

Le Portail Etablissement d'insertion par le logement

Projet de service
2023-2027



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 de l'établissement Le Portail du Pôle Parentalité et insertion. Il 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 7 personnes au sein de l'établissement Le Portail au sein du Pôle Parentalité et Insertion qui sont : trois conseillers en économie sociale et familiale, d'une éducatrice spécialisée, d'une assistante de service social et du chef de service sous la houlette du Directeur de Pôle.

Cette réactualisation a nécessité 8 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 l'année 2022. Chaque professionnel a pu se positionner sur une thématique.

Les réunions de travail se sont tenues majoritairement à partir du mois de février 2022 lors des réunions hebdomadaires avec l'équipe tout en croisant avec les réunions de l'équipe de Direction de façon à faire émerger un diagnostic de la structure et déboucher sur des fiches actions permettant l'amélioration du fonctionnement du Portail et de la qualité de l'accompagnement des usagers.

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

Le projet d'établissement a été validé le 18 janvier 2023 par les administrateurs.

SOMMAIRE

1) <u>L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire</u>	p.5
1.1 : L'histoire	p.5
1.2: Les missions	p.6
1.3: Les principes et valeurs	p.6
1.4: L'organisation	p.7
1.5: L'ambition	p.7
1.6: Le public et la vision du futur	p.8
1.7: Les axes stratégiques	p.9
1.8: Le plan d'actions	p.9
2) <u>L'établissement et ses missions</u>	p.10
2.1 : L'historique et l'implantation géographique	p.11
2.2 : Les missions et les arrêtés de renouvellement d'agrément	p.11
2.3 : L'inscription de l'établissement dans le schéma départemental	p.12
2.4 : Les définitions juridiques et les conventions	p.12
3) <u>Le public et son entourage</u>	p.14
3.1 : La Population accueillie	p.14
3.2 : Les modalités d'accompagnement	p.14
3.2.1 : L'admission et accueil	p.14
3.2.2 : La contractualisation de l'accompagnement	p.15
3.2.3 : L'élaboration du projet personnalisé	p.16
3.2.4 : La sortie du dispositif	p.18
3.3 : Une expression et une participation des usagers favorisés	p.18
4) <u>La nature de l'offre de service et son organisation</u>	p.20
4.1 : L'accompagnement au quotidien	p.20
4.2 : L'accompagnement à la santé	p.20
4.3 : Les prestations éducatives	p.20
4.4 : Les prestations paramédicales	p.20
4.5 : Les prestations d'hébergement	p.20
4.6 : Les prestations des services transversaux	p.21
4.6.1 : Le secrétariat d'accueil	p.21
4.6.2 : Le service sécurité et patrimoine	p.21
4.6.3 : Le service informatique	p.22

5) <u>Le travail en réseau</u> :	p.23
5.1 : Les partenaires	p.23
6) <u>Les principes d'intervention</u> :	p.24
6.1 : La gestion des paradoxes	p.24
6.2 : Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers : le respect des droits---	p.24
6.3 : L'évaluation de la qualité.....	p.25
7) <u>Les professionnels et les compétences mobilisées</u> :	p.29
7.1 : Des compétences et des qualifications indispensables	p.29
7.2 : La dynamique du travail en équipe	p.29
7.3 : Les outils	p.29
7.4 : Les réunions.....	p.30
7.5 : Les formations.....	p.31
8) <u>L'évolution et le développement au regard des besoins</u> :	p.32
8.1 : La progression et le développement.....	p.32
8.2 : Le plan d'action	p.32
8.3 : Les fiches actions	p.33
Glossaire	p.36

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 2022-2026 et il en constitue le support technique et en a intégré le diagnostic et les objectifs.

Écoute 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'établissement 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 de l'organisme gestionnaire :

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.

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

La Fondation Saint-Jean et l'Association Résonance sont regroupés sous la bannière Résonance.

En 2018, la Fondation Saint-Jean et l'Association Caroline Binder s'unissent et donnent naissance à l'Association Résonance pour répondre globalement aux besoins des enfants, des adolescents, des parents, des familles et des personnes en difficulté. Le regroupement des établissements de la Fondation Saint-Jean et de l'Association Caroline Binder, avec leur diversité et la multiplicité des champs d'intervention, est une richesse pour la nouvelle Association Résonance.

1.2 Les missions :

Une association au service de l'enfance en Alsace : Accueillir, prévenir, protéger, héberger, accompagner et aider les enfants, les adolescents, les parents, les familles, les personnes en difficulté.

Résonance accueille et accompagne les personnes en situation de difficulté sociale, de handicap et de risque d'exclusion, qu'il s'agisse d'enfants, d'adolescents, d'adultes ou de familles. Reconnue d'utilité publique, Résonance propose une palette de compétences, d'actions et de dispositifs au service des familles et de l'enfance dans le Haut-Rhin : pouponnière, maison d'accueil de jour petite enfance, maison d'enfants à caractère social, établissement pour enfants et adolescents polyhandicapés, centre maternel, actions d'aide à la parentalité, hébergements et actions éducatives pour les enfants, les adolescents, les mineurs non accompagnés, activités extrascolaires...

300 professionnels œuvrent au quotidien pour prévenir, protéger et accompagner les enfants, les familles et les personnes. Les équipes sont investies dans un projet citoyen qui agit en faveur du vivre ensemble, dans la reconnaissance et le respect mutuel.

A l'écoute des pouvoirs publics, en partenariat avec la Collectivité européenne d'Alsace, l'Agence Régionale de Santé, des différentes collectivités et des institutions privées, Résonance participe à l'action sociale médico-sociale territoriale. Elle oriente ses projets de développement au regard des besoins d'une société en constante évolution.

Pour Résonance, chaque personne accompagnée, enfant, adolescent ou adulte, est une personne 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.

Depuis son origine, Résonance a su rester fidèle à ses valeurs spirituelles tout en s'adaptant aux transformations et aux besoins de la société.

1.3 Les Principes et Valeurs :

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. Un comité de veille éthique, composé de salariés, bénévoles et administrateurs, veille au respect de nos valeurs associatives, qui sont les suivantes :

- Adaptabilité
- Refus de toute exclusion
- Bienveillance
- Respect de l'intégrité morale
- Engagement de chaque instant

1.4 L'Organisation :

Dans un monde changeant rapidement, Résonance met en œuvre une organisation transversale pour faire face à de nouveaux défis et aux besoins complexes des publics qui impliquent de faire association « autrement ».

Résonance en chiffre en 2022, c'est :

- 375 enfants accompagnés
- 21 appartements pour l'insertion
- 7 pôles
- 17 M€ de budget en 2021

Pour accomplir notre mission, c'est environ 300 salariés et 17 bénévoles gestionnaires qui sont au service de nos publics accompagnés.

L'organisation de Résonance s'articule autour de 7 pôles.

1.5 L'Ambition :

Née du rapprochement de la Fondation Saint-Jean de Mulhouse et de l'Association Caroline Binder de Colmar, Résonance a pour objectif de répondre aux besoins d'une société en pleine mutation et d'une ascension inquiétante de familles et personnes en situation de fragilité.

Si elle a pour but de protéger, d'écouter et de venir en aide à des enfants, des adolescents et des jeunes en difficulté, ainsi qu'à leurs familles et aux personnes seules, Résonance remplit ses missions en proposant des dispositifs variés auprès de publics vulnérables.

Résonance a pour ambition de devenir une organisation de référence, un acteur majeur en Alsace. Pour ce faire, elle devra être encore plus influente, avoir encore plus d'impact auprès de ses publics et de continuer à développer son efficacité.

C'est pour ces raisons qu'elle orientera de plus en plus ses projets de développement au regard des besoins d'une société en pleine mutation. Les équipes, investies d'un projet inscrit dans une vision citoyenne en développant la capacité à vivre ensemble, dans la reconnaissance et le respect mutuel des identités seront les acteurs clés du succès de ce projet associatif.

1.6 Le public et la vision du futur :

Quatre enjeux majeurs vont conditionner en profondeur le secteur de la protection de l'enfance au cours des prochaines années :

- La croissance des besoins et la complexification des situations à prendre en charge,
- Un mouvement de concentration, le besoin d'expertises et une concurrence accrue,
- Le besoin de solutions d'accompagnement plus systémiques centrées sur l'enfant et sa famille,
- Le besoin de développer l'attractivité des métiers et les parcours professionnels.

La croissance des besoins et la complexification des situations à prendre en charge.

Les besoins sont en croissance mais il est important de souligner également la complexification des situations à prendre en compte. Les enfants dits « cabossés » relèvent de plus en plus de troubles multiples qui nécessitent des compétences plus fines et plus diversifiées de la part des équipes.

Un mouvement de concentration, le besoin d'expertises et une concurrence accrue.

Le monde de la protection de l'enfance se restructure au niveau national. Les institutions de petite taille n'ont plus les moyens financiers et humains pour faire face aux enjeux liés à la croissance de la complexité du métier. Et les pouvoirs publics, qui ont bien compris l'intérêt de disposer d'acteurs aptes à y faire face, conduisent des politiques de concentration qui concernent directement Résonance. De fait, des structures de grande taille se développent. Il devient donc indispensable de se positionner sur son territoire à un niveau qui permette à la fois de développer continûment la qualité de son action, et d'être un acteur reconnu pour sa solidité et sa capacité d'innovation. La question du positionnement et celle de la qualité de la prestation offerte deviennent, de ce fait, déterminantes pour s'assurer une place de qualité dans un monde de plus en plus concurrentiel.

Le besoin de solutions d'accompagnement plus systémiques centrées sur l'enfant et sa famille.

La complexification croissante, soulevée ci-dessus, des situations des jeunes accompagnés, mais aussi de leurs familles, suppose de savoir aborder ces situations de façon holistique, en prenant en compte tous les facteurs susceptibles de conduire à les améliorer et à trouver des solutions satisfaisantes et si possible durables.

