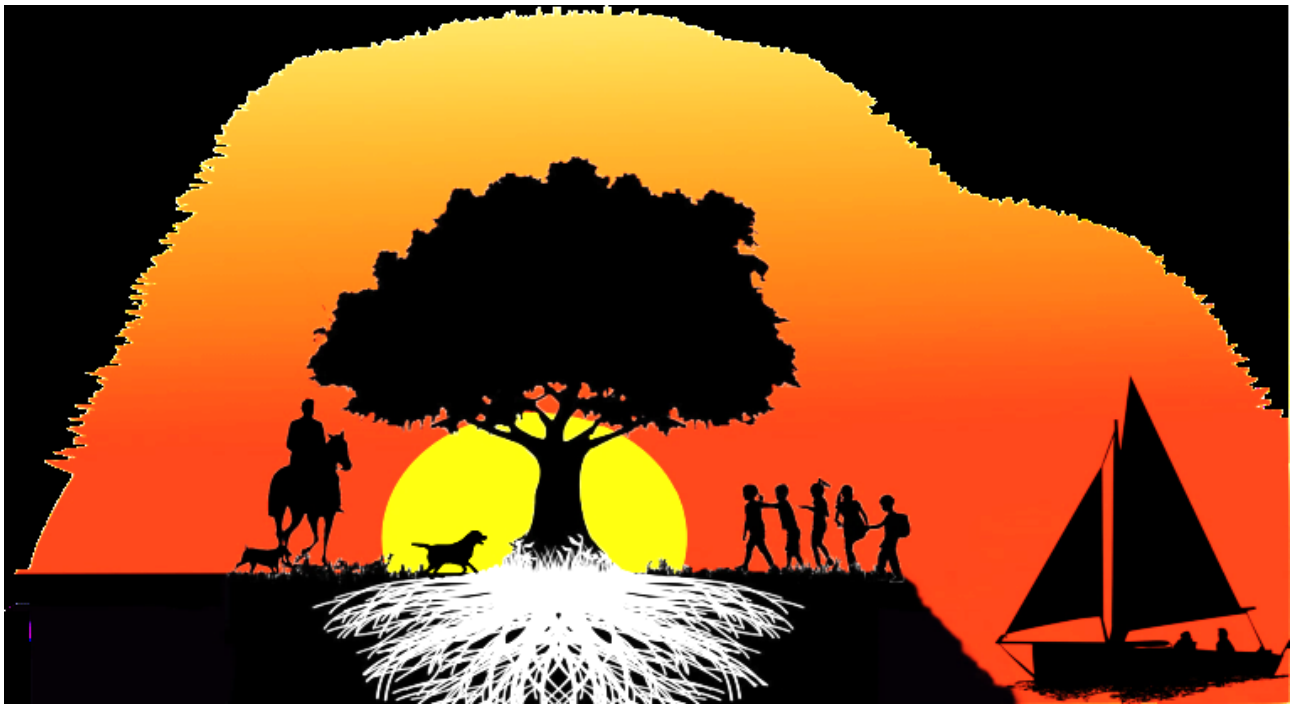
# Évaluation Externe 2020

# Lieu de Vie et d'Accueil

# "Le Logis de Ferrières"



Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières"
39 Ferrières
79290 Loretz d'Argenton
05.49.67.10.24

## Sommaire


Introduction ..... 2
1ère partie – Éléments de cadrage ..... 3
1 - Le cadre de référence commun aux Lieux de vie et d'Accueil ..... 3
2 - Le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" ..... 5
L'histoire du Lieu de Vie "Le Logis de Ferrières" et son cadre réglementaire ..... 7
Le public accueilli et ses besoins principaux ..... 7
Les objectifs principaux et fonctionnement ..... 8
L'équipe ..... 8
Les locaux ..... 8
2ème partie – La méthode évaluative ..... 10
1- Le protocole d'évaluation ..... 10
2 – Les modalités de recueil des informations ..... 11
3ème partie - Le questionnement évaluatif ..... 12
4ème partie - Le plan d'observation ..... 14
5ème partie – Les constats selon les thématiques établies ..... 16
Avant-propos ..... 16
1 - La démarche d'évaluation interne ..... 17
2 - Le projet d'établissement et l'organisation de la prise en charge des usagers ..... 23
3 - L'ouverture de la structure sur son environnement ..... 29
4 - La personnalisation de l'accompagnement et la participation des usagers ..... 35
5 - La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques ..... 41
6ème partie – Les préconisations ..... 47
Commentaires de l'évaluateur ..... 48
Annexes ..... 49

