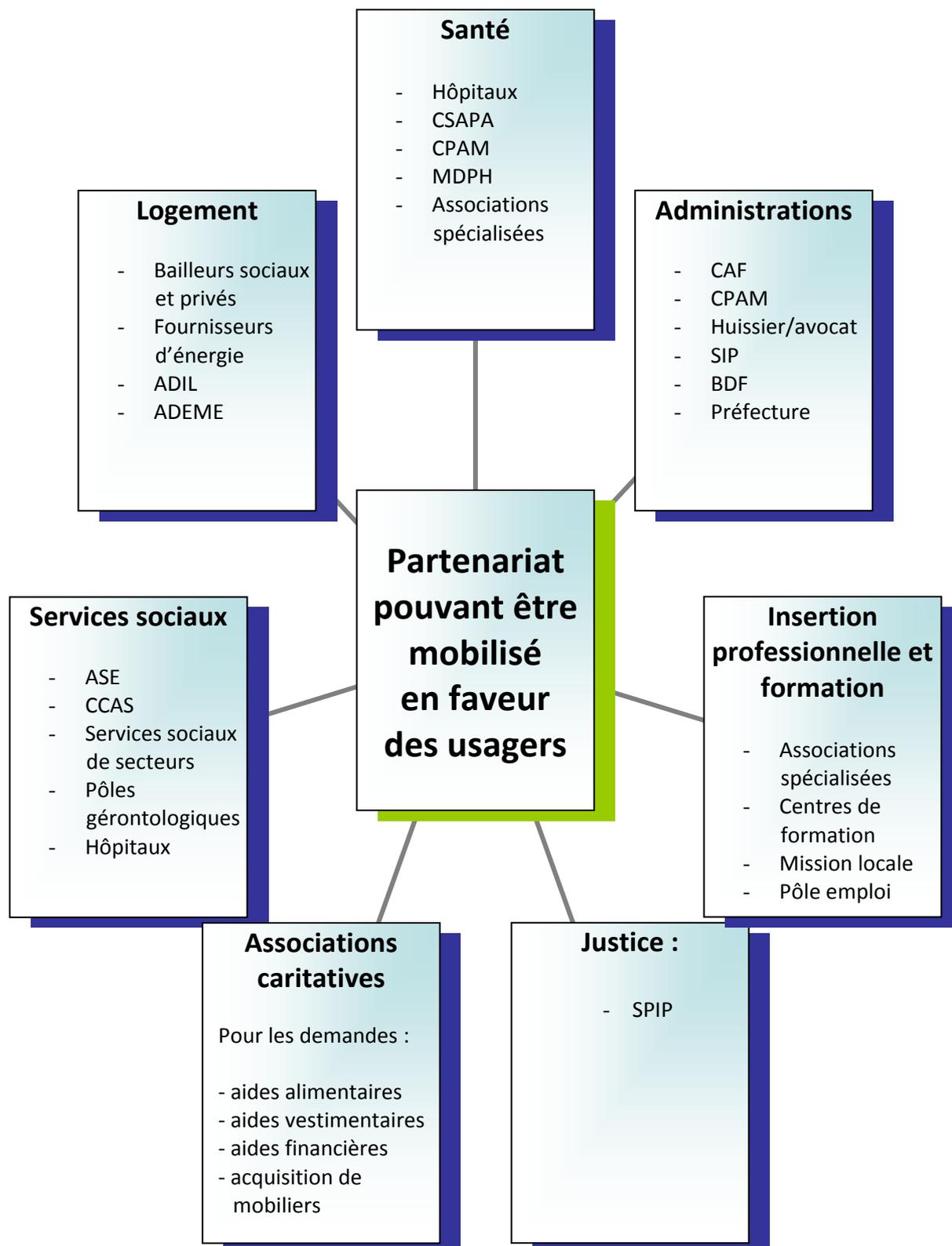
Le service SECURITE ET PATRIMOINE offre un large éventail de compétences à travers une grande diversité de métiers permettant de répondre aux besoins et urgences les plus variés. Afin de pouvoir satisfaire au mieux aux exigences réglementaires d'entretien et de sécurité, les contrats de maintenance et de contrôles des établissements sont centralisés au Service SECURITE ET PATRIMOINE du siège. Une vision globale de tous les établissements permet au service de négocier les contrats annuellement pour une meilleure maîtrise des coûts. La réalisation de contrats pour tous les sites crée aussi un impact non négligeable lors des opérations dépannage (rapidité des prestations, livraisons des matériels). Le service SECURITE ET PATRIMOINE organise les interventions sur tous les sites et les gère par priorité. Les problèmes liés à la sécurité des personnes et des biens sont au sommet des priorités, puis ceux concernant le fonctionnement des installations techniques et enfin les demandes de travaux pour le confort sont traitées. Le service est capable de s'adapter aux urgences et aux imprévus inhérents aux activités des établissements.

Le Service SECURITE ET PATRIMOINE gère également la prévention des risques professionnels, analyse les accidents du travail et met en œuvre des actions pour éviter leur renouvellement. Il met en œuvre un programme de prévention des risques défini chaque année et basé sur notre analyse du document unique d'évaluation des risques professionnels.

#### **4.2.5. Partenariat, le partenariat dans le cadre de l'accompagnement de l'utilisateur**

Il est l'élément incontournable afin que le travailleur social puisse réaliser son travail au quotidien auprès des publics bénéficiaires des accompagnements sociaux de l'établissement. Il est très important, tant dans son volume que dans sa diversité.

L'accompagnement social nécessite un vaste champ partenarial. En effet, pour chaque intervention il est nécessaire de prendre contact avec le travailleur social instructeur de la demande. Durant l'accompagnement les professionnels sont amenés à échanger avec divers professionnels. Ces échanges se font principalement par téléphone, échange de mail ou en réunion. A la fin de chaque accompagnement un relais de fin de mesure est organisé avec un travailleur social qui pourra solliciter le bénéficiaire.



## 5) Les principes d'interventions



### 5.1. Principes qui fondent l'intervention des professionnels

Nous nous attachons à reconnaître la personne dans ses droits, sa dignité et croire en ses potentialités d'évolution.

Ainsi c'est lui permettre d'exprimer et de développer ses capacités :

- en donnant de la valeur à sa parole (l'écouter, l'entendre, lui demander son avis autant que faire se peut, son accord),
- en tenant compte de son histoire sans l'enfermer dans son passé,
- en lui permettant de faire des choix et d'assumer ses responsabilités.

Ce respect implique tolérance et absence de jugement de valeurs de la part de tous (administrateurs, salariés, usagers).

### 5.2. Gestions des paradoxes

Une vigilance est portée aux paradoxes rencontrés du fait de notre cadre d'intervention :

- Logement autonome et hébergement temporaire ;
- Autonomie et règlement de fonctionnement ;
- Lieu privatif et obligation d'ouvrir sa porte aux professionnels ;
- Droits fondamentaux et conditions pour bénéficier de ces droits ;

Et plus particulièrement en ce qui concerne les intervenants sociaux du Portail qui doivent articuler les deux terminologies opposables ou paradoxales : autonomie et accompagnement social

En effet, on peut définir « être autonome », par agir soi-même, sans avoir le besoin de compter sur un autre d'être accompagné.

L'intervenant social du Portail aura donc le souci de proposer un accompagnement social qui laisse, autant que faire se peut, la place au « libre agir » de l'utilisateur.