Cela conduit à faire évoluer le contenu de l'offre d'accompagnement et à le renforcer dans deux dimensions :

1. Une coopération active, systémique, entre toutes les parties prenantes, à commencer par les jeunes et leurs familles,
2. Une conduite de l'accompagnement centrée sur les besoins et les possibilités de la personne et de son entourage, en tenant le plus possible compte de sa singularité.

Cela conduira à créer de nouvelles offres, faisant appel à de nouvelles approches, visant des besoins qui n'étaient pas couverts par l'offre existante, ou des besoins nouveaux.

Le besoin de développer l'attractivité des métiers et les parcours professionnels.

Au regard des évolutions des besoins en accompagnement, la question du déficit d'attractivité des métiers liés à la protection de l'enfance, liée la faible valorisation de ces activités dans la hiérarchie sociale, devient un enjeu majeur. « Alors même que le secteur social et médico-social est en pleine expansion pour répondre à des besoins croissants (protection de l'enfance maltraitée, intégration scolaire, basculement de l'autisme dans le secteur médico-social par la loi du 11 décembre 1996, aide aux plus démunis, lutte contre la pauvreté, l'isolement social etc.), les métiers du social n'attirent plus, même si, en valeur absolue, leur effectif augmente : l'heure reste aux difficultés de recrutement »¹.

1.7 Les axes stratégiques :

Notre projet associatif a été co-construit avec la Gouvernance, l'encadrement, les professionnels, et nos partenaires. Il a permis de mettre en évidence quatre axes stratégiques :

AXE 1 : OSER ETRE UN ACTEUR MAJEUR
AXE 2 : OSER ETRE UN ACTEUR INFLUENT
AXE 3 : OSER ETRE UN ACTEUR IMPACTANT
AXE 4 : OSER ETRE UN ACTEUR EFFICIENT

1.8 Le plan d'actions :

Pour mener à bien son plan associatif, Résonance s'est dotée, à travers une dynamique intensive de co-construction :

- D'un système de chartes destiné à orienter l'engagement de ses acteurs : la charte des professionnels, la charte des managers, la charte de communication, la charte des administrateurs.
- De 3 grands programmes, pilotés chacun par un comité de pilotage réunissant des professionnels, des managers, des administrateurs, chargés d'assurer la dynamique d'évolution de Résonance sur toute la durée du plan :

1. Le programme « Développement »
2. Le programme « Métier »
3. Le programme « Ressources Humaines »

¹ <https://askoria.eu/index.php/actualites/808-attractivite-du-travail-social-en-baisse-secteur-en-danger-comprendre-pour-mieux-agir>

2) L'établissement et ses missions :

Préambule :

Le projet d'établissement s'inscrit dans le prolongement du projet associatif. Le projet d'établissement traduit, en axe opérationnels, les orientations stratégiques engagées par la gouvernance. Le projet d'établissement permet de positionner l'établissement dans son environnement institutionnel et d'indiquer les évolutions en termes de publics, de missions et de développement au regard des besoins identifiés.

Ce cadre commun affirme le sentiment d'appartenance des parties prenantes à une même entité. Il permet de fédérer, d'établir un lien entre les acteurs et donne du sens aux actions engagées auprès du public.

Fondé sur une dynamique de réflexion collective autour des pratiques professionnelles, des différentes prestations, le projet d'établissement mobilise les parties prenantes autour d'un partage d'idées et de valeurs. Cette invitation au dépassement de l'existant permet de formaliser un document de référence, une carte de visite accessible et compréhensible par tous.

La loi du 2 janvier 2002 qui rénove l'action sociale et médico-sociale et l'article L311-8 du CASF précise que : « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans. Le Projet d'Etablissement est donc un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Les finalités du projet d'établissement :

- Le projet est une dynamique tant par le processus de production qui associe les parties prenantes que par sa mise en œuvre qui stimule les équipes.
- C'est un document de référence
- C'est un document évolutif

Les trois dimensions du projet sont descriptives, projectives et stratégiques :

- On projette une image, un plan pour décrire ce qui existe.
- On projette dans l'avenir ce qui n'existe pas encore mais paraît être une évolution souhaitable, une ambition réaliste.
- On projette le chemin à parcourir pour aboutir au but recherché, en précisant les moyens à mettre en œuvre, les étapes à respecter, dans une démarche de projet.

Cette triple acceptation du terme *projet* implique une articulation entre le descriptif d'une organisation à l'instant T, et la projection à 5 ans des évolutions envisagées. Ce document à visée intégratrice donne des repères aux professionnels. Le Projet d'Etablissement est un phare qui permet aux professionnels de se situer.

Yann MENTZER
Directeur du Pôle Parentalité et Insertion

2.1 L'historique et l'implantation géographique :

1996 est la date de la création de l'Association « Le Portail ». De 1996 à 2011, l'Association « le Portail » a géré des logements locatifs mis à disposition de personnes ou de familles engagées dans une démarche d'inclusion dans la cité.

Au 1^{er} janvier 2012, l'association « le Portail » est absorbée par l'association Résonance (ex Caroline Binder).

En juillet 2015, l'établissement « le Portail » déménage dans des nouveaux locaux au 76, route de Neuf-Brisach à Colmar.

Aujourd'hui, l'activité « le Portail » est pleinement intégrée au Pôle Parentalité et Insertion.

2.2 Les missions et les arrêtés de renouvellement d'agrément :

« Le Portail » est agréé par la préfecture du Haut-Rhin pour deux types d'activités :

L'activité d'Intermédiation Locative et de Gestion Locative Sociale (ILGLS). Arrêté de renouvellement d'agrément n°2022/DDETSPP/IS/086 du 05/07/2022 pour l'ILGLS portant sur l'activité 3 (Allocation Logement Temporaire) comprenant :

- La location de logements en vue de l'hébergement de personnes défavorisées auprès d'un organisme conventionné à l'allocation logement.

L'activité d'Ingénierie Sociale, Financière et Technique (ISFT). Arrêté de renouvellement d'agrément n°2022/DDETSPP/IS/085 du 05/07/2022 pour l'ISFT portant sur l'activité 2 et 3 (ISFT) comprenant :

- L'accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement,
- La recherche de logements adaptés.

L'établissement « le Portail » trouve sa spécificité dans l'accompagnement social vers et dans le logement pour des personnes en grandes difficultés sociales. L'activité se décline en trois offres de services.

L'accompagnement et l'hébergement en logements temporaires :

Cette prestation vise l'accompagnement social global des ménages dans des logements temporaires loués par l'association. L'établissement loue une vingtaine de logements meublés, du studio à l'appartement T3, à Colmar.

Résonance bénéficie d'un financement de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) via notamment l'ALT ainsi que d'un financement de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) via le Fond de Solidarité Logement (FSL) pour l'Aide à la Gestion Locative (AGL).

Les missions de cette offre de service consistent à :

- 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.

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) :

Cette prestation constitue l'un des trois piliers du FSL instauré par la loi « Besson » du 31 mai 1990 reprise par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

Ces mesures d'accompagnement s'exercent au domicile des ménages. La prestation est financée par mois/mesure via la CeA. Cette action consiste à accompagner les ménages dans l'accès ou le maintien dans le logement.

Les missions consistent à :

- Aide à la recherche, et/ou à l'entrée et/ou au maintien dans le logement
- Traitement des difficultés locatives
- Evaluation sociale budgétaire
- Soutien éducatifs et budgétaires
- Soutien concernant la maîtrise des énergies

La Lutte contre la Précarité Energétique (LPE) :

Cette prestation permet de déployer un accompagnement pour des ménages en situation d'impayés de fournisseurs d'énergie et/ou de surconsommation énergétique.

Nous assurons une mission de prévention et de médiation en faveur de ménages se trouvant dans une situation de précarité énergétique (gaz / électricité / eau) pour ainsi éviter une coupure des fournitures d'énergie. Nous proposons un accompagnement socio-budgétaire auprès des bénéficiaires en traitant les difficultés énergétiques en les aidant dans la gestion budgétaire et en les soutenant dans le paiement régulier des charges d'énergie.

Les principaux objectifs sont :

- Médiation auprès du fournisseur d'énergie,
- Explication détaillée des factures (consommation, rythme et période de facturation, montant, paiement),
- Mise en place d'un plan d'apurement des créances,
- Rompre avec les comportements et habitudes en favorisant les éco-gestes,
- Alerter les services compétents (service d'hygiène de la Ville ou l'ARS) en cas de logements vétustes, dégradés ou indignes,
- Favoriser l'accès aux droits (chèque énergie),

2.3 L'inscription de l'établissement dans le schéma départemental :

L'ensemble des orientations du FSL concernent des ménages logés sur les territoires des Espaces Solidarité de Colmar et Couronne Colmarienne.

Les objectifs principaux liés à ces activités sont :

- Favoriser l'accès aux droits des personnes accompagnées,
- Favoriser l'accès et/ou le maintien dans le logement,
- Soutenir les démarches administratives,
- Apporter une aide à la gestion budgétaire,
- Proposer une aide à l'utilisation et l'entretien du logement,
- Favoriser l'accès à un logement personnel en lien avec les bailleurs.

L'établissement « le Portail » fait partie intégrante du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). Ce dispositif vise à définir les objectifs et les moyens pour aider les personnes fragilisées, sans abri ou mal logées, à accéder à des hébergements ou des logements adaptés à leurs besoins et à construire des parcours leur permettant de s'y maintenir durablement. Ce plan est copiloté par l'État et la CeA.

2.4 Les définitions juridiques et les conventions :

Les définitions juridiques :

- 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.
- La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) instaure un rapprochement plus étroit entre politiques du logement et de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI). Ce rapprochement se concrétise par la fusion du plan départemental d'action pour le logement (PDALPD), institué par la loi du 31 mars 1990, avec le plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion (PDAHI), créé par la loi du 25 mars 2009, et la production d'un plan unique, désormais intitulé Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées du Haut-Rhin (PDALHPD 68).