## Introduction

La **Loi 2002-2** du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale introduit la notion d'évaluation :

***Article L312-8 du CASF :*** *Les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 procèdent à des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services, par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et Services Sociaux et Médicosociaux. Les résultats des évaluations sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation.*

Il s'agit de la mise en place d'un processus d'amélioration constante de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement. Ce processus est détaillé dans le décret 2007-975 et s'effectue selon un calendrier précis.

**L'évaluation est donc une démarche dynamique, collective et continue qui concerne l'ensemble des acteurs d'une structure.**

**Ce rapport d'évaluation externe** comprend, conformément au décret 2007-975 :

- → Le cadre de référence en deux parties :
  - → Une partie commune à tous les LVA ;
  - → Une partie propre à la structure, proposant une description de ses missions et de son fonctionnement, issue d'une première analyse documentaire.
- → Le descriptif de la méthode utilisée.
- → Le questionnement évaluatif catégorisé et adapté à la structure évaluée selon le décret n°2007-975 et selon les 5 thèmes suivants :
  - → La démarche d'évaluation interne ;
  - → Le projet d'établissement et l'organisation de la prise en charge des usagers ;
  - → L'ouverture de la structure sur son environnement ;
  - → La personnalisation de l'accompagnement et la participation des usagers ;
  - → La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques.
- → Le plan d'observation sur site qui comprend la planification des entretiens individuels et collectifs sur site.
- → Les constats faits lors de la visite.
- → Les préconisations en vue de travailler sur des pistes d'amélioration.

## 1ère partie – Éléments de cadrage

### 1 - Le cadre de référence commun aux Lieux de vie et d'Accueil

**Les références législatives et réglementaires principales :**

Code d'Action Sociale et des Familles :

- → Article L312-1 et suivants reconnaissant les Lieux de Vie et d'Accueil ;
- → Articles D316-1 à 6 relatifs aux Lieux de Vie et d'Accueil ;
- → Articles L311-1 à 9 relatifs aux obligations de la Loi 2002-2 ;
- → Article L433-1 relatif au temps de travail des permanents et assistants-permanents ;
- → Article L313-1 à 13 relatifs à l'autorisation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Textes législatifs :

- → Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- → Loi 2009-879 du 21 juillet 2009 relative à l'hôpital, aux patients, à la santé et aux territoires ;
- → Loi 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant ;
- → Décret 2004-1444 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des lieux de vie et d'accueil ;
- → Décret 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée ;
- → Décret 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement ;
- → Décret 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge ;
- → Décret 2004-287 du 24 mars 2004 relatif au conseil de vie sociale et autres formes de participation ;
- → Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- → Décret n° 2010-870 du 26 juillet 2010 relatif à la procédure d'appel à projet et d'autorisation ;
- → Décret no 2014-1368 du 14 novembre 2014 relatif au renouvellement des autorisations des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- → Décret n° 2016-1283 du 28 septembre 2016 relatif au référentiel fixant le contenu du projet pour l'enfant prévu à l'article L. 223-1-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- → Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil.

Guides méthodologiques et chartes :

- → Publication du Réseau IDEAL sur l'application du nouveau cadre réglementaire des Lieux de Vie et d'Accueil ;
- → Charte de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'accueil (FNLV) ;
- → Charte du Groupe d'Échange et de Recherche pour et sur la Pratique en Lieu d'Accueil (GERPLA).

**Les références législatives et réglementaires complémentaires :**

Code du travail :

- → Article L774-3 relatif au temps de travail des permanents et assistants-permanents ;
- → Ordonnance du 26 juin 2014 sur la liste des affichages obligatoires pour les entreprises à partir de 1 salarié.