Autant de paradoxes que nous rencontrons et pour lesquels il est essentiel de poser une réflexion et d'avoir un positionnement cohérent et partagé.

### 5.3. Modalités de régulation des situations singulières et complexes

Au Portail la majorité des interventions se fait au domicile de l'utilisateur.

Les situations singulières et complexes découleront de cette particularité qui peut mettre le professionnel en difficulté ou en risque dans l'accomplissement de ses missions.

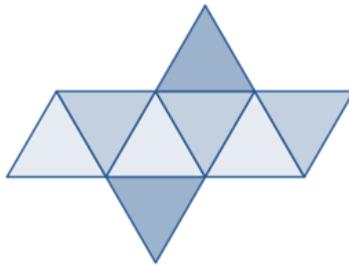
En difficulté devant une porte fermée à plusieurs reprises, une impossibilité de rencontrer l'utilisateur. Le professionnel propose un accompagnement, une aide, il est missionné pour mais la personne refuse ou ne l'accepte plus. Souvent, l'intervenant n'a pas connaissance du pourquoi de cette porte fermée.

En risque dans les logements des utilisateurs dans le cadre de visites à domicile (VAD).

Le contexte, les attitudes des occupants du logement peuvent créer une situation d'insécurité pour le professionnel. Cette situation peut être réelle ou bien ressentie mais sera un frein à l'accompagnement social avec une tentation d'un arrêt prématuré.

Les réunions d'équipe, les synthèses partenariales, constituent les instances de réflexion qui permettent d'aborder ces questions. Les analyses et la charge affective sont complexes.

Le binôme directeur/chef de service assume la responsabilité et joue un rôle de garde-fou contre des décisions qui pourraient être trop précipitées tout en garantissant une organisation des interventions qui privilégie la sécurité des professionnels.





## **6. Les professionnels et les compétences mobilisées**

### **6.1. Compétences et qualifications des personnels**

- 1 Assistante Sociale référente de l'action « lutte contre la précarité énergétique »
- 1 Conseillère en Economie Sociale Familiale – Référente Accompagnement social en logement bénéficiant de l'ALT
- 1 Conseillère en Economie Sociale Familiale – Référente de l'action « A.S.L.L. »

Les fiches métiers (*voir annexe n°1*) des professionnels, en fonction de leur qualification, sont définies pour clarifier les fonctions, les missions et le cadre d'intervention.

### **6.2. Travail en équipe**

#### **6.2.1 Réunion de coordination**

Les membres de l'équipe se réunissent avec l'encadrement (le directeur ou le chef de service) 2 fois par mois afin d'évoquer les difficultés rencontrées dans le travail d'accompagnement. C'est un moment d'échange autour de questions concernant l'organisation du service mais aussi le lieu de transmission des informations concernant l'actualité de l'association.

#### **6.2.2 Temps d'échanges entre les professionnelles de l'équipe**

En dehors des réunions d'équipe, des temps d'échange informels entre les professionnelles peuvent avoir lieu et sont favorisés par le partage d'un bureau agencé en « open space ». Ces moments communs peuvent permettre un questionnement ou un témoignage sur des difficultés rencontrées pendant un accompagnement, un « débriefing » sur une situation vécue ou la transmission d'informations relatives à l'action sociale ou aux droits des personnes. Ces moments participent à la cohésion de l'équipe.

#### **6.2.3 Relais en cas d'absence d'une professionnelle**

Les plannings de chaque professionnelle sont partagés par toute l'équipe afin de pouvoir agir en cas d'absence subite et non prévue (maladie) mais aussi de pouvoir assurer une bonne organisation et cohésion du service (partage du véhicule professionnel pour les déplacements, planification de temps de travail en commun, etc.)

En période de congé, un mail de transmission est envoyé au chef de service et aux autres membres de l'équipe afin d'assurer la continuité du service malgré l'absence de la personne référente et une intervention par une collègue en cas d'urgence ou de besoin.

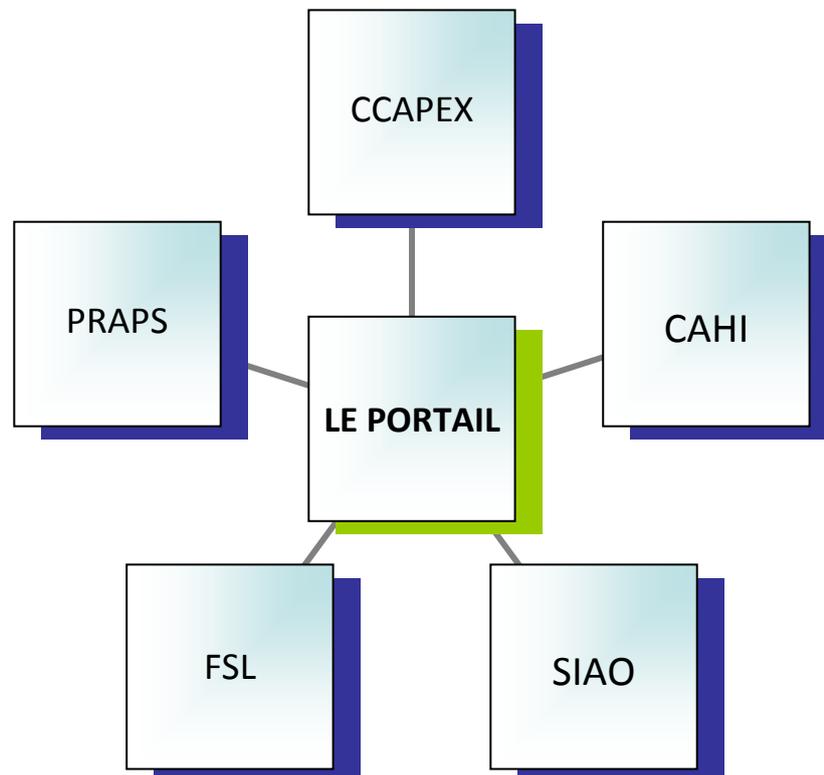
### **6.3. Soutien aux professionnels**

La participation des professionnels au Groupe d'analyse des pratiques professionnelles ou relationnelles permet la mise en mots du vécu professionnel en lien à la relation d'aide et à ses difficultés. Elle doit permettre de donner du sens et de la cohérence aux interventions tout en intégrant la diversité des acteurs et les différences de points de vue, de discuter des problématiques présentes dans la relation d'accompagnement. Elle permet une prise de recul et de réflexion quant à ses propres modes de fonctionnement et de repérer son cadre d'action, ses champs d'intervention en mutualisant et développant les savoirs, les savoir-faire et savoir-être.

#### 6.4. Partenariat et travail en réseau

Les professionnels participent à des groupes de travail qui ont pour but de mettre en relation les intervenants de différents organismes. (ex le PRAPS)

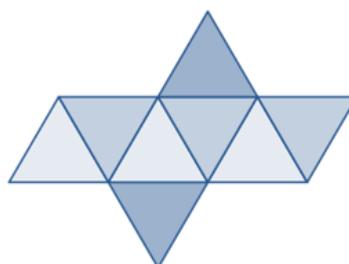
Dans le cadre de leurs missions les travailleurs sociaux participent également au fonctionnement des instances liées aux différents dispositifs : CAHI, CCAPEX, SIAO, FSL, PRAPS...