Le PDALHPD pour la période 2018-2023 fait suite au PDALPD 2012-2016. Il a été approuvé le 20 mai 2019 par arrêté du préfet.

Les cinq axes structurant le plan :

- Consolider et adapter l'offre de logement social,
- Mobiliser le parc privé en faveur des publics du plan,
- Adapter l'offre d'hébergement et de logement accompagné,
- Renforcer les actions de prévention des ruptures de parcours et adapter les accompagnements,
- Favoriser l'accès et le maintien dans le logement.

Les conventions :

- Des conventions de subvention relatives à l'accompagnement social lié à l'hébergement sont signées annuellement avec la DDETSPP,
- Une convention de partenariat et de soutien financier relative à l'ASLL, l'AGL et la LPE est signée chaque année avec la CeA suite à un appel à projet,
- Une convention pluriannuelle de partenariat entre Résonance, l'Etat et l'opérateur en charge du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) a été signée en 2020,
- Dans le cadre de la convention avec le SIAO, 4 places d'hébergement sont réservées à des personnes sous-main de justice suivies par le Service Pénitentiaire et de Probation (SPIP) du Haut-Rhin. Ce partenariat est formalisé par une convention annuelle de prestation de service,
- Une convention de partenariat est signée chaque année avec la Ville de Colmar qui soutient pleinement nos actions,
- Un accord partenarial a été conclu avec la CeA dans le cadre de l'accompagnement de Jeunes Majeurs pour 5 places dont 2 en colocation au sein d'un même appartement.

En tant que site qualifiant, l'établissement est habilité à accueillir des stagiaires des centres de formations. Nous accueillons des stagiaires des écoles, d'Educateurs Spécialisés, de Conseillères en Economie Sociale et Familiale, d'Assistants de Service Social. Nous offrons un accompagnement de proximité tout au long du stage. Le tuteur participe à la formation du stagiaire et veille à sa bonne intégration au sein de l'équipe.

L'association est également accréditée pour l'accueil de Services Civiques. Cela permet aux jeunes de découvrir un secteur professionnel. Tout en soutenant les professionnels au niveau du quotidien, nous restons garants du fait que ce ne sont pas, pour autant, des professionnels et veillons au respect des limites de leurs missions en lien avec leur statut.

Afin favoriser l'inclusion des usagers dans la cité, l'établissement tisse des liens privilégiés avec des acteurs de l'environnement de l'utilisateur : les structures d'insertion par l'activité économique, Esat, école, ...

3) Le public et son entourage :

3.1 La Population accueillie :

Les personnes accompagnées sont définies par les critères du PDALHPD 68 :

- Les adultes isolés,
- Des adultes en couple avec ou sans enfant,
- Des familles monoparentales,
- Les personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales,
- Les personnes ou familles privées 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 Les modalités d'accompagnement :

3.2.1 L'Admission et l'accueil :

En logement temporaire :

La procédure d'admission en logement temporaire s'inscrit dans une séquence spécifique de la commission du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) Insertion de Colmar. La demande d'hébergement est étudiée par la commission tous les 15 jours et en fonction du profil, une orientation est prononcée.

Les admissions en urgence ne sont pas prévues dans le dispositif. Cependant, elles sont traitées si les situations répondent aux critères d'admission et relèvent de l'urgence. Toute admission est conditionnée par l'accord de la DDETSPP.

Dès l'orientation prononcée, le chef de service organise un rendez-vous d'admission avec la famille et le référent parcours. Cette première rencontre permet de présenter les rôles de chacun, d'évoquer les orientations proposées par le SIAO Insertion et de poser le cadre de l'intervention.

En ASLL :

Les mesures ASLL sont attribuées par une commission FSL-ASLL 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 pour chacune d'elles (3 ou 6 mois).

Ainsi, chaque mois, l'équipe de professionnels prend connaissance des nouvelles mesures attribuées et un référent de parcours est attribué à chacun des ménages. La décision du choix du référent est prise par le chef de service et répond à des logiques d'effectif.

En LPE :

3 Commissions mensuelles sont organisées par le Fond 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.

3.2.2 La contractualisation de l'accompagnement :

En logement temporaire :

Le chef de service présente les missions du service et remet le dossier d'admission : le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil ainsi que la charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Le Contrat d'Occupation Précaire (COP) faisant office de Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est signé par les parties prenantes. Un exemplaire est remis à la famille sous quinzaine.

Un état des lieux du logement est effectué avec le ménage.

En ASLL :

A l'initiative du référent de parcours, une rencontre tripartite est organisée entre le travailleur social instructeur, le ménage concerné et le professionnel référent en charge de la mesure.

Cette rencontre permet à ce dernier de faire connaissance avec le ménage, d'expliquer ses missions ainsi que les modalités d'interventions. Cette rencontre lui permet également d'obtenir les éléments de la situation ayant conduit l'instruction de cette demande d'accompagnement.

Au plus tard un mois après le début de la mesure, un Plan d'Intervention de l'accompagnement social lié au logement doit être établi. Ce plan reprend les objectifs de l'accompagnement définis avec le travailleur social instructeur et le ménage ; il précise les engagements des bénéficiaires et de l'opérateur, Ce plan sera signé par les 3 parties concernées (bénéficiaire, référent ASLL et instructeur de la demande), une copie sera remise à chacun des signataires ainsi qu'au Service Logement.

En LPE :

La Médiatrice Énergie intervient alors, pour chaque situation, pour une période initiale fixée à 3 mois durant laquelle elle rencontre la personne ou la famille ainsi que le fournisseur d'énergie.

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. Elle dispense également des conseils autour des économies d'énergie et peut être amenée à effectuer des constats/diagnostics techniques. 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 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.

3.2.3 L'élaboration du projet personnalisé :

Ce projet est élaboré après l'installation de la personne dans le logement au cours du premier mois. Il permet de définir, avec la personne concernée, les objectifs à travailler et à atteindre au terme de l'accompagnement, en tenant compte de ses attentes et ses besoins. La contractualisation de l'accompagnement permet, d'une part, de définir les engagements du bénéficiaire ainsi que de l'intervenant et d'autre part, de déterminer les modalités d'intervention.

L'accompagnement personnalisé et individuel permet de prendre en compte la singularité des parcours de vie. Il s'agit de faire connaissance avec la personne accueillie, d'être à l'écoute dans le but de favoriser l'élaboration et la réalisation du projet de la personne et/ou de la famille. Pour ce faire, les travailleurs sociaux favorisent la mise en place d'un lien soutenant, sécurisant et régulier dans le but de faire émerger les capacités et potentialités. Ces dernières sont autant de leviers permettant à ces mêmes personnes de prendre appui sur leurs propres ressources/compétences et d'être actrices de leur projet.

En fonction du projet personnalisé et des objectifs qui y sont mentionnés, plusieurs prestations peuvent être délivrées. Ainsi, le professionnel peut proposer et initier les actions présentées ci-dessous.

Une aide aux démarches administratives / Accès aux droits :

L'accompagnement autour de la réalisation des démarches administratives permet de ramener les bénéficiaires de l'action sociale au « droit commun » et d'accéder aux services et prestations disponibles pour tous les citoyens.

Néanmoins, la complexité de notre modèle social, renforcée par la dématérialisation, rend difficile cet accès aux droits, notamment par l'intrication des démarches administratives à réaliser pour faire valoir et accéder à ces mêmes droits.

Aussi, l'aide à la compréhension, au traitement et à la rédaction de courriers, mais également l'instruction d'une demande de Revenu de Solidarité Active ou d'une demande de Complémentaire Santé Solidaire, sont autant de démarches réalisées avec le concours des travailleurs sociaux. Ce travail a pour objectif de permettre à la personne accompagnée de comprendre les rouages de notre système social et de pouvoir, à l'issue de l'accompagnement, effectuer ces démarches en toute autonomie.

Une aide à la gestion budgétaire :

L'accompagnement à la gestion budgétaire vise à soutenir le ménage dans le rétablissement de l'équilibre de son budget. Si les travailleurs sociaux effectuent dans un premier temps un bilan complet de la situation budgétaire dans le but d'identifier les difficultés qui mettent en péril cet équilibre, ils identifient également les leviers possibles pour la résorption de ces difficultés. Des actions, en cohérence avec le diagnostic réalisé et validées par le ménage, sont alors mises en œuvre.

Ces actions doivent permettre la connaissance des droits et devoirs des ménages, l'accès aux droits, la gestion d'un budget quotidien, la définition des priorités budgétaires en fonction des ressources disponibles, le traitement d'une situation de surendettement...

Une aide à la recherche d'un logement de droit commun :

Cet axe de l'accompagnement est commun à tous les ménages accueillis, l'hébergement étant temporaire et devant être considéré uniquement comme un tremplin vers le logement autonome.

Dès lors où les freins à l'accès au logement sont levés, les professionnels accompagnent les ménages hébergés dans l'élaboration de leur projet logement et sa mise en œuvre. Aussi, certains critères sont définis en fonction de leur projet de vie (taille du logement, environnement souhaité...) et en adéquation avec leur situation familiale et financière mais aussi en fonction de l'offre locale. Une demande de logement social est alors instruite et un suivi de la demande est assuré. Le ménage, s'il le souhaite, peut être accompagné pour la visite du ou des logements attribués.

Parallèlement à cette recherche de logement, un travail autour du savoir habiter est effectué avec les personnes accompagnées. Pour ce faire, des temps d'information sont prévus afin que le ménage puisse acquérir et s'approprier :

- Les droits et devoirs du locataire (payer le loyer et les charges, justifier d'une assurance habitation, assurer l'entretien courant du logement, utiliser paisiblement le logement et son environnement...),
- Une gestion budgétaire équilibrée du logement (anticiper les coûts relatifs au logement),
- Les bons réflexes pour une consommation raisonnée des fluides (maîtrise des énergies, du fonctionnement des appareils électroménagers et/ou de son système de chauffage...),
- Les éventuelles difficultés locatives (impayés de loyers, troubles du voisinage, sinistre...).