Textes législatifs :

- → Loi 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
- → Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- → Décret n° 2010-870 du 26 juillet 2010 relatif à la procédure d'appel à projet et d'autorisation ;
- → Décret no 2010-1319 du 3 novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats des évaluations des établissements sociaux et médico-sociaux ;
- → Décret n°2011-36 du 10 janvier 2011 relatif à l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation ;
- → Circulaire DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux ;
- → Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil ;
- → Circulaire du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance ;
- → Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) ;
- → Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM, et notamment :

- → La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ;
- → Conduites violentes dans les établissements accueillant des ados : prévention et réponses ;
- → Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement ;
- → Les attentes de la personne et le projet personnalisé ;
- → Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ;
- → Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service ;
- → Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ;
- → Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- → Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées ;
- → L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance ;
- → Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance.

## 2 - Le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières"

Pour information, le décret 2007-975 prévoit l'accès aux documents suivants :

*1° Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social ;*

*2° Une copie de l'autorisation ou de la déclaration avec un descriptif des activités, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie ;*

*3° Le projet d'établissement et autres documents de référence utilisés ;*

*4° Le livret d'accueil de l'établissement remis à chaque personne accueillie ;*

*5° Le règlement de fonctionnement ;*

*6° Les comptes rendus du conseil de la vie sociale ou de toute autre forme de participation conformément à l'article L. 311-6 ;*

*7° Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité ;*

*8° Les résultats de l'évaluation interne et tout document utile à la compréhension de sa réalisation ;*

*9° Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne.*

Le lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" a fourni les documents suivants :

- → Un extrait d'immatriculation principale au registre du commerce et des sociétés pour la Société Civile "Le Logis" ;
- → Les statuts de la Société Civile "Le Logis" ;
- → L'arrêté *portant autorisation de création du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" et habilitation Aide Sociale à l'Enfance (ASE)*, daté du 24 janvier 2008 ;
- → La liste des salariés de la Société Civile "Le Logis", datée du 2 septembre 2020 ;
- → Le projet d'établissement 2018 – 2023 du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" ;
- → Le livret d'accueil du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" ;
- → Le règlement intérieur ;
- → Le compte-rendu de la réunion de participation du 12 décembre 2018 ;
- → Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) du Lieu de Vie et d'Accueil ;
- → Le rapport de l'évaluation interne du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières".

Ainsi que les documents complémentaires suivants :

- → La plaquette du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" ;
- → L'arrêté *fixant le prix de journée applicable au Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières"*, daté du 16 avril 2018 ;
- → Le rapport d'activités 2019 du "Logis de Ferrières" ;
- → Un recueil de prises de notes sur l'analyse de la pratique mise en place au Lieu de Vie et d'Accueil depuis 2015 ;
- → Le planning de présence des salariés et des accueillis depuis juillet 2020 ;
- → Le registre de présence des accueillis pour l'année 2019 ;
- → Le tableau des disponibilités du "Logis de Ferrières" daté du 31 août 2020 ;
- → La liste des documents à recevoir à l'admission ;
- → Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de soins ;
- → Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de transports et activités ;
- → Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de pratique du vélo et du scooter ;
- → Une affiche pour la réunion de participation du 8 mai 2019.

Une recherche internet montre que le Lieu de Vie et d'Accueil est aussi référencé dans l'annuaire officiel 2019 des Lieux de Vie et d'Accueil, publiés par le Conseil Départemental de l'Essonne et possède une fiche, mise à jour, sur le site de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV).

Le Lieu de Vie et d'Accueil a aussi fourni des liens vers 5 vidéos retraçant la vie au Lieu de Vie et d'Accueil et différents projets (film de science-fiction réalisé lors du premier confinement 2020, défi voile 2018, Championnat de France d'attelage 2013, Paris 2013).

## L'histoire du Lieu de Vie "Le Logis de Ferrières" et son cadre réglementaire

Le couple de fondateurs a commencé par travailler au Lieu de Vie et d'Accueil "ESNAT", Lieu de Vie et d'Accueil fondé en 1985 par le père du fondateur. Après quelques années et fort de cette expérience, le couple a fait le choix de créer son propre Lieu de Vie et d'Accueil en 1996. La restauration du corps de ferme, hébergeant aujourd'hui "Le Logis de Ferrières", est devenue initialement "une seconde unité pour l'ESNAT".