#### 6.5. Positionnement des professionnels à l'égard des usagers

La prise en charge au Portail est assurée en vertu des principes de neutralité, de protection, d'égalité et de respect des personnes.

Les professionnels entretiennent avec les usagers des rapports professionnels qui s'inscrivent dans la dimension générale du respect des droits de l'homme : dignité de l'être humain, liberté d'expression, respect des valeurs de l'autre, non-discrimination...





## 7) Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

L'établissement le Portail est une structure financée par des subventions annuelles et donc non pérennes.

Chaque année la Direction de l'établissement doit transmettre ces demandes de financement aux différentes administrations et services en lien avec les actions : La DDCSPP pour les logements loués par l'association et l'accompagnement des usagers; Le FSL pour le financement de l'ASLL, de l'AGL et de la lutte contre la précarité énergétique ; le CCAS, le SPIP, le CD pour des financements annexes mais nécessaires au fonctionnement de la structure.

Ce mode de financement crée une forme d'insécurité de par cette incertitude liée au contexte économique des politiques sociales menées par l'Etat, le Conseil Départemental, les services de la Justice.

### 7.1. Perspectives

Consolider et renforcer la position du « Portail » auprès des différents acteurs, financeurs afin de permettre à l'établissement de jouer pleinement son rôle auprès d'un public en grande difficulté sociale.

- Assurer une veille sociale afin d'être force de proposition lorsque les financeurs institutionnels, DDCSPP et Conseil Départemental, expriment des besoins,
- Assurer un suivi qualitatif des actions menées qui amènent les financeurs à nous solliciter pour des actions nouvelles.

### 7.2 Plan d'actions

Le plan d'action rassemble en un tableau l'ensemble des fiches actions, de manière synthétique :

Portail	
Fiche action N°1	Contenu : Assurer une veille sociale Echéance : 2018/2022 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : CSE et Direction
Fiche action N°2	Contenu : Développer l'aspect qualitatif des actions Echéance : 2018/2022 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : CSE et Direction

### 7.3. Fiches actions

Portail	
Fiche action N°1	
<b>Assurer une veille sociale</b>	
Objectifs :	Anticiper les besoins afin d'être réactif et force de propositions
Groupe projet :	Equipe plurielle
Sous la responsabilité de :	CSE et Directeur
Personnes concernées :	Usagers en difficulté sociale
Moyens à mettre en œuvre :	Participation accrue aux différentes réunions du réseau et des financeurs Travailler en amont sur les besoins éventuels
Echéancier :	2018/2022
Indicateurs :	Reconduction des subventions et/ou le développement du service
Analyse globale :	Répondre aux besoins recensés des autorités de tarification Faire un audit qualitatif et quantitatif au terme du projet d'établissement

Portail	
Fiche action N°2	
<b>Développer l'aspect qualitatif des actions</b>	
Objectifs :	Assurer la pérennisation et le développement du service rendu aux usagers
Groupe projet :	CSE, équipes éducatives
Sous la responsabilité de :	CSE et Directeur
Personnes concernées :	Usagers en difficulté sociale
Moyens à mettre en œuvre :	Création d'outils permettant de progresser dans la démarche qualité et les faire valoir
Echéancier :	2018/2022
Indicateurs :	Reconduction des subventions Attributions de moyens supplémentaires
Analyse globale :	S'assurer de l'adéquation des moyens mis en œuvre Faire un audit qualitatif et quantitatif au terme du projet d'établissement

## Fiche métier

<b>Intitulé du poste</b>	Directeur de pôle
<b>Localisation</b>	.....
<b>Classement CC 51</b>	Cadre dirigeant
<b>Situation fonctionnelle</b>	<p><u>Liens hiérarchiques</u> : Directrice Générale ou son représentant</p> <p><u>Liens fonctionnels</u> : Avec tous les services de l'Association Résonance</p> <p><u>Pouvoirs hiérarchiques</u> : Ensemble du personnel du pôle</p>
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à l'orientation des politiques et aux actions liées aux décisions de l'Assemblée Générale</li> <li>- Être membre du collège des cadres de direction</li> <li>- Être en relation directe avec les autres établissements et services.</li> <li>- Être l'intermédiaire régulier entre l'équipe de professionnels placés sous son autorité et la Directrice Générale</li> <li>- Avoir pour mission principale la gestion globale du Pôle</li> <li>- Être amené à mobiliser l'ensemble des ressources nécessaires permettant de subvenir à tous les besoins (réunions de collaborateurs, de groupes de travail, consultation de spécialistes et d'experts)</li> <li>- Garantir le confort moral et l'intégrité physique des usagers dans le cadre de leur prise en charge</li> <li>- Créer un environnement de travail sûr, sain et sécurisant pour tous les collaborateurs, les usagers et les visiteurs.</li> <li>- Contribuer à soutenir et à mettre en œuvre les valeurs de l'Association</li> <li>- Contribuer à l'harmonisation des pratiques de prise en charge des usagers au niveau des différents établissements et services de l'Association Résonance</li> </ul>
<b>Spécificité du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacements fréquents,</li> <li>- Astreintes</li> <li>- Existence de délégation</li> </ul>
<b>Activités</b>	<p><b><u>La conduite de la définition et de la mise en œuvre du projet du Pôle :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à la définition, à la mise en œuvre et au respect des orientations du projet du pôle</li> <li>- Garantir son actualisation régulière et son articulation avec le projet de l'Association Résonance et les besoins des personnes accueillies.</li> <li>- Établir le bilan d'activité de la structure et identifier les axes d'évolution,</li> <li>- Garantir la mise en œuvre des projets individualisés de chaque usager.</li> <li>- Informer et communiquer les mouvements des usagers et les besoins répertoriés.</li> <li>- Appliquer la législation régissant le secteur social et médico-social (loi de 1998, de janvier 2002, du 4 mars 2002, de 2005, de 2007, ...) et du code de l'action sociale et des familles, du code civil de l'ordonnance de placement, ...</li> <li>- Réfléchir et préparer les projets d'extension ou de création au regard de l'analyse des besoins en lien avec votre pôle en collaboration avec la DG et le DAF.</li> </ul>

**La prise en charge des usagers :**

- Favoriser la qualité de prise en charge au niveau pédagogique, éducatif, thérapeutique et technique afin de promouvoir le bien-être et la sécurité des personnes accueillies
- Respecter et faire respecter les droits des usagers
- Assurer et entretenir un lien privilégié avec les familles, les représentants légaux dans le respect des valeurs de l'Association Résonance
- Interpeller et trouver des solutions avec ou sans la DG ou son représentant sur des situations qui peuvent s'avérer difficiles (suspicion de maltraitance, réorientation d'urgence, ...)
- Mettre en place des commissions de réflexion (repas, vacances, besoins à venir, ...)

**Encadrement d'une équipe pluridisciplinaire et gestion des ressources humaines :**

**Management:**

- Être bienveillant dans son action managériale
- Encadrer des équipes pluridisciplinaires
- Animer et coordonner les équipes au travers de réunions planifiées
- Distribuer, diriger le travail de ces collaborateurs directs et désigner les responsables de la réalisation et du suivi opérationnel des actions
- Assurer la mise en place des entretiens annuels
- Favoriser les départs en formation dans des actions pertinentes et adaptées aux besoins de la structure

**Embauche :**

- Rédiger conjointement avec le service des ressources humaines l'offre d'emploi afin qu'elle soit diffusée en interne comme en externe pour les CDI et CDD de longues durées
- Recevoir et recruter les personnels en dehors des non cadres hiérarchiques.
- Participer au recrutement des personnels cadres hiérarchiques avec la DG et ensuite le Bureau.
- Signer tous les contrats en CDD.
- Respecter la procédure de réalisation des CDI et CDD longs.
- S'assurer de la signature des contrats en CDI par la DG ou son représentant.
- Prévenir le siège lorsqu'il y a un avenant à un C.D.I. afin qu'il soit réalisé et signé par la DG ou son représentant.

**Pouvoir disciplinaire :**

- Prononcer les observations qu'il juge utile.
- Conduire en collaboration avec la DG ou son représentant les autres procédures disciplinaires (avertissement, mise à pied, licenciement).

**Représenter l'employeur auprès des représentants du personnel :**

- Recevoir les membres du CHSCT lors d'enquêtes menées par ces derniers.
- Prévenir le Service RH et le CHSCT en cas d'Accident du Travail.
- S'assurer que les élus du personnel qui sont salariés du pôle sous sa direction peuvent exercer leur mission grâce à leurs heures de délégation.

**Moyens :**

- Gérer la masse salariale en restant à l'intérieur de l'organigramme alloué (respect en ETP et en coefficient de salaire).
- Appliquer l'ensemble des règlements en vigueur, des circulaires, des notes et des procédures mises en place.

**Attributions financières :**

- Participer à l'élaboration du budget du Pôle, ainsi qu'au rapport budgétaire y afférent en collaboration avec le service comptable
- Présenter avec le DAF le budget et le compte administratif au Conseil d'Administration de l'Association Résonance ACB pour validation.
- Présenter toutes modifications significatives, supérieures à 1500 euros, d'investissement ou de dépenses exceptionnelles au DAF et DG qui donneront leur avis avant tout engagement.
- Elaborer avec le DAF toutes les procédures contradictoires dans les temps impartis à cet effet.
- Engager les dépenses courantes y compris celles d'investissements dans le respect du budget alloué.
- Être responsable de la tenue de la caisse ou des caisses, selon la procédure.
- Assister, lorsque les besoins de la structure le nécessitent, la DG ou son représentant auprès de l'autorité de tarification de laquelle il dépend.
- Garantir le respect de l'équilibre budgétaire
- Réaliser des études pour optimiser la gestion (prestataires extérieurs, fournisseurs, ...).

**Coordination avec les institutions, intervenants extérieurs et la communication :**

- Entretien avec les autres établissements et services de l'Association Résonance ACB ~~et de la FSJ~~ une collaboration et une coordination des actions collectives.
- Contrôler la qualité du service rendu par les prestataires extérieurs.
- Contrôler la qualité des interventions au titre de la prise en charge des usagers.
- Mener des actions de communication/représentation auprès des acteurs de l'environnement socio-économique.
- Conserver un devoir de confidentialité auprès des médias ou autres lors de raisons liées à un conflit, une affaire de mœurs, délictuelles, plan bleu, .... Il doit informer aussitôt la DG ou son représentant s'il est sollicité par les médias sur ces sujets.
- Avoir systématiquement l'autorisation de la famille ou du représentant légal avant toute diffusion d'image ou de nom auprès des médias ou veiller au respect de l'anonymat des personnes.

**Moyens et responsabilités :**

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'accomplissement de son action : gestion de son temps, établir des échéances, programmer les actions et les prioriser...
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour améliorer les compétences
- Assister aux réunions organisées par l'Association Résonance ACB ~~et la FSJ~~

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se former dans des domaines concernés par la présente fiche de poste.</li> <li>- Prendre toute initiative personnelle adaptée à l'application et au respect des dispositions réglementaires en vigueur</li> <li>- Respecter les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité concernant la protection des individus, la médecine du travail, la formation du personnel, les bâtiments, la sécurité, ....</li> <li>- S'assurer de la souscription d'assurances obligatoires et de leurs suivis en lien avec le responsable sécurité et le DAF</li> <li>- Avertir la DG ou son représentant immédiatement lors de tous problèmes qu'il juge graves ou toutes difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.</li> <li>- Informer la DG ou son représentant lorsque l'autorité de tarification de laquelle il dépend souhaite venir dans la structure.</li> </ul> <p><b><u>Relation avec la DG de l'Association ou son représentant :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux réunions ou aux formations organisées par l'Association Résonance <del>ACB</del> et la FSJ.</li> <li>- Rendre compte de toutes les situations engageant la responsabilité de l'Association Résonance <del>ACB</del> afin qu'elle agisse en justice le cas échéant.</li> <li>- Rendre compte à la DG ou à son représentant de l'activité exercée en toute transparence, régulièrement et au travers de réunions de reportings.</li> <li>- Communiquer un planning prévisionnel de ses congés et diverses absences</li> </ul> <p><b><i>S'associe et participe activement aux évolutions du Pôle.</i></b></p>
<p><b>Compétences requises</b></p>	<p><b><u>Savoirs</u></b> (Connaissances Théoriques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du fonctionnement d'une Association</li> <li>- Maîtrise des textes et décrets relatifs à la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux</li> <li>- Bonne connaissance de la législation régissant le secteur social et médico-social (loi de 1998, de janvier 2002, du 4 mars 2002, de 2005, de 2007, ...)</li> <li>et du code de l'action sociale et des familles, du code civil de l'ordonnance de placement, ...</li> <li>- Connaissance de la convention collective du 31 octobre 1951</li> <li>- Connaissance de la législation du travail</li> </ul> <p><b><u>Savoir-être</u></b> (attitudes comportementales):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir un grand sens du management participatif</li> <li>- Adhérer à la politique de l'Association Résonance en tant que représentant de l'employeur.</li> <li>- Capacité d'écoute et de facilité à induire la participation, diplomatie, qualités relationnelles</li> <li>- Disponibilité, sens des responsabilités, rigueur</li> <li>- Capacité de soutien et de conseils aux professionnels à prendre de la distance par rapport à leur pratique professionnelle</li> <li>- Développement des qualités relationnelles avec l'Association Résonance, le personnel du pôle et toutes les relations extérieures</li> <li>- Savoir travailler en toute transparence avec l'Association Résonance et la représenter à l'extérieur.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir prendre des initiatives tout en informant la DG</li> <li>- Respecter la confidentialité des informations traitées</li> <li>- Participer à la vie collective du Pôle et de l'Association Résonance</li> </ul> <p><u>Savoir-faire</u> (Maîtrise de techniques, outils, méthodes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de la méthodologie de projet</li> <li>- Maîtrise de la conduite de réunion</li> <li>- Maîtrise des techniques d'évaluation</li> <li>- Capacité à construire et à rédiger des analyses, à formuler des propositions, à développer les projets d'accompagnement individualisé</li> <li>- Capacité à participer à l'élaboration des procédures et à les faire respecter</li> <li>- Méthodologie et outils d'analyse et de diagnostic des besoins des usagers</li> <li>- Base solide de techniques de management</li> <li>- Maîtrise d'EXCEL, de WORD et de tous les logiciels utilisés à l'établissement</li> <li>- Adopter une organisation qui permette le respect des délais</li> <li>- Etre capable de se conformer à des opérations méthodiques et à des consignes</li> <li>- Etre capable d'effectuer des arbitrages dans son périmètre d'action et à convaincre des décisions prises</li> <li>- Déceler des erreurs / incohérences pour les corriger et alerter la DG ou son représentant</li> <li>- Analyser, mettre en cohérence et synthétiser (réglementation, structures, moyens) une réflexion sur les besoins des personnes accueillies</li> </ul> <p><i>Capacités à formuler des propositions afin de faire évoluer le Pôle</i></p>
<b>Qualification requise</b>	<u>Titulaire d'un diplôme de niveau I (convention collective du 31 octobre 1951) dans le domaine du travail social</u>
<b>Position hiérarchique</b>	<u>Organigramme du service</u> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="background-color: #0000FF; color: white; padding: 2px; display: inline-block;">Directrice Générale</div>  <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px; display: inline-block;">Directeur</div>  <div style="background-color: #0000FF; color: white; padding: 2px; display: inline-block;">Personnel du Pôle</div> </div>
<b>Relation fonctionnelle</b>	<u>Relations internes</u> : Tous les autres services de l'Association Résonance  <u>Relations externes</u> : Partenaires, Prestataires extérieurs