Des actions en faveur de l'insertion professionnelle :

Organiser sa recherche d'emploi et/ou de formation, développer des compétences en informatique, maîtriser les outils liés à la recherche d'emploi, orienter les personnes vers des organismes ou associations spécialisées sont autant d'actions ayant pour vocation de soutenir les personnes accompagnées dans la construction d'un projet professionnel réaliste. Ces actions visent également à accompagner les usagers dans l'ensemble des démarches en lien avec l'emploi et/ou la formation.

Des actions en faveur de la santé et de la prévention :

L'accompagnement, en faveur de la prévention et de la santé, consiste à réinscrire la personne dans un parcours de soin et de santé, à l'accompagner dans les démarches visant son accès aux droits en matière de santé et à favoriser son autonomie en l'orientant vers les services dédiés.

3.2.4 La sortie du dispositif :

En logement temporaire :

Dès lors où les principales difficultés sont résorbées, une réflexion est menée, avec les personnes accompagnées, autour de la sortie du dispositif ALT.

Plusieurs pistes sont proposées en fonction des attentes de la personne mais également de l'évaluation du chemin parcouru.

L'accès au logement personnel et autonome, éventuellement en bail glissant, est favorisé à chaque fois que cela est possible. Pour ce faire, le ménage est soutenu par les professionnels d'une part pour l'instruction de sa demande de logement et le suivi de cette dernière auprès des bailleurs sociaux, et d'autre part, pour la recherche de logement auprès des bailleurs privés. Lorsqu'un logement lui est attribué, les professionnels l'accompagnent dans toutes les démarches inhérentes à son installation (démarches administratives, études et souscriptions aux contrats énergie, achats de meubles, déménagement...).

Si, au regard de la situation et/ou selon le projet de la personne, la sortie en logement autonome n'est pas envisageable, d'autres pistes de réorientation sont étudiées avec le ménage.

En ASLL :

Le mois de l'échéance de la mesure, l'accompagnement fera l'objet d'un bilan qui sera présenté en commission.

Ce bilan, rédigé par le professionnel en charge de la mesure et présenté au ménage, évalue si les objectifs de travail sont atteints ou non. Ainsi, pour chacun d'entre eux, le professionnel détaillera les actions menées, les facteurs d'évolutions mais également les freins à la réalisation de ces objectifs. Le ménage pourra y mettre ses observations et demandes.

Un renouvellement éventuel est possible, au vu des résultats et sur décision du Président de la CeA, néanmoins, la durée maximale de l'intervention est fixée à 18 mois.

En LPE :

A l'issue de la période d'accompagnement, un rapport d'intervention est 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.

3.3 Une expression et une participation des usagers favorisées :

Les prestations proposées par l'équipe du Portail s'appuient sur le postulat que tous les usagers possèdent des compétences et des ressources. Ainsi, l'accompagnement qui rythme la vie des bénéficiaires est co-construit avec eux. Les objectifs d'intervention s'articulent autour d'objectifs partagés avec les usagers. Un climat de collaboration est favorisé pour permettre un accompagnement de qualité répondant aux besoins des personnes accompagnées. L'objectif du professionnel est de créer des conditions favorables à l'exercice de la mesure d'accompagnement.

Pour que la mesure soit efficiente, la mission du référent est d'accompagner, d'encourager, et de faire émerger ou de développer les compétences des personnes accompagnées.

Expression des usagers avec l'équipe :

Des rencontres régulières ont lieu avec les usagers et les différents professionnels pour mener à bien chacun des objectifs définis. Les personnes accompagnées peuvent solliciter l'aide, le soutien ou simplement échanger lors des visites à domicile et appels téléphoniques. Lorsque la situation évolue peu ou pas, un temps d'échange est nécessaire avec la famille pour comprendre les freins quant à l'avancée du projet. L'ensemble des écrits la concernant est toujours lu aux personnes accompagnées avant transmission aux partenaires. La famille a la possibilité d'écrire un commentaire sur ces documents.

Tous les documents peuvent être consultés par la famille dans le cadre de l'accès au dossier de l'utilisateur défini par la loi. Une procédure va être établie pour répondre à cette obligation.

Enquête de satisfaction :

Afin d'améliorer la qualité des prestations et de recueillir la parole des bénéficiaires sur leur expérience de l'accompagnement, le référent de parcours remet à la famille un questionnaire de satisfaction en toute fin de mesure.

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

4.1 L'accompagnement au quotidien :

Au quotidien, nous visons une organisation souple, intelligente et adaptative. Nous visons l'efficacité et la réactivité.

Nous orientons nos prestations vers une logique centrée sur la personne, son projet de vie, ses attentes, sa capacité à agir, ses ressources, ses compétences, son développement et sa trajectoire.

Nous proposons l'individualisation de la prise en charge, la continuité du parcours, la cohérence et la coordination des actions ainsi que la stabilité affective des usagers.

Nos interventions s'inscrivent dans une recherche de participation des personnes accompagnées. Dès la construction du projet, nous recherchons l'adhésion et l'accord des usagers. Nous discutons, négocions et co-construisons avec les bénéficiaires les objectifs opérationnels de leurs projets. Les actions proposées supposent une articulation et une coordination des ressources disponibles en interne mais aussi dans l'environnement de la famille. Le référent parcours assure cette coordination en lien avec les parties prenantes. L'enjeu consiste à assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.

4.2 L'accompagnement à la santé :

Lorsque l'utilisateur acquiert une couverture maladie complète, nous l'orientons vers le système de santé de droit commun. Lorsque la situation le nécessite, nous travaillons avec la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) de l'hôpital.

4.3 Les prestations éducatives :

Référent de parcours :

Chaque famille est suivie et accompagnée par un référent parcours. Le référent parcours réalise avec la personne un diagnostic global de sa situation et de ses besoins afin de définir les projets de la famille.

Au regard des compétences identifiées dans la situation, il co-construit avec la personne accompagnée et l'ensemble des acteurs internes et externes, des objectifs opérationnels et un plan d'action en adéquation avec les besoins de la personne.

Le référent parcours est un professionnel disposant d'une vision globale des interventions sociales auprès de la famille. Il fait le lien et coordonne les actions. Sans lien hiérarchique, ce professionnel ressource garantit la continuité du parcours d'inclusion de l'utilisateur et assure la cohérence de l'accompagnement proposé.

L'action du référent parcours s'inscrit dans un travail en réseau. Il intervient comme facilitateur des actions mises en œuvre.

4.4 Les prestations paramédicales :

Pour cette prestation, nous nous adressons aux services de droit commun : le Centre Médico-Psycho Pédagogique (CMPP), le centre thérapeutique de jour ou l'hôpital de jour ou vers les professions libérales.

4.5 Les prestations d'hébergement :

Les prestations ASLL et LPE s'appliquent aux familles disposant d'un logement à leur nom tandis que les prestations dédiées aux ménages accompagnés dans le dispositif « logement temporaire » s'exercent dans un logement diffus loué par l'Association. Dans ce cas, nous proposons de co-construire avec la famille un « projet social » en définissant le logement recherché (le secteur géographique, les commodités, etc...). En fin d'accompagnement, un glissement de bail, au nom des personnes accompagnées pourra également être envisagé.

Nous proposons d'organiser des temps individuels consacrés à la gestion budgétaire (aide au calcul du taux d'effort, du reste à vivre, suivi et compréhension des charges), au savoir-habiter son logement, vivre en collectivité et savoir gérer les dépenses énergétiques incontournables. Pour ce faire, nous mobilisons les partenaires locaux (prestataires énergie, bailleurs sociaux, CCAS, Face Alsace...) avec qui nous avons déjà une relation de confiance établie du fait des missions exercées par le Portail.

4.6 Les prestations des services transversaux :

L'ensemble des professionnels des services transversaux exercent leurs missions dans le souci du bien être des usagers et de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail pour leurs collègues, dans le respect des règles de confidentialité et de la vie privée.

4.6.1 Le secrétariat d'accueil :

L'Accueil :

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

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

Le Secrétariat :

Le secrétariat a en charge la création et le suivi des dossiers administratifs des usagers, il gère le processus des admissions / radiations et émet la facturation.

Le secrétariat a également en charge diverses tâches administratives dans le cadre de l'accompagnement des établissements, ainsi que la mise en forme de journaux à l'attention des parents.

4.6.2 Le service sécurité et patrimoine :

Le service sécurité et patrimoine a pour but d'apporter une assistance technique à tous les établissements de l'Association.

Sa raison d'être est de suivre et de maintenir en bon état de fonctionnement tous les bâtiments, installations et véhicules pour un accueil de qualité des usagers et des professionnels, ceci afin d'assurer la conformité des établissements par rapport à la réglementation, à la sécurité incendie et au plan vigipirate.

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 et à appliquer les procédures en cas d'intrusion ou d'attaque terroriste.

Le service sécurité 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 sécurité et patrimoine. 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 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 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. Il est force de propositions pour que l'association se dote de solutions et d'outils en lien avec les problématiques actuelles et à venir.

Enfin, le service accompagne les établissements et les professionnels dans la mise en place de nouveaux projets et développements, il est intégré en amont dans les études et apporte son savoir-faire et son expérience terrain.

4.6.3 Le service informatique :

Le Service Informatique assure le suivi, l'entretien et la maintenance du parc informatique de l'Association. Partie intégrante des services supports, il est aux services de tous les pôles.

Le Service Informatique a pour missions :

- Assurer la gestion du logiciel usager pour la centralisation des informations relatives aux résidents ;
- Assurer le support technique, la mise à jour, la maintenance et l'inventaire du matériel et des logiciels ;
- Assurer la bonne marche du système informatique dans sa globalité ;
- Donner les conseils, et assurer la formation au profit des utilisateurs sur les nouvelles technologies pour leur en permettre la bonne prise en main ;
- Fournir les conseils sur le choix des matériels et des logiciels ;
- Participer à améliorer la communication interne, en favorisant le choix de matériels et logiciels adaptés au travail de groupe, à la taille et à l'architecture de l'Association ;
- Assurer la gestion des accès des dossiers partagés ;
- Elaborer et mettre en œuvre des manuels de procédures informatiques ainsi que des manuels de supports pour la formation des utilisateurs.
- Gérer le suivi des impressions au regard des défis financiers et environnementaux actuels (surcoûts, préservation des ressources...);
- Protéger et sécuriser la structure des menaces potentielles ;
- En lien avec la chargée de projet et de qualité, mettre en conformité les systèmes et leurs utilisations en rapport avec la législation (RGPD).
- Le fonctionnement optimal d'une structure repose sur les activités menées au sein des nombreuses divisions qui la composent. En particulier, du service informatique qui se retrouve au cœur de la gestion du travail et qui contribue grandement à l'avancement des tâches.

C'est en ce sens que le Service Informatique se doit de porter un regard précis et constant sur le système, afin d'en dresser un état des lieux détaillé et de toujours pouvoir prévoir les futurs besoins des utilisateurs. Il permet d'éviter de disperser les ressources en répondant aux besoins exacts de la structure. Dans son rôle de conseiller, il sait proposer les technologies les plus adaptées et prend part aux décisions en amont et tout au long de l'avancement des projets de l'Association.

5) Le travail en réseau :

5.1 Les partenaires :

Les prestations du Portail sont interconnectées avec les partenaires de la cité. Cette coresponsabilité se traduit par une co-production des prestations, notamment concernant l'offre de service et les objectifs liés à l'amélioration et/ou au développement du service rendu à l'utilisateur.

Le Portail s'inscrit comme un relai temporaire dans la trajectoire familiale des usagers. Le service s'appuie sur les ressources de l'environnement de la famille. Ce travail de coordination partenariale permet la mise en cohérence des réponses apportées aux usagers.

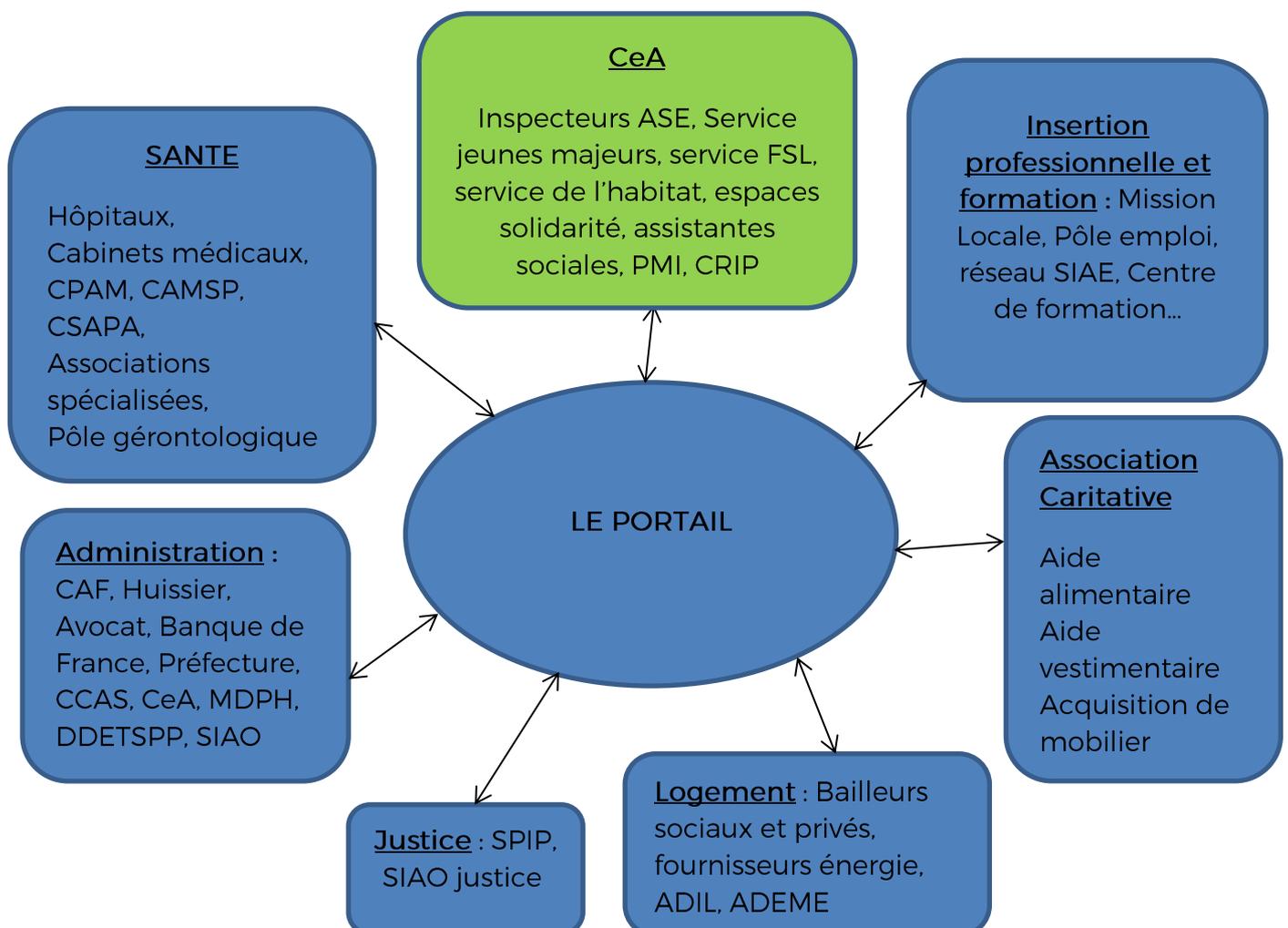
L'assistant social et formateur Guy Hardy affirme : « *les familles n'ont rarement qu'un seul problème* ». Aussi, il est important de cultiver le partenariat existant et d'en inventer de nouveaux pour offrir une réponse globale aux familles.

Parmi ses objectifs opérationnels, le Portail cultive le travail en réseau et l'ouverture à la cité.

Le réseau se développe en fonction des besoins repérés auprès des usagers. Chaque situation rencontrée permet d'étoffer ce réseau. Pour que le partenariat continue à exister, il convient de l'animer et de le faire vivre car il se construit et s'entretient. Il s'agit d'aller vers, mais aussi de faire venir.

Pour mettre en lien le partenariat et les recommandations de l'ANESM-HAS, nous pouvons définir ce dernier comme une ouverture « à » et « sur » l'environnement.

Les principaux partenaires sont présentés dans le schéma ci-dessous :



6) Les principes d'intervention :

6.1 La gestion des paradoxes :

Les professionnels du Portail sont parfois confrontés à la gestion de certains paradoxes :

- Logement autonome et hébergement temporaire,
- Autonomie et règlement de fonctionnement,
- Lieu privatif et le devoir 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.

6.2 Le Positionnement des professionnels à l'égard des usagers : le respect des droits :

Les politiques publiques visent la transformation de notre modèle social en favorisant l'inclusion de l'utilisateur dans la cité tout en facilitant sa participation active à la prise de décision. L'enjeu est de rendre l'utilisateur acteur de son projet en lien avec les partenaires de son environnement.

L'amélioration de la coopération entre dispositif d'un même territoire en charge du suivi d'une même personne est favorisée. L'enjeu est d'assurer la continuité du parcours de l'utilisateur.

Cette démarche, coordonnée par le référent de parcours, consiste à privilégier une approche globale plutôt qu'une approche segmentée par service. L'objectif est d'associer la personne accompagnée et/ou sa famille à l'analyse et l'évaluation de sa situation, à la définition de son projet de vie et de son parcours.

Pour que les professionnels puissent mettre en œuvre des logiques de coopération, de transversalité, de coordination, la mise en place du référent de parcours au Pôle Parentalité Insertion a été travaillée avec l'ensemble des acteurs de terrain en partenariat avec un organisme de formation.

La « charte des professionnels » co-construite avec les acteurs de terrain représente un guide de bonnes pratiques au service des professionnels.

L'implication et la participation des salariés sont constamment recherchées. Les professionnels sont invités à être force de proposition et sont associés dans la construction de dispositifs innovants.

Les équipes sont sensibilisées à la nécessité de rendre compte des accompagnements et d'assurer une traçabilité des démarches entreprises, au travers des observations quotidiennes écrites, de notes d'incident, de compte rendu de visites par exemple. Ces actes s'inscrivent dans une démarche éthique.

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, 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, bienveillance et absence de jugement de valeurs de la part de toutes les parties prenantes.

Droits des usagers :

- Etre accompagné et soutenu dans la globalité de leur projet,
- L'intérêt de la famille doit être visé,
- Chacun des membres de la famille doit être considéré dans son individualité,
- Les compétences de chacun des membres de la famille doit être valoriser,
- L'autonomie des parents, en les inscrivant dans leur environnement, doit être préserver,
- Le secret professionnel et l'objectivité des observations des professionnels doivent être garantis,
- Chaque membre de la famille doit être acteur de son projet, chacun est associé à l'élaboration de son projet,
- Partir de la demande des usagers en basant l'accompagnement sur les besoins qu'ils expriment et non pas induire des besoins,
- Travailler en transparence en lisant chacun des écrits qui concerne la famille.

6.3 L'évaluation de la qualité :

De même, nous nous appuyons sur, l'instruction ministérielle du 14 mars 2007, ainsi que la loi du 07 février 2022, pour préciser notre politique de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance, notamment en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle.

Les responsables légaux ont accès à la liste arrêtée par le président de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA), le préfet et l'agence régionale de santé (ARS), des personnes ayant autorité, extérieure à notre structure, à laquelle ils peuvent faire appel et qui sont autorisées à visiter l'établissement à tout moment.

Un système d'évaluation de l'impact des prestations fournies :

Dans la continuité du travail autour du Projet Associatif (PA), l'association déploie un pilotage de son plan stratégique sur 5 ans. Trois programmes sont identifiés dont l'un, rattaché à l'axe 3 du PA consiste à traiter la mise en place d'un système d'évaluation de l'impact des prestations. Il s'agit pour notre association de convaincre nos parties prenantes externes (financeurs, politiques, partenaires, ...) de l'intérêt de notre action afin qu'elles nous soutiennent, mais également, en interne, d'accompagner l'amélioration des pratiques afin de maximiser l'efficacité et l'impact généré. Toutefois, cette mesure est en prise avec une complexité multiforme. Ainsi que le résume Geoff Mulgan (2010), « *le principal obstacle [à la mesure de la valeur sociale] est de considérer que la valeur sociale est une chose objective, déterminée et stable. A partir du moment où on aborde la valeur sociale comme étant subjective, malléable et variable, on crée de meilleures mesures pour l'évaluer* ».

S'engager dans une démarche d'évaluation d'impact social nécessite donc d'accepter cette subjectivité et ses conséquences en termes d'incertitude, d'approximation et d'instabilité.

Nous pensons que la production d'idées nouvelles sur un mode collaboratif et transversal favorise l'intelligence collective et la cohésion d'équipe. En mêlant au sein d'un même projet des expertises, on gagne en agilité et ainsi les professionnels sortent de leurs objectifs habituels et vont au-delà de leurs capacités.

Quelques pistes opérationnelles ont été évoquées :

- La transformation digitale de certains outils dont l'enquête de satisfaction. La mesure de l'impact des prestations sera ainsi facilitée tout au long du séjour de l'utilisateur et au-delà de sa prise en charge.
- La transformation et l'amélioration du cahier des charges de l'outil informatique dédié aux usagers permettra de mesurer finement l'évolution du public, sa progression et ses apprentissages ainsi que le profil des personnes accompagnées et ses caractéristiques mais aussi le nombre d'intervention réalisée par domaine d'activité.
- Imaginer un processus et/ou un outil adapté par service afin de mesurer les réalisations, les résultats avec effets observables à court terme et démontrer l'impact de nos prestations sur le long terme. L'identification d'indicateurs de mesure significatifs par service nous permettra de rendre compte aux parties prenantes, de communiquer sur notre activité en améliorant ainsi le service rendu aux personnes accompagnées.

Dans le cadre d'un processus alliant transparence, rigueur et pragmatisme, les informations collectées et analysées seront alors autant d'éléments de réponse, partiels mais utiles, pour nous accompagner dans le dialogue avec nos partenaires et pour maximiser notre impact social.

Une démarche de progrès continu et d'innovation :

De façon à s'inscrire dans une démarche de progrès continu, une participation active des équipes est recherchée. La réflexion partagée, la recherche du sens de l'accompagnement, le questionnement sur les pratiques professionnelles sont autant de leviers pour mobiliser et professionnaliser.

Nous pouvons citer en exemple, la réflexion et la participation autour des projets innovants, la mise à place d'objectifs annuels à travers les projets de service, le plan de développement des compétences, les réponses aux appels à projets.

L'objectif principal du Pôle est de faire évoluer les pratiques de manière à s'adapter au mieux aux besoins de la personne accompagnée et à apporter une réponse en corrélation à ses capacités, au plus près des besoins de chacun et ceci à partir de son histoire et de son projet de vie.

Une base de références théoriques a été pensée, afin de soutenir les professionnels dans leur pratique au quotidien. Elle a pour objectif de nourrir la réflexion, d'offrir des pistes aux questionnements, et d'ouvrir toujours de nouvelles portes. Cet outil qui se veut didactique, ludique et apprenant est accessible à volonté, il a vocation à développer nos compétences, nos connaissances, en offrant une source de références théoriques, de vidéo, de liens vers des documents professionnels.

Une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance :

La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle.

Particulièrement engagée pour garantir une bien traitance institutionnelle, l'association Résonance promeut une politique inscrite dans le respect, la participation et le pouvoir d'agir du public accueilli. Soucieux de se montrer transparent et dans le « faire ensemble » le parent ou représentant légal, l'adolescent et l'enfant (en fonction de son âge) sont destinataires des outils de la loi 2022.2. Vigilants à prendre en compte et respecter leurs droits, à les impliquer dans la vie de l'établissement, à les accompagner dans leur projet, la disponibilité et l'écoute sont des axes forts que nous développons au quotidien.

Du côté des professionnels, nous favorisons en premier lieu un management bienveillant et de proximité. En se montrant à l'écoute des besoins, des moyens, dans le respect des professionnels, des locaux et des biens mis à disposition, en donnant du sens aux actions, persuadés que chacun a sa place dans l'accompagnement des enfants et des familles. Chacun a sa place et chacun doit se sentir responsable quelle que soit sa mission, maillon d'une chaîne au service de l'utilisateur. Le travail en équipe suppose alors une recherche de cohérence, de concertation qui si elle est mise à mal doit alerter en vue d'apporter une amélioration, voire correction si cela paraît nécessaire. Ainsi le processus des sanctions est réfléchi institutionnellement et est garant pour stopper tout débordement ou faute professionnelle pour tendre vers l'objectif de notre politique associative : « 0 maltraitance »

Au-delà, le Plan de Développement des Compétences est un élément fort pour contribuer à la formation continue des équipes éducatives et paramédicales, dans l'intérêt du public accompagné. Aussi celui-ci est pensé pour enrichir les connaissances et questionner les pratiques (Groupe d'Analyse de Pratiques, de réflexivité ...)

De plus, les réunions d'équipes, les groupes de travail à thématiques, les temps de transmissions, les outils et documents ressources partagés sur le serveur informatique, le logiciel usagers sont autant de pistes permettant de positionner l'enfant et sa famille au centre de nos attentions.

Enfin, les projets de groupes, co construits avec les équipes, s'articulent autour des besoins fondamentaux de la personne accompagnée, ils sont notre témoignage pratique et concret de la politique de prévention et lutte contre la maltraitance.

Une auto-évaluation comme outil de pilotage dans la démarche d'amélioration continue de la qualité :

L'auto évaluation ne remet pas en cause nos savoirs, nos savoir-faire ou savoir-être, mais a pour but d'aller vers un mieux-faire et mieux-être professionnel. C'est un levier de mobilisation des équipes pluridisciplinaires. Elle permet d'adopter une démarche d'amélioration continue au sein du Pôle, de définir les axes à retravailler en se fixant des objectifs qui précisent clairement les attendus pour les usagers.

Il est important d'interroger nos pratiques au travers d'une approche globale, incluant le regard de la personne accompagnée

La loi du 24 juillet 2019 fait entrer l'évaluation des ESMS dans une nouvelle étape qui offre un outil commun d'analyse et d'évaluation externe, élaboré par l'HAS. Ce nouveau référentiel va constituer le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par les professionnels au sein du pôle et devient un document support pour réaliser les auto évaluations de manière autonome.

Ce travail a été mené, sous forme de groupe de travail, sur le premier semestre 2022. Une veille à la participation d'un maximum de professionnels a été mise en place. L'ensemble de l'auto évaluation a été transmise à l'autorité de tarification de laquelle l'établissement dépend.

L'auto évaluation va être finalisé par la construction d'un plan d'amélioration. Cet outil prend la forme d'un tableau qui regroupe l'ensemble des actions à mettre en œuvre, les moyens mobilisés et les échéances prévues sur un calendrier pouvant aller jusqu'à 2 ans.

L'auto évaluation va servir comme outil de référence lors de la conduite de l'évaluation externe. Cette dernière une fois terminée aboutira à l'élaboration d'un rapport d'évaluation par l'organisme autorisé en charge de celle-ci. L'établissement présentera, pour tout critère impératif coté à 1, 2 ou 3 un nouveau plan d'action spécifique à l'autorité de tarification.

La date de la prochaine évaluation externe nous sera communiqué en octobre 2022.

Modalités de régulations des dysfonctionnements :

Les dysfonctionnements ont plusieurs sources d'origines. Ils peuvent être dus à une défaillance matérielle et/ou une erreur humaine dont les causes ne peuvent être laissées sans réponse. Il est important pour pouvoir les traiter, et veiller à ce que cela ne se reproduise pas, de mettre en place des temps de « modalités de régulations de dysfonctionnements ». Afin de pouvoir faire en sorte que cette démarche s'inscrive dans la culture de l'Association il faut avant tout faire taire la peur et le silence et faire valoir l'intérêt pour tous d'un climat constructif en s'y associant en vue de « sécuriser » les usagers et les professionnels.

L'origine de ces démarches d'analyses collectives part d'une interrogation en équipe sur les pratiques et l'organisation mise en place dans un but identique qui est d'améliorer la qualité d'accompagnement des usagers d'une part en sensibilisant les professionnels sur les risques potentiels encourus par les usagers d'autre part. Ces temps se font systématiquement lors des réunions d'équipes chaque semaine, dont ce sujet est mis à l'OJ, et peuvent ne pas être abordés si rien n'est à signaler. Cela peut aussi être sur des temps formels, hors réunions d'équipes, mais consacré à cet objet. Dans tous les cas un écrit recensant chaque situation doit être rédigé et acté dans le document dédié à cet effet, dit « tableau de suivi », qui permettra de suivre cette défaillance.

Il s'agit de recueillir rétrospectivement et méthodiquement les données en identifiant s'il s'agit d'évènements graves ou précurseurs. Il faut ensuite chercher à comprendre ce qui s'est passé afin de mettre en place une ou des actions permettant d'éviter définitivement leur reconduction. Les fiches d'évènements indésirables (FEI), outils de remontées des informations, sont étudiées en équipe et les incidents non transmis, mais connus, sont aussi abordés afin de faire comprendre à chacun qu'il faut réaliser systématiquement des FEI car tout se sait et l'intérêt sécuritaire de tous est vraiment l'objectif.

Ces sujets sont abordés automatiquement en présence d'un cadre hiérarchique qui va encourager la parole en toute bienveillance et sans jugement. Les actions sont notées dans un document nommé « tableau de suivi » et classé en fonction :

- Du thème : matériel ou humaine (cause du dysfonctionnement),
- De la défaillance survenue : matériel ou humaine (sur quoi ou qui a impacté la défaillance),
- De la raison de la défaillance : conséquence et sa gravité,
- De l'analyse des résultats obtenus : permettant d'orienter les actions correctives,
- De l'actions ou les actions à réaliser basées sur un calendrier.

A la fin de ce tableau se trouve un plan de réévaluation des situations afin de veiller à ce qu'elles ne se reproduisent pas dans le temps. En fonction de l'importance du dysfonctionnement et/ou de sa répétition ce sujet est repris systématiquement avec la direction générale et le CODIR de Résonance. La communication au sens large permet d'éviter que cela puisse se passer dans un autre pôle et de réfléchir collectivement à des actions différentes ou plus importantes.

7) Les professionnels et les compétences mobilisées :

7.1 Des compétences et des qualifications indispensables :

L'accompagnement du public accueilli nécessite certaines compétences :

- Développer les qualités d'observations, d'écoute et d'empathie,
- Savoir détecter les signes de souffrance et de vulnérabilité,
- Faire preuve d'adaptabilité et de créativité pour offrir un accompagnement adapté.

Une appétence pour le travail collaboratif, de coordination et d'innovation.

L'équipe constituée de professionnels, issus de formations différentes, favorise le fait d'avoir un regard pluriel et des approches complémentaires. L'analyse et les réflexions conjointes développent des réponses innovantes et adaptées à la singularité de chaque situation et permettent une expertise ciblée.

Au-delà de la qualification première, la prise en compte des appétences et des compétences propres à chacun est encouragée et valorisée. La pluralité des qualifications au sein d'une même équipe apparaît comme formatrice et inscrit chaque professionnel dans une démarche d'évolution.

Il apparaît enfin que la palette d'intervention internat/milieu ouvert offert par Résonance est une véritable opportunité pour tout professionnel tenant compte de son expérience mais souhaitant s'orienter vers un cadre de travail et des missions différentes.

Sous la responsabilité du directeur de pôle :

- Cheffe de service
- Educatrice Spécialisée
- Conseillères en Economie Sociale et Familiale
- Assistante Service Social
- Moniteur-Educateur

Les fiches de poste sont définies pour clarifier les fonctions, les missions et le cadre d'intervention. Elles sont consultables sur le serveur informatique. A cela se rajoutent les entretiens individuels où chaque professionnel dispose d'un temps avec son supérieur hiérarchique pour exprimer ses difficultés, questions, points forts et aspirations.

7.2 La dynamique du travail en équipe :

L'équipe est composée de professionnels diplômés avec des compétences plurielles et des qualifications variées. Cette pluridisciplinarité favorise une approche complémentaire et un regard croisé sur les situations. L'analyse et les orientations prises apportent des réponses innovantes et adaptées à la singularité de chaque enfant et famille.

7.3 Les outils :

Dossier personnalisé: Ce dossier, sécurisé, est un outil professionnel constitué d'informations recueillies à son ouverture puis alimenté tout au long de l'accompagnement de la personne. Il répond à une logique de cohérence de l'accompagnement. Au service du projet de la personne, il doit permettre le suivi et faciliter le parcours de la personne.

Tableau de bord: Il permet de visualiser, sur un seul document, tous les ménages accompagnés par le Portail et d'en préciser le dispositif d'accompagnement (ALT, LPE, ASLL). On y trouve également, de manière synthétique, des informations utiles telles que la typologie du ménage, l'adresse, les dates d'échéance des mesures, le nom du référent de parcours...Ce tableau est mis régulièrement à jour par le Chef de service et peut-être modifié par les référents dès lors où il y a un changement de situation des ménages.

Tableau des références : Il permet de visualiser, en un seul regard, pour chacun des ménages accompagnés, qui est le référent de parcours. Suite à l'orientation de nouveaux ménages, il est un support qui permet une répartition équitable quant au nombre de situation par référent. Il est également un indicateur du nombre de ménages et de personnes accompagnés au Portail et de connaître, en temps réel, le taux d'occupation.

Dossier Partenaires : Ce dossier constitue un répertoire de tous les partenaires pouvant être sollicités sur le territoire Colmarien et autre. On y trouve une fiche par partenaire avec tous les renseignements utiles et documents type (demande de subvention par exemple). Véritable mine d'informations pour les professionnels, il est régulièrement alimenté ou modifié en fonction des informations récoltées.

Planification des interventions : Les référents organisent les interventions des différentes interventions pour la semaine suivante. Cette planification est convenue avec les ménages. Afin d'assurer une visibilité de ces rendez-vous, ils sont notés sur les calendriers nominatifs des professionnels mais partagés par tous les travailleurs sociaux de l'équipe.

7.4 Les réunions :

Réunions de Direction : elles ont lieu tous les quinze jours. Elles sont animées par le Directeur. L'objectif est de partager les informations, identifier les sujets à traiter et développer une stratégie de Pôle.

Réunions d'équipe : Elles ont lieu de façon hebdomadaire le mardi matin de 9H à 12H30 et s'adressent à l'équipe pluri-professionnelle. Elles sont animées par le Chef de service. C'est un temps nécessaire à la communication d'informations, à la réflexion, à la distanciation, au partage des pratiques, à l'évocation des différents projets, à la co-construction...

Les Réunions de Pôle : Une réunion par trimestre permet de rassembler tout le personnel, de se projeter collectivement sur les échéances institutionnelles et/ou les évolutions du Pôle.

Coordination entre le Directeur et le Chef de service : rencontre hebdomadaire. Echange sur les situations complexes des usagers et/ou du personnel, les réponses à apporter aux partenaires et l'organisation du service.

Coordination entre cadres du Pôles : Rencontre deux fois par an. Ces temps sont consacrés au service rendu à l'utilisateur et au développement de la qualité de la prise en charge. Les points de vue sont partagés et les analyses sont croisées.

Coordination entre le chef de service et les professionnels : Rencontre individuelle une fois par mois. Ce pas de côté permet une cohérence des projets et une participation active des professionnels aux projets du Pôle.

Coordination entre professionnels et transmission d'information : Les transmissions et les échanges ont lieu en continu grâce à l'espace de travail partagé. Les transmissions écrites se réalisent via le logiciel de suivi de l'utilisateur.

7.5 Les formations :

Le service favorise l'apport de connaissances à l'aide de formations ciblées sur les besoins repérés pour améliorer l'accompagnement des familles : l'interculturalité, la relation parents/professionnels, l'importance du jeu, l'accompagnement d'un public à particularités, l'approche systémique, la notion de référent parcours, l'accompagnement des parents en situation de handicap, l'approche médiation... complétés par des conférences et des colloques : dépendances du public et respect du secret professionnel par exemple.

Le plan de développement des compétences est composé de formations collectives propres à l'établissement ou mutualisées avec d'autres services et, si possible, sur des formations individuelles qui répondent à la demande des professionnels.

Des temps de travail autour des recommandations de l'ANESM-HAS se font lors des réunions de pôle mais aussi à travers des groupes de travail spécifiques (bienveillance...). La politique sociale du Pôle anticipe l'évolution des fonctions. Elle inscrit les professionnels dans une dynamique autour d'une trajectoire emploi. Elle met en lumière les compétences de chacun en proposant des opportunités d'évolution horizontale et encourage la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) en ouvrant ainsi des perspectives de carrière.

8) L'évolution et le développement au regard des besoins :

8.1 La progression et le développement :

Au service d'un public fragilisé depuis de nombreuses années, l'association Résonance a su s'ouvrir et s'adapter aux demandes et besoins du terrain tout en prenant en compte le cadre législatif en vigueur et en s'inscrivant dans les préconisations de l'ANESM-HAS.

Prenant en compte les différentes mesures qui nous sont confiées, au-delà de proposer du « cousu main » avec chaque famille, notre objectif vise avant tout la fluidité et la coordination des parcours.

Pour poursuivre cette démarche dynamique, voici ci-après quelques pistes de travail pour les 5 prochaines années :

- S'inscrire dans la recherche et l'innovation à des besoins non-couverts,
- Déménager les espaces de travail,
- Réfléchir à davantage de mutualisation avec les autres services du PPI,
- Proposer des portes ouvertes PPI,
- Valoriser des supports de communication,
- Améliorer le questionnaire de satisfaction des usagers,
- Développer des actions collectives mutualisées avec d'autres services du PPI.

8.2 Le plan d'action :

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

Le Portail	
Fiche action N°1	Contenu : Formaliser le Projet Personnalisé dans le cadre de l'accompagnement en logement temporaire Échéance : 2023 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle
Fiche action N°2	Contenu : Développer le questionnaire de satisfaction sur différentes périodes Échéance : 2025 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle
Fiche action N°3	Contenu : Intégrer un nouvel espace de travail Échéance : 2023/24 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle
Fiche action N°4	Contenu : Recherche et innovation - développer l'offre du service Échéance : 2025 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle
Fiche action N°5	Contenu : Créer un comité de retour d'expériences Échéance : 2023 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle
Fiche action N°6	Contenu : Généraliser le dossier unique informatisé de l'utilisateur Échéance : 2023 Service concerné : Portail Responsable institutionnel : Directeur du pôle

8.3 Les fiches actions :

Le Portail	
Fiche action N°1	
Formaliser le Projet Personnalisé dans le cadre de l'accompagnement en logement temporaire	
Objectifs :	Définir et formaliser sur un document de référence les axes d'accompagnement liés au projet personnel de l'utilisateur
Groupe projet :	Direction, professionnels du Portail et usagers
Sous la responsabilité de :	Directeur de Pôle
Personnes concernées :	Professionnels du Portail
Moyens à mettre en œuvre :	Co-construire avec les parties prenantes le document support, Co-construire avec les usagers des objectifs personnalisés.
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Réaliser et expérimenter le document
Analyse globale :	Évaluer le document support

Le Portail	
Fiche action N°2	
Développer le questionnaire de satisfaction sur différentes périodes	
Objectifs :	Améliorer le questionnaire de satisfaction et le développer de manière agile en le proposant aux usagers sur les différentes périodes d'accompagnement (entrée, pendant le séjour, fin de séjour)
Groupe projet :	Professionnels du Portail - Responsable informatique - usagers
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Professionnels et usagers
Moyens à mettre en œuvre :	Réviser le document existant Adapter le document aux périodes cibles Convertir le document au format numérique.
Échéancier :	2025
Indicateurs :	Chiffrer le nombre d'envois et de retours de questionnaires Analyser la satisfaction du public à partir de données quantitatives et qualitatives
Analyse globale :	Mesurer l'impact de nos prestations tout au long de l'accompagnement au travers d'une grille de lecture

Le Portail	
Fiche action N°3	
Intégrer un nouvel espace de travail	
Objectifs :	Rechercher un espace de travail correspondant aux besoins du service S'assurer de l'accessibilité des locaux par des transports en commun Emménager dans les nouveaux espaces de travail
Groupe projet :	Direction – Professionnels du PPI – services supports
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Professionnels, RSP, RSSI, direction générale
Moyens à mettre en œuvre :	Mettre en place un groupe de réflexion sur la configuration attendue des espaces de travail Anticiper et préparer l'emménagement
Échéancier :	2023/24
Indicateurs :	Locaux trouvés Concrétisation du déménagement
Analyse globale :	Fonctionnement conforme aux nécessités du service

Le Portail	
Fiche action N°4	
Recherche et innovation – développer l'offre du service	
Objectifs :	Travailler sur des projets novateurs Répondre aux besoins en développant l'offre du service Etre force de proposition aux besoins sur le territoire
Groupe projet :	Equipe de Direction - groupe de travail professionnels
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Professionnels du service, la direction générale et les différents financeurs (CeA, DDETSPP)
Moyens à mettre en œuvre :	Repérer des besoins Rédiger un pré-projet Faire valider le pré-projet par la direction générale Soutenir le pré-projet auprès de la CeA et/ou DDETSPP
Échéancier :	2025
Indicateurs :	Pré-projet validé par toutes les strates et transformé en projet Budget obtenu Réaliser le projet
Analyse globale :	Vérifier la conformité du projet avec la réalité du terrain

Le Portail	
Fiche action N°5	
Créer un comité de retour d'expérience	
Objectifs :	Mettre en place des actions correctives suite aux évènements indésirables ou situations complexes. Eviter la réitération des évènements indésirables ou situations complexes.
Groupe projet :	Cheffe de service, équipe pluri professionnelle
Sous la responsabilité de :	Directeur du Pôle
Personnes concernées :	Professionnels du service
Moyens à mettre en œuvre :	Désigner les professionnels composant le CREX Construire les outils adéquats Rédiger une procédure de gestion des Evènements Indésirables et/ou des situations complexes
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Les professionnels ont connaissance de la procédure Evènements Indésirables Des actions correctives sont mises en place et respectées
Analyse globale :	Le comité se rencontre tous les trois mois Diminution voire suppression des Evènements Indésirables

Le Portail	
Fiche action N°6	
Généraliser le dossier unique informatisé de l'utilisateur	
Objectifs :	Sécuriser les données des usagers Supprimer les dossiers papiers conformément aux préconisations réglementaires Centraliser toutes les informations concernant les usagers sur le logiciel
Groupe projet :	Direction – Personnes ressources au sein de l'équipe
Sous la responsabilité de :	Direction du Pôle
Personnes concernées :	Professionnels du service
Moyens à mettre en œuvre :	Formation des professionnels sur le logiciel Supervision et suivi par la Direction Transferts d'information du dossier papier au dossier informatique Destruction ou archivage sécurisés des dossiers papiers conformément aux préconisations réglementaires.
Échéancier :	2023
Indicateurs :	Inexistence de dossier papier Complétude et création systématique du dossier informatisé Améliorer le suivi de l'utilisateur.
Analyse globale :	Mode de fonctionnement appliquer à 100% par les professionnels Vérifier la conformité avec la réglementation

A

AAC :	Appel à Candidature
AACG :	L'Association des Amis de Caroline et Gustave
AAM :	Appel à Manifestation
AAP :	Appel à Projet
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
AJPJE :	Accueil de Jour Parent Jeune Enfant
ALT :	Allocation de Logement Temporaire
AMI :	Appel à Manifestation d'Intérêt
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
AP :	Auxiliaire Puéricultrice
APAMAD :	Association pour l'Accompagnement et le Maintien à Domicile
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

B

BOP :	Budget Opérationnel de Programme
-------	----------------------------------

C

CA :	Conseil d'Administration
CAF :	Contrat d'Accompagnement Familial (terminologie interne)
CAMSP :	Centre d'Action 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
CDRS :	Centre Départemental de Repos et de Soins
CDS :	Chef de Service Éducatif
CE :	Comité d'Entreprise
CEA :	Collectivité Européenne d'Alsace
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
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPEA : Centre Psychothérapique pour Enfants et Adolescents
CPERD : Centre Parental Expérimental Renforcé Diffus
CPF : Compte Personnel de Formation
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CRA : Centre Ressource Autisme
CRPGE : Centre Ressource Polyhandicap Grand Est
CRIPS : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes et des Signalements
CSAPA : Centre de Soins et d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSE : Comité Social et Économique
CSP : Comportements Sexuels Problématiques
CVS : Conseil de la Vie Sociale
C2PE : Commission de Projet Parents Enfants

D

DASE : Direction de l'Aide Sociale à l'Enfance
DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
DIAF : Document Individuel d'Accueil de la Famille
DIPC : Document Individuel de Prise en Charge
DISF : Document Individuel de Soutien Familial
DLC : Date Limite de Conservation
DSF : Diagnostic Social et Financier
DUI : Dossier de l'Usager Informatisé
DVH : Droits de Visite et d'Hébergement

E

EEAP : Établissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés
EDIPA : Équipe Diagnostic et d'Intervention Précoce de l'Autisme
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
EJE : Éducatrice de Jeunes Enfants
EPEI : Établissement de Placement Éducatif et d'Insertion
ES : Éducateur Spécialisé
ESMS : Établissements et Services Médico-Sociaux
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
FEI : Fiches d'Événements Indésirables
FSL : Fonds Solidarité Logement

G

GAM : Groupe d'Accueil Modulable
GAPP : Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles
GED : Gestion Électronique des Documents
GHCA : Groupement Hospitalier du Centre Alsace
GPF : Groupe Polyhandicap France

H

HAS : Haute Autorité de Santé

I

IDE : Infirmier Diplômé d'État
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
IMPRO : Institut Médicoprofessionnel
ITEP : Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique

J

JAF : Juge aux Affaires Familiales
JAL : Journal d'Annonces Légales
JAP : Juge d'application des peines
JE : Juge des Enfants
JNA : Jeunes Non Accompagnés

L

LAEP : Lieu d'Accueil Enfants-Parents
LPE : Lutte contre la Précarité Énergétique

M

MAJPE : Maison d'Accueil de Jour Petite Enfance
ME : 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
MSJ : Maison Saint-Jean

N

NAO : Négociation Annuelle Obligatoire

O

OAE : Offre d'Accueil en Établissement
OJ : Ordre du Jour
OPP : Ordonnance Provisoire de Placement

P

PA : Pôle Adolescence
PA : Projet Associatif
PAD : Placement à domicile
PADR : Placement à Domicile Relai
PAG : Pôle Administration Générale
PAL : Pôle Accueil et Loisirs
PDC : Plan de Développement des Compétences
PE : Placement Extérieur
PE : Pôle Enfance
PE : Pupille de l'État – Enfant né sous anonymat
PEC : Prise en Charge

PGAF : Projet Global d'Accompagnement de la Famille
PH : Pôle Handicap
PIJ : Psychiatrie infanto-juvénile
PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse
PMI : Protection Maternelle et Infantile
PP : Projet Personnalisé
PPA : Projet Personnalisé d'Accompagnement
PPE : Projet Personnalisé pour l'Enfant
PPE : Pôle Petite Enfance
PPI : Pôle Parentalité et Insertion
PPS : Projet Personnalisé de Scolarité
PPSMJ : Personne Placée Sous-Main de Justice

R

RAN : Report A Nouveau
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
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RPE : Rapport de Protection de l'Enfance
RPS : Risques Psycho-Sociaux

S

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
SEPIA : Suicide Écoute Prévention Intervention auprès des Ados
SESSAD : Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile
SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SIE : Service d'Investigations Éducatives
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SROMS : Schéma Régional d'Organisation Médico-Sociale
STP : Stress Toxique Précoce

T

TED : Troubles Envahissants du Développement
TISF : Technicienne d'Intervention en Travail Social et Familial
TPE : Tribunal Pour Enfants
TSA : Trouble du Spectre de l'Autisme

U

UEEP : Unité d'Enseignement Externalisée pour Élèves Polyhandicapés
UEMA : Unité d'Enseignement en Maternelle Autisme
ULIS : Unités Localisées pour l'Inclusion
UPA : Unités Pour Adolescents

V

VAD : Visite à Domicile
VAE : Validation des Acquis d'Expériences
VM : Visites Médiatisées



Résonance
leur avenir, notre futur

10 chemin des Confins, 68124 Logelbach, France
Tél : 03 89 27 04 01
Email : info@resonance.alsace
www.resonance.alsace