Suite à l'avis favorable du Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-sociale (CROSM) Poitou-Charentes du 11 décembre 2007, l'arrêté *portant autorisation de création du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" et habilitation Aide Sociale à l'Enfance (ASE)* du 24 janvier 2008 autorise la création du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières". L'organisme gestionnaire est la Société Civile "Le Logis", créée le 24 avril 2008.

Dans sa plaquette de présentation, "Le Logis de Ferrières" explique accueillir "depuis 1997 des jeunes garçons et filles, âgés de 6 à 21 ans et relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)".

## Le public accueilli et ses besoins principaux

L'arrêté *portant autorisation de création du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" et habilitation Aide Sociale à l'Enfance (ASE)* du 24 janvier 2008 précise que la structure "accueille des mineurs et des jeunes majeurs de 6 ans à 21 ans admis à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)", avec une capacité d'accueil de 7 places.

Les statuts de la Société Civile "Le Logis" précise que la structure "intervient auprès de :

1. mineurs et jeunes majeurs admis à l'aide sociale à l'enfance,
2. mineurs ou majeurs présentant des troubles psychiques,
3. mineurs ou majeurs handicapés ou présentant des difficultés d'adaptation."

Le projet d'établissement précise que "ces jeunes en difficultés sociales, psychologiques et scolaires, des fratries peuvent être accueillis sur longs séjours uniquement."

Dans son rapport d'activité 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil met en avant quelques données sur les accueillis :

- Le taux d'occupation sur l'année 2019 est de 5.99 (pour 7 places) pour 2188 journées réalisées.
- Le temps moyen de prise en charge depuis le début de notre activité est à 3.8 années avec un âge moyen d'entrée autour de 12 ans et de sortie à 16 ans.
- La moyenne d'âge du groupe diminue à 12.83 ans. La mixité est respectée, soit 3 filles et 3 garçons.

Dans son état de présence 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil accueille ou a accueilli 9 jeunes, tous placés par le département voisin du Maine et Loire. Dans son registre daté du 31 août 2020, "Le Logis de Ferrières" accueille 6 jeunes, 3 filles et 3 garçons, âgés de 11 à 14 ans, tous rattachés à la MDS de Saumur. "Le Logis de Ferrières" n'utilise sa 7$^{ème}$ place qu'en cas de besoin ou pour la mise en place d'un contrat Jeune majeur.

## Les objectifs principaux et fonctionnement

L'extrait d'immatriculation principale au registre du commerce et des sociétés pour la Société Civile "Le Logis" précise que l'activité principale est "l'accueil, la rééducation et l'accompagnement dans la vie quotidienne de publics en difficultés en lieu de vie".

Dans son projet d'établissement, le Lieu de Vie et d'Accueil explique que "Le Logis de Ferrières" est "une alternative pour l'usager entre le placement familial et les institutions spécialisées :

- parce qu'il ne trouve plus sa place dans l'institution
- parce que le placement familial n'est pas (ou plus) envisageable.
- parce que sa relation à l'autre requiert un petit collectif."

Plus loin, "Le Logis de Ferrières" précise que "le Lieu de Vie et d'Accueil tente d'apporter aux enfants les outils nécessaires pour accéder progressivement :

- à une intégration scolaire ou professionnelle,
- à une capacité d'ouverture sur la vie sociale (socialisation),
- à une capacité de recentrage sur soi (estime de soi, confiance en soi),
- à une capacité d'ouverture aux autres (sociabilisation),
- à une autonomie physique et intellectuelle,
- au développement d'une culture générale."

## L'équipe

Aujourd'hui, l'équipe du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" se compose de :

- Un couple de permanents-responsables, résidant sur place,
- Deux assistantes-permanentes, l'une sur une base de 104 heures par mois, l'autre sur 11 jours par mois,
- Deux maitresses de maison, une en ¾ temps et une en ¼ temps (la seconde a été employée en prévision du départ en retraite de la maîtresse de maison en février 2021).

## Les locaux

"Le Logis de Ferrières" se situe à 2.5km de Bouillé-Loretz à 35 kilomètres de Bressuire et 30 kilomètres de Saumur, dans le nord du département des Deux-Sèvres, frontalier avec le Maine et Loire (400 mètres).

Situé en milieu rural et entouré de bois et de prairie, le Lieu de Vie et d'Accueil est installé dans une ancienne ferme d'exploitation du 17$^{ème}$ siècle, restaurée et rattachée à l'Abbaye de Ferrières. Le bâtiment est construit en «L », avec 2 ailes communicantes sur deux niveaux. L'aile gauche est le domicile principal des permanents et l'aile droite, est entièrement réservée au Lieu de vie avec :

- 1 séjour - salle à manger
- 1 cuisine
- 1 salon / télévision
- 1 salle informatique - réunion
- 1 bureau de gestion, réservé aux permanents responsables,

- 1 bureau éducatif / salle de réunion,
- 1 lingerie,
- 1 réserve alimentaire,
- 7 chambres individuelles (10-13m²) dont une pour l'assistant-permanent,
- 2 salles de bains et WC,
- 1 chaufferie.

Le bâtiment est installé sur "une propriété familiale qui comprend un parc, des bois, des installations équestres et agricoles avec des équidés", des poules, des paons et des jeux de plein air. Le Lieu de Vie et d'Accueil propose un garage à vélos et scooters et héberge aussi des chiens, des chats.

## 2ème partie – La méthode évaluative

### 1- Le protocole d'évaluation

La loi du 2 janvier 2002 instaure que tous les établissements, services et structures sociaux et médicaux-sociaux de l'article L 312-1 du Code d'Action Sociale et des Familles s'inscrivent dans un processus d'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Le décret 2007-975 du 15 mai 2007 vient définir le cahier des charges de ce processus et en précise les modalités :

- Les évaluations internes effectuées par les établissements, services ou structures,
- Les évaluations externes, effectuées par un organisme extérieur, habilité par l'Agence Nationale de l'Évaluation des établissements et Services Médico-sociaux (ANESM).

Selon le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes (décret 2007-975), l'évaluation doit viser à la production de connaissances et d'analyses. L'évaluation interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficience, en considération du contexte observé. Elle a pour but de mieux connaître et comprendre les processus, d'apprécier les impacts produits au regard des objectifs en référence aux finalités prioritairement définies.

Les objectifs de l'évaluation externe :

- Porter une appréciation globale sur l'activité et la qualité des prestations, dont l'effectivité des droits des usagers et l'accompagnement au développement personnel et à l'autonomie de la personne prise en charge,
- Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne,
- Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques définis dans le décret 2007-975,
- Élaborer des propositions et / ou préconisations.

Côté FACE a choisi de définir le processus évaluatif en 3 grandes phases :

- **Phase 1 : rédaction du rapport évaluatif**
  - → Analyse documentaire et à distance de la structure,
  - → Préparation du questionnement évaluatif,
  - → Création du plan d'observation.

- **Phase 2 : Visite sur site**
  - → Visite de la structure,
  - → Observation du fonctionnement,
  - → Entretiens individuels et/ou collectifs avec les différents acteurs.

- **Phase 3 : Rédaction du rapport final**
  - → Analyse des faits observés,
  - → Rédaction du rapport ainsi que de la synthèse et de l'abrégé,
  - → Corrections suite à la lecture de la structure,
  - → Envoi du rapport final à la structure.

## 2 – Les modalités de recueil des informations

Les Lieux de Vie et d'Accueil sont de petites structures constituées d'une équipe restreinte et polyvalente en vue d'accompagner et d'encadrer un nombre d'accueillis fixé à 7 par le Code d'Action Sociale et des Familles (CASF) et le Décret n°2004-1444 du 23 décembre 2004 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des lieux de vie et d'accueil. Bien souvent, il s'agit de structures basées sur un fonctionnement familial où la gestion administrative, financière ou encore des ressources humaines repose sur une seule et même personne.

Le recueil des informations commence par une analyse documentaire afin de se faire une première idée du fonctionnement de la structure et de pouvoir, par la suite, vérifier l'adéquation entre les écrits et les faits. Une fois la lecture et l'analyse