Cette fiche métier a pour vocation d'indiquer les tâches principales et secondaires dans l'exercice de votre métier et sera adaptée en fonction du poste via la fiche de poste nominative. Il est convenu que celle-ci peut être évolutive en fonction d'éventuelles modifications organisationnelles ou réglementaires.

Fiche métier

<b>Intitulé du poste</b>	Chef de Service Educatif
<b>Localisation</b>	.....
<b>Classement CC 51</b>	Cadre sociaux et éducatifs
<b>Situation fonctionnelle</b>	<p><u>Liens hiérarchiques</u> : Directeur/trice du pôle</p> <p><u>Liens fonctionnels</u> : Avec tous les services de l'association</p> <p><u>Pouvoirs hiérarchiques</u> : Equipe éducative de l'établissement de jour et de nuit</p>
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre de l'équipe de direction du pôle</li> <li>- Relation directe avec les autres établissements et services</li> <li>- Activité exercée en collaboration directe avec l'équipe de direction des établissements et services.</li> <li>- Intermédiaire entre la direction et les équipes socio-éducatives, le chef de service joue un rôle d'interface.</li> <li>- Sa mission principale est l'encadrement des équipes et la coordination des actions socio-éducatives directement engagées auprès des usagers.</li> <li>- Contribue à l'harmonisation des pratiques de prise en charge des usagers au niveau des différents établissements et services</li> </ul>
<b>Spécificité du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Multi-sites</li> <li>- Déplacements fréquents,</li> <li>- Astreintes</li> <li>- Existence d'une subdélégation</li> </ul>
<b>Activités</b>	<p><b><u>A l'égard des usagers :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux admissions en proposant l'accompagnement adapté</li> <li>- Assurer si nécessaire, un rôle disciplinaire auprès des usagers en informant la directrice.</li> <li>- Veiller à ce que le projet personnalisé corresponde aux besoins de la personne accueillie et veiller à son application.</li> <li>- Assurer la coordination et le suivi de la prise en charge des usagers.</li> </ul> <p><b><u>Pilotage de l'action ou du service :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la conception et à la mise en œuvre du projet de service, en concertation avec l'équipe et la direction, en tenant compte du projet de la structure et de l'évaluation des besoins des usagers.</li> <li>- Mettre en œuvre et valoriser une démarche qualité garantissant le suivi des projets personnels des usagers (cf. loi de janvier 2002)</li> <li>- Participer à l'évaluation des actions menées par les établissements.</li> </ul> <p><b><u>Participation aux projets de la structure :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à l'analyse de l'environnement du service avec l'équipe de direction.</li> <li>- Analyser de façon pluridisciplinaire (équipe socio-éducatives, médico-psychologiques, médico-sociales et des services généraux) les besoins des usagers et retransmettre à la direction les besoins recensés.</li> <li>- Proposer des orientations pour l'action de l'établissement.</li> <li>- Participer et faire participer l'équipe à l'évaluation du projet.</li> </ul>

**Encadrement d'une équipe pluridisciplinaire et gestion des ressources humaines :**

- Encadrer et animer une équipe éducative.
- Organiser le travail de l'équipe, programmer les activités de l'établissement, coordonner les interventions thérapeutiques, éducatives et établir des plannings.
- Organiser les remplacements des personnels absents (modification emploi du temps, CDD, ...).
- Réaliser les entretiens annuels.
- Apporter un appui technique aux professionnels.
- Développer les compétences individuelles et collectives des professionnels du pôle.
- Identifier les besoins en matière de formation et les communiquer à la direction
- Participer à la réalisation des fiches de poste et au recrutement des équipes.
- Prévenir et gérer les conflits entre les différents professionnels.
- Animer et conduire les réunions d'équipe.
- Fixer les objectifs annuels et évaluer les résultats.
- Etre responsable de l'accueil des stagiaires.
- Valider les demandes d'absences sur Octime
- S'assurer des données sur Octime en lien avec le service RH

**Relations et communication de proximité avec les familles et les représentants légaux :**

- Informer les parents ou les substituts légaux sur les modalités de l'accueil des usagers.
- Veiller à ce que les familles ou les représentants légaux soient accueillis dans de bonnes conditions et régler les dysfonctionnements.
- Comprendre les demandes des familles et leur proposer les solutions les mieux adaptées.

**Gestion administrative et budgétaire :**

- Gérer, répartir et planifier les moyens matériels et budgétaires de l'établissement pour les comptes éducatifs.
- Effectuer le suivi de la gestion administrative des dossiers des usagers.
- Valider ou superviser les écrits professionnels.
- Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Contrôler la qualité des activités réalisées en conformité avec le projet d'établissement et recommandations des bonnes pratiques des institutions compétentes de référence ou du pôle.
- Participer à l'élaboration du rapport d'activité du pôle.

**Partenariat et travail en réseau :**

- Identifier les partenaires directs et leur action.
- Développer les réseaux et les partenariats d'action.
- Mettre en relation et susciter les collaborations entre les différents partenaires.
- Représenter le pôle auprès des partenaires.
- Organiser les relais en amont et en aval de la prise en charge des usagers.

	<p><b><u>Relation avec la directrice de l'établissement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux réunions de direction du pôle.</li> <li>- Rendre compte de toutes les situations engageant la responsabilité de l'association afin qu'elle agisse en justice le cas échéant.</li> <li>- Rendre compte à la directrice de l'activité du pôle et des collaborations avec les partenaires.</li> <li>- Communiquer un planning prévisionnel de ses congés et diverses absences</li> <li>- Participer aux CODIR élargis</li> </ul> <p><b><i>S'associe et participe activement aux évolutions du pôle.</i></b></p>
<p><b>Compétences requises</b></p>	<p><b><u>Savoirs</u> (Connaissances Théoriques) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser le fonctionnement associatif</li> <li>- Maîtrise des textes et décrets relatifs à la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux</li> <li>- Bonne connaissance des lois régissant le secteur social et médico-social (loi du 2 janvier 2002, du 11 février 2005, 2007, ...)</li> <li>- Connaissance de la convention collective du 31 octobre 1951</li> <li>- Connaissance de la législation du travail</li> </ul> <p><b><u>Savoir-être</u> (attitudes comportementales):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir un grand sens du management participatif</li> <li>- Adhérer à la politique associative en tant que représentant de l'employeur.</li> <li>- Capacité d'écoute et de facilité à induire la participation, diplomatie, qualités relationnelles</li> <li>- Disponibilité, sens des responsabilités, rigueur</li> <li>- Capacité de soutien et de conseils aux professionnels à prendre de la distance par rapport à leur pratique professionnelle</li> <li>- Développer des qualités relationnelles avec l'association, le personnel du pôle et toutes les relations extérieures</li> <li>- Savoir travailler en toute transparence avec l'association et la représenter à l'extérieur.</li> <li>- Savoir prendre des initiatives tout en informant sa direction</li> <li>- Respecter la confidentialité des informations traitées</li> <li>- Participer à la vie collective du pôle de l'association</li> </ul> <p><b><u>Savoir-faire</u> (Maîtrise de techniques, outils, méthodes):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de la méthodologie de projet</li> <li>- Maîtrise de la conduite de réunion</li> <li>- Maîtrise des techniques d'évaluation</li> <li>- Capacité à construire et à rédiger des analyses, à formuler des propositions, à développer les projets d'accompagnement individualisé</li> <li>- Capacité à participer à l'élaboration des procédures et à les faire respecter</li> <li>- Méthodologie et outils d'analyse et de diagnostic des besoins des usagers</li> <li>- Base solide de techniques de management</li> <li>- Maîtrise d'EXCEL, de WORD et de tous les logiciels utilisés à l'établissement</li> <li>- Adopter une organisation qui permette le respect des délais</li> <li>- Etre capable de se conformer à des opérations méthodiques et à des consignes</li> <li>- Etre capable d'effectuer des arbitrages dans son périmètre d'action et à</li> </ul>

	<p>convaincre des décisions prises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déceler des erreurs / incohérences pour les corriger et alerter la directrice</li> <li>- Analyser, mettre en cohérence et synthétiser (réglementation, structures, moyens) une réflexion sur les besoins des usagers</li> </ul> <p><i>Capacités à formuler des propositions afin de faire évoluer le pôle</i></p>
<b>Qualification requise</b>	Titulaire d'un diplôme de niveau II dans le domaine du travail social <u>CAFERUIS</u>
<b>Position hiérarchique</b>	<p><u>Organigramme du service</u></p> <p style="text-align: center;"> <span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px;">Directeur/trice</span>  <span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">Chef de Service Educatif</span>  <span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px;">Equipe Educative de jour et de nuit</span> </p>
<b>Relation fonctionnelle</b>	<p><u>Relations internes</u> : Tous les autres services de l'association</p> <p><u>Relations externes</u> : Partenaires, Prestataires extérieurs</p>

Fiche métier

<b>Intitulé du poste</b>	Assistante sociale
<b>Localisation</b>	.....
<b>Classement CC 51</b>	Filière éducative et sociale
<b>Situation fonctionnelle</b>	<p><u>Liens hiérarchiques</u> : Directeur/trice de l'établissement et chef de service par subdélégation</p> <p><u>Liens fonctionnels</u> : Service éducatif, social, médical, para médical, administratif et services généraux</p>
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider à résoudre les problèmes d'ordre social, administratif, socio-économique des usagers</li> <li>- Informer, conseiller et proposer les dispositifs d'aides existants</li> <li>- Assurer l'accompagnement social des usagers : évaluation et analyse de la situation ; conseil et orientation des usagers</li> <li>- Intervenir dans le cadre d'une équipe pluri-professionnelle en respectant le projet d'établissement</li> <li>- Participer au dispositif institutionnel</li> </ul>
<b>Spécificité du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions possibles hors de l'établissement</li> <li>- Horaires irréguliers</li> <li>- Travaille les week-ends (1 sur 2) et les jours fériés dans le cadre de l'internat</li> </ul>
<b>Activités</b>	<p><u>Actions sociales</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre l'utilisateur au centre du dispositif</li> <li>- Accueillir, faire visiter, informer les usagers du fonctionnement</li> <li>- Prendre connaissance et s'approprier les informations liées aux usagers</li> <li>- Etablir un diagnostic de la situation de l'utilisateur</li> <li>- Réaliser des interventions en matière de logement, bilan financier, consommation, alimentation, cadre de vie, santé</li> <li>- Elaborer et suivre le projet personnalisé des usagers</li> <li>- Porter une attention à l'état de santé des usagers et spécifiquement aux enfants et proposer des bilans de santé</li> <li>- Accompagner les usagers dans le relogement dans un logement pérenne et adapté</li> <li>- Préparer les documents nécessaires aux commissions d'attribution</li> </ul> <p><u>Accompagnement et aide dans la vie quotidienne</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la mise à jour des droits des usagers</li> <li>- Favoriser l'insertion sociale</li> <li>- Favoriser l'accès à un logement autonome et soutenir l'installation dans le futur logement</li> <li>- Evaluer régulièrement les situations des usagers</li> <li>- Accompagner physiquement les personnes en difficultés pour certaines démarches administratives ou de soins</li> </ul> <p><u>Ecrits professionnels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer, évaluer et transmettre les attentes des usagers</li> <li>- Participer aux différents écrits professionnels (projets personnalisés, rapports d'évolution...) en respectant les échéances</li> </ul>

	<p><b><u>Communication professionnelle et participation à la vie de l'établissement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer les informations aux collègues et dans les différents outils à disposition, dans le respect de la confidentialité</li> <li>- Connaître et respecter l'ensemble des protocoles</li> <li>- Participer aux différentes réunions</li> </ul> <p><b><u>Autres activités :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir et conseiller les stagiaires</li> <li>- Accueillir et participer à l'intégration de nouveaux professionnels</li> <li>- Participer à différentes réunions partenariales</li> </ul> <p><b><u>Relation avec la direction de l'établissement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre compte à son supérieur hiérarchique de l'activité exercée tout au long de l'année</li> <li>- Interpeller son supérieur hiérarchique sur les besoins et problématiques</li> <li>- Avoir l'autorisation de son supérieur hiérarchique pour toute action hors de l'établissement</li> <li>- Communiquer un planning prévisionnel des souhaits de congés et diverses absences</li> </ul> <p><b><u>S'associer et participer activement aux évolutions de l'établissement</u></b></p>
<p><b>Compétences requises</b></p>	<p><b><u>Savoir</u></b> (connaissances théoriques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des dispositifs relatifs au logement et à l'habitat</li> <li>- Connaissances relatives aux dispositifs législatifs et réglementaires (Loi 2002, Loi 2005, Loi 2007, Loi 2016)</li> <li>- Connaissances des recommandations de l'ANESM</li> <li>- Connaissance des dispositifs relatifs au logement et à l'habitat</li> <li>- Connaissance de la législation et des droits des usagers en matière de prestations sociales</li> <li>- Appliquer les connaissances acquises lors de la formation initiale et de la formation continue</li> <li>- Connaissance de la méthodologie de projet</li> </ul> <p><b><u>Savoir-être</u></b> (attitudes comportementales) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir et alerter en cas d'urgence</li> <li>- Gérer les situations de conflit concernant les usagers</li> <li>- Respecter l'intégrité et la dignité de l'utilisateur</li> <li>- Faire preuve de discrétion</li> <li>- Favoriser le travail en équipe,</li> <li>- Savoir prendre des initiatives</li> <li>- S'intéresser au secteur d'activité</li> <li>- Avoir une capacité de maîtrise émotionnelle</li> <li>- Respecter les locaux et le matériel mis à disposition</li> <li>- Faire preuve d'autonomie</li> </ul> <p><b><u>Savoir-faire</u></b> (maîtrise des techniques, outils et méthodes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le besoin de l'utilisateur</li> <li>- Argumenter, influencer et convaincre</li> <li>- Conseiller et orienter les choix des personnes</li> <li>- Etablir, évaluer et optimiser un budget</li> <li>- Evaluer le niveau d'autonomie de la personne dans la vie quotidienne</li> <li>- Avoir une communication appropriée et adaptée à chaque usager</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir une capacité à écrire et à transmettre les informations Avoir un sens de l'écoute, d'observation, d'analyse et d'évaluation</li> <li>- Avoir un sens de la communication</li> <li>- Maîtrise de l'outil informatique</li> </ul> <p><b>Capacité à formuler des propositions afin de faire évoluer l'établissement</b></p>
<b>Qualification requise</b>	Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social
<b>Position hiérarchique</b>	<p style="text-align: center;"><u>Organigramme du service</u></p> <p style="text-align: center;"> <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Directeur/trice</span>  <span style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">Chef de Service</span>  <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">ASS</span> </p>
<b>Relation fonctionnelle</b>	<p><u>Relations internes</u> : avec l'équipe de direction et l'équipe pluridisciplinaire</p> <p><u>Relations externes</u> : Partenaires extérieurs avec l'accord du chef de service (consultations médicales, examens médicaux, écoles...) et/ou institutionnels</p>

Cette fiche métier a pour vocation d'indiquer les tâches principales et secondaires dans l'exercice de votre métier et sera adaptée en fonction du poste via la fiche de poste nominative. Il est convenu que celle-ci peut être évolutive en fonction d'éventuelles modifications organisationnelles ou réglementaires.

Fiche métier

<b>Intitulé du poste</b>	Conseiller en Economie Sociale et Familiale
<b>Localisation</b>	.....
<b>Classement CC 51</b>	Filière éducative et sociale
<b>Situation fonctionnelle</b>	<p><u>Liens hiérarchiques</u> : Directeur/trice de l'établissement et chef de service par subdélégation</p> <p><u>Liens fonctionnels</u> : Service éducatif, social, médical, para médical, administratif et services généraux</p>
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner dans une démarche éducative et sociale globale les usagers et leur famille dans les domaines de la vie quotidienne</li> <li>- Former, conseiller et informer en vue de résoudre des problèmes divers (sociaux, économiques, administratifs, familiaux...)</li> <li>- Aider et accompagner l'usager dans le développement de ses capacités de socialisation, d'autonomie</li> <li>- Intervenir dans le cadre d'une équipe pluri-professionnelle en respectant le projet d'établissement</li> <li>- Participer au dispositif institutionnel</li> </ul>
<b>Spécificité du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions possibles hors de l'établissement</li> <li>- Horaires irréguliers</li> <li>- Travaille les week-ends (1 sur 2) et les jours fériés dans le cadre de l'internat</li> </ul>
<b>Activités</b>	<p><u>Actions socio-éducatives</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre l'usager au centre du dispositif</li> <li>- Accueillir, faire visiter, informer les usagers du fonctionnement</li> <li>- Prendre connaissance et s'appropriier les informations liées aux usagers</li> <li>- Etablir un diagnostic de la situation de l'usager</li> <li>- Réaliser des interventions en matière de logement, bilan financier, consommation, alimentation, cadre de vie, santé</li> <li>- Mener des actions éducatives budgétaires</li> <li>- Mettre en place toute activité, atelier adapté à l'accompagnement quotidien des usagers</li> <li>- Elaborer et suivre le projet personnalisé des usagers</li> </ul> <p><u>Accompagnement et aide dans la vie quotidienne</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la mise à jour des droits des usagers</li> <li>- Favoriser l'insertion sociale</li> <li>- Favoriser l'accès à un logement autonome et soutenir l'installation dans le futur logement</li> <li>- Evaluer régulièrement les situations des usagers</li> <li>- Accompagner physiquement les personnes en difficultés pour certaines démarches administratives</li> </ul> <p><u>Ecrits professionnels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer, évaluer et transmettre les attentes des usagers</li> <li>- Participer aux différents écrits professionnels (projets personnalisés, rapports d'évolution...) en respectant les échéances</li> </ul>

	<p><u>Communication professionnelle et participation à la vie de l'établissement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer les informations aux collègues et dans les différents outils à disposition, dans le respect de la confidentialité</li> <li>- Connaître et respecter l'ensemble des protocoles</li> <li>- Participer aux différentes réunions</li> </ul> <p><u>Autres activités</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir et conseiller les stagiaires</li> <li>- Accueillir et participer à l'intégration de nouveaux professionnels</li> <li>- Participer à différentes réunions partenariales</li> </ul> <p><u>Relation avec la direction de l'établissement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre compte à son supérieur hiérarchique de l'activité exercée tout au long de l'année</li> <li>- Interpeller son supérieur hiérarchique sur les besoins et problématiques</li> <li>- Avoir l'autorisation de son supérieur hiérarchique pour toute action hors de l'établissement</li> <li>- Communiquer un planning prévisionnel des souhaits de congés et diverses absences</li> </ul> <p><b>S'associer et participer activement aux évolutions de l'établissement</b></p>
<p><b>Compétences requises</b></p>	<p><u>Savoir</u> (connaissances théoriques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des dispositifs relatifs au logement et à l'habitat</li> <li>- Connaissances relatives aux dispositifs législatifs et réglementaires (Loi 2002, Loi 2005, Loi 2007, Loi 2016)</li> <li>- Connaissances des recommandations de l'ANESM</li> <li>- Connaissance des dispositifs relatifs au logement et à l'habitat</li> <li>- Connaissance de la législation et des droits des usagers en matière de prestations sociales</li> <li>- Appliquer les connaissances acquises lors de la formation initiale et de la formation continue</li> <li>- Connaissance de la méthodologie de projet</li> </ul> <p><u>Savoir-être</u> (attitudes comportementales) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir et alerter en cas d'urgence</li> <li>- Gérer les situations de conflit concernant les usagers</li> <li>- Respecter l'intégrité et la dignité de l'utilisateur</li> <li>- Faire preuve de discrétion</li> <li>- Favoriser le travail en équipe,</li> <li>- Savoir prendre des initiatives</li> <li>- S'intéresser au secteur d'activité</li> <li>- Avoir une capacité de maîtrise émotionnelle</li> <li>- Respecter les locaux et le matériel mis à disposition</li> <li>- Faire preuve d'autonomie</li> </ul> <p><u>Savoir-faire</u> (maîtrise des techniques, outils et méthodes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le besoin de l'utilisateur</li> <li>- Argumenter, influencer et convaincre</li> <li>- Conseiller et orienter les choix des personnes</li> <li>- Etablir, évaluer et optimiser un budget</li> <li>- Evaluer le niveau d'autonomie de la personne dans la vie quotidienne</li> <li>- Avoir une communication appropriée et adaptée à chaque usager</li> <li>- Avoir une capacité à écrire et à transmettre les informations</li> <li>- Avoir un sens de l'écoute, d'observation, d'analyse et d'évaluation</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir un sens de la communication</li> <li>- Maîtrise de l'outil informatique</li> <li>- Réaliser des démarches administratives pour le compte d'un tiers</li> </ul> <p><b>Capacité à formuler des propositions afin de faire évoluer l'établissement</b></p>
<b>Qualification requise</b>	Diplôme d'Etat de Conseiller en Economie Sociale et Familiale (arrêté interministériel du 9 mai 1973)
<b>Position hiérarchique</b>	<p style="text-align: center;"><u>Organigramme du service</u></p> <p style="text-align: center;"> <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Directeur/trice</span>  <span style="background-color: #66B3FF; padding: 2px;">Chef de Service</span>  <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">CESF</span> </p>
<b>Relation fonctionnelle</b>	<p><u>Relations internes</u> : avec l'équipe de direction et l'équipe pluridisciplinaire</p> <p><u>Relations externes</u> : Partenaires extérieurs avec l'accord du chef de service (consultations médicales, examens médicaux, écoles...), activités extérieures (transport d'usagers, sorties, bénévoles...)</p>

Cette fiche métier a pour vocation d'indiquer les tâches principales et secondaires dans l'exercice de votre métier et sera adaptée en fonction du poste via la fiche de poste nominative. Il est convenu que celle-ci peut être évolutive en fonction d'éventuelles modifications organisationnelles ou réglementaires.

# GLOSSAIRE

- A**
- ACB : Association Caroline Binder
  - ADOM'AIDE 68 : Service de TISF (Technicienne d'Interventions Sociales et Familiales)
  - AED : Action éducative à domicile
  - AEMO : Assistante éducative en milieu ouvert
  - AES : Accompagnant Éducatif et Social
  - AESH : Accompagnement d'Élève en Situation de Handicap
  - AGL : Aide à la Gestion Locative
  - ALT : Allocation de Logement Temporaire
  - AML : Aide à la Médiation Locative remplacée par AGL
  - ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux
  - AP : Accueil Provisoire
  - Auxiliaire Puéricultrice
  - ARS : Agence Régionale de Santé
  - ARSEA : Association Régionale Spécialisé d'action sociale d'Éducation et d'Animation
  - ASE : Aide Sociale à l'Enfance
  - ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement
  - ASS : Assistant de Service Social
  - AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement
  - AVS : Accompagnants à la Vie Scolaire
- C**
- CA : Conseil d'Administration
  - CAF : Contrat d'Accompagnement Familial (terminologie interne)
  - CAMSP : Centre d'Actions Médico-social Précoce
  - CATTP : Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel
  - CD : Conseil départemental (ex Conseil Général)
  - CD68 : Conseil Départemental du Haut-Rhin
  - CDD : Contrat à Durée Déterminée
  - CDI : Contrat à Durée Indéterminée
  - CE : Comité d'Entreprise
  - CESF : Conseiller en Économie Social et Familial
  - CFEJE : Centre de Formation d'Éducateurs de Jeunes Enfants
  - CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
  - CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
  - CIDE : Convention Internationale des Droits de l'Enfant
  - CIF : Congé Individuel de Formation
  - CJC : Consultations Jeunes Consommateurs
  - CJM : Contrat Jeune Majeur
  - CMPP : Centre Médico-Pédagogique et Psychologique
  - CMS : Centre Médico-Social (Espaces Solidarité)
  - CODIR : Comité de Direction
  - CPF : Compte Personnel de Formation
  - CRIPS : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes et des Signalements
  - CSAPA : Centre de Soins et d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
  - CSE : Chef de Service Éducatif
- D**
- DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
  - DIPC : Document Individuel de Prise en Charge
  - DLC : Date Limite de Conservation
  - DVH : Droits de Visite et d'Hébergement
- E**
- EEAP : Établissement pour enfants et adolescents polyhandicapés
  - EJE : Éducatrice de Jeunes Enfants
  - EPEI : Établissement de Placement Éducatif et d'Insertion
  - ES : Éducateur Spécialisé
  - ESTES : École supérieure en travail éducatif et social de Strasbourg
  - ETP : Équivalent Temps Plein
- F**
- FAE : Foyer d'Accueil Éducatif
  - FEHAP : Fédération d'Établissement Hospitalier et d'Assistance Privée à but non lucratif
  - FSJ : Fondation Saint Jean
  - FSL : Fonds Solidarité Logement
- G**
- GAM : Groupe d'Accueil Modulable
  - GAP : Groupe d'Analyse des Pratiques

	GED :	Gestion Électronique des Documents
	GHCA :	Groupement Hospitalier du Centre Alsace
<b>I</b>	IEM :	Institut d'Éducation Motrice
	IFCAAD :	Institut de Formation au Travail Éducatif et Social
	ISSM :	Institut Supérieur Social de Mulhouse
	IME :	Institut Médico Éducatif
	IMP :	Institut Médico-Professionnel
	Itep :	Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique
<b>J</b>	JAF :	Juge aux Affaires Familiales
	JAL :	Journal d'Annonces Légales
	JAP :	Juge d'application des peines
	JE :	Juge des Enfants
<b>L</b>	LAEP :	Lieu d'Accueil Enfants-Parents
<b>M</b>	MAJPE :	Maison d'Accueil de Jour Petite Enfance
	MD :	Médiation Énergie
	MDA :	Maison des Adolescents
	MDF :	Maison Des Familles
	MDPH :	Maison Départementale de la Personne Handicapée
	ME :	Moniteur Éducateur
	MECS :	Maison d'Enfants à Caractère Social
	MNA :	Mineurs Non Accompagnés
<b>O</b>	OPP :	Ordonnance Provisoire de Placement
<b>P</b>	PAD :	Placement à domicile
	PE :	Pupille de l'État – Enfant né sous anonymat
	PPA :	Projet Personnalisé (d'Accompagnement)
	PPE :	Projet Personnalisé pour l'Enfant
		Pôle Petite Enfance
	PE :	Placement Extérieur
	PIJ :	psychiatrie infanto-juvénile
	PJJ :	Protection Judiciaire de la Jeunesse
	PMI :	Protection Maternelle et Infantile
	PMI :	Protection Maternelle Infantile
	PPSMJ :	Personne Placée Sous-Main de Justice
<b>R</b>	RBPP :	Recommandations de Bonne Pratique Professionnelle
	RE :	Référente Enfant
	REAAP :	Réseau d'Écoute, d'Aide et d'Appui à la Parentalité
	RF :	Référente Famille
	RFME :	Rencontres Familiales Médiatisées Externalisées
	RPS :	Risques Psycho-Sociaux
<b>S</b>	SASP :	Service d'Accompagnement et de Soutien à la Parentalité
	SAVS :	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
	SEADR :	Service Éducatif d'Accompagnement à Domicile Renforcé
	SEGPA :	Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
	SIE :	Service d'Investigations Éducatives
	SPIP :	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
<b>T</b>	TISF :	Technicienne d'Intervention en Travail Social et Familial
	TPE :	Tribunal Pour Enfants
<b>U</b>	ULIS :	Unités Localisées pour l'Inclusion
	UPA :	Unités Pour Adolescents
<b>V</b>	VAE :	Validation des Acquis d'Expériences