



L'évaluation interne du Foyer de Jeunes Travailleurs Sanson.

Résidence Sanson :
19 rue du Père Sanson 14000 Caen
Téléphone : 02 31 93 16 62 – Fax : 02 31 44 13 92

www.residence-sanson.org

Les enjeux de l'évaluation interne

L'évaluation interne a pour objectif de porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers. Réalisée suite à la loi 2002.2¹ rénovant l'action sociale et médico-sociale, elle contribue à améliorer en continu la qualité des prestations délivrées et permet de faire une photographie de l'établissement à un instant donné mettant ainsi en perspective le travail accompli.

La méthodologie de l'évaluation

Le travail de l'évaluation a débuté en janvier 2013 par la création d'un outil dont le but est de permettre une auto-évaluation de la prestation de l'établissement. En effet, un travail de groupe a été effectué avec les membres de l'équipe du FJT (Angélique, Sabine, Frédérique, Marc et Fabrice), un résident Abderahim (administrateur dans le collège usager), la déléguée régionale de l'URHAJ² Basse Normandie, Anne Marschal, ainsi qu'un consultant extérieur, formateur-consultant CAFOC³ de Nantes, porteur de la méthode Jean Philippe Roquelle.

Après présentation par M. Roquelle de deux types de questionnaire, le groupe de travail a choisi de s'appuyer sur le référentiel d'évaluation d'un réseau FJT d'une autre région.

Le travail en équipe a permis de retenir six engagements pour l'élaboration de l'outil d'évaluation :

1. Les engagements comme acteurs de territoire.
2. Les engagements dans l'étude de parcours résidentiels.
3. Les engagements dans la socialisation de la jeunesse.
4. Les engagements de l'association.
5. Les engagements de la direction.
6. Les engagements des professionnels.

Ces six engagements permettent d'avoir une vision globale du FJT.

Une fois le questionnaire finalisé, un échantillon d'usagers a été sélectionné nous permettant ainsi de réaliser des entretiens directifs⁴ avec vingt-six personnes. L'échantillon était constitué de deux membres du Conseil d'Administration, sept partenaires, huit résidents et neuf membres de l'équipe du FJT. Le choix de ce type d'entretien est dû au fait que nous souhaitions connaître le point de vue de chacun sur des aspects bien précis. En effet, il est important dans ce type d'évaluation de s'appuyer sur la voix des usagers.

¹La loi du 2 janvier 2002 met en place l'obligation, pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux, de procéder à l'évaluation de la qualité de leurs prestations. Une première évaluation interne doit être réalisée, puis renouvelée tous les 5 ans. Cette évaluation interne sera validée par une évaluation externe réalisée par un organisme habilité. L'évaluation externe est ensuite renouvelée tous les 7 ans. L'autorisation de fonctionner de l'établissement, renouvelée tous les 15 ans, est désormais subordonnée aux résultats de l'évaluation externe.

²Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes.

³Centre Académique de Formation Continue.

⁴Il s'agit de poser des questions très précises à son interlocuteur, tout en ayant en même temps un visuel sur ses réactions.

Nous avons essayé de faire en sorte que notre échantillonnage soit le plus représentatif possible. Néanmoins nous avons dû aussi prendre en compte les emplois du temps de chacun et notre calendrier.

L'analyse des entretiens

Il en ressort les points forts et les points d'efforts suivants : (cf. annexe n°1 : arbre des objectifs des points forts et annexe n°2 arbre des objectifs des points d'efforts.)

Le plan d'actions

Après cette phase d'auto diagnostic, un plan d'action sera réalisé :

Actions à conduire	Qui	Echéance
Travaux de réhabilitation pour développer la qualité du bâti ainsi qu'améliorer l'accessibilité du bâtiment aux personnes à mobilité réduite.	Les entreprises	Entre 12 et 18 mois
Affichage permanent du règlement de fonctionnement.	L'équipe du FJT	A partir du 29 octobre 2013
Affichage sur l'accès des espaces collectifs.	L'équipe du FJT	Entre 12 et 18 mois
Affichage permanent des horaires de présence des membres du personnel.	L'équipe du FJT	Courant 2014
Donner une copie de l'état des lieux de sortie à ceux qui le demandent.	La personne qui fait l'état des lieux	A partir du 5 novembre 2013
Amélioration du référentiel d'évaluation.	L'équipe du FJT	Au cours des prochaines années.

Bilan de l'évaluation

Nous avons réussi à mettre en place un mécanisme d'évaluation, que nous ferons évoluer au cours des prochaines années. Le groupe de travail a constaté des redondances dans le référentiel et a mis en évidence les axes qui doivent être améliorés, notamment celui concernant l'aspect de la sécurité. Les questions sur la sécurité des biens, des locaux mais aussi des personnes seront incluses dans le prochain référentiel.

De ce mécanisme d'évaluation il ressort des avantages, une connaissance précise de l'organisation, du domaine, des acteurs et des partenaires. Cependant il existe aussi des inconvénients. En effet, le fait que l'évaluation soit réalisée par les membres du personnel peut mettre en doute son objectivité, et l'échéancier de cette dernière est difficile à respecter.

De plus, cette évaluation interne nous a permis de nous rendre compte de nos points forts : la bonne qualité de la gestion des entrées et des sorties, le travail en réseau et la proximité des membres du personnel avec les usagers ; et de nos points d'efforts : développer la qualité du bâti, améliorer l'accessibilité du bâtiment aux personnes à mobilité réduite et améliorer la qualité de l'information. Afin de permettre cela, un plan d'action a été dégagé en vue d'améliorer nos prestations

Les remerciements

Merci aux personnes suivantes d'avoir participé à l'évaluation du FJT.

- M. CAIGNARD Fabien (Résident/ Professeur stagiaire.)
- M. CAMPEGGI Marc (Directeur FMLK/ Vice-président de l'association FJT SANSON.)
- Mme. CAUVIN Nathalie (Service partenaire CAF 14.)
- M. CORNOU Yann (Ingénieur des bâtiments Communaux/ Membre du Conseil d'administration.)
- Mme. COUROUAV Sylviane (Service partenaire CAF14.)
- M. DAMAND Marc (agent d'accueil et de sécurité)
- Mme. DESSE-BAUDE Marie (Chargée de mission DLA.)
- Mme. DEVERE Sandra (Résidente/ Sans activité.)
- Mme. DREUX Christèle (Conseillère technique URIOPSS.)
- M. DOMINJOUR Florian (Résident/ Attaché opérateur à l'essai à la SNCF.)
- M. DUCHET Gaël (Résident/Apprenti en boulangerie pâtisserie.)
- M. EL OUAGGADI Abderahim (Résident/ cadre à l'ARS de Basse Normandie.)
- Mme. FISHER Agathe (Résidente/ Scolaire au lycée Sainte Marie filière STL.)
- M. GOUJON Dominique (Agent d'accueil et de sécurité.)
- Mme. GROSLIER Isabelle (Chef de service FMLK.)
- Mme. JAMES Angélique (Animatrice.)
- M. KOUPAKI Arkias (Educateur, représentant MDEF CG14.)
- M. LANGEAIS Fabrice (Directeur du FJT SANSON.)
- Mme. LECANU Magali (Directrice CLLAJ de l'agglomération caennaise.)
- Mme. LEGRUSLEY Sabine (Responsable du service FJT Notre-Dame.)

- M. LEONTE Adrian (Résident/ Intérimaire RENAULT TRUCKS.)
- M. LOPEZ Manuel (Agent de maintenance, d'accueil et de sécurité.)
- Mme. MARIE Laëtitia (Agent de service.)
- Mme. MARSCHALL Anne (Déléguée régionale de l'URHAJ Basse-Normandie.)
- Mme. MAZEROLLE Faustine (Agent d'accueil)
- Mme. NUNES Marina (Résidente/ Demandeuse d'emploi.)
- Mme. PAUMIER Frédérique (Secrétaire comptable.)
- M. ROQUELLE Jean-Philippe (formateur-consultant CAFOC de Nantes.)
- Mme. SABINE Sabine (Agent d'accueil et d'entretien.)
- M. SAUSSET Eric (Agent d'accueil et de sécurité.)
- M. TESNIERE Fabrice (Educateur PJJ.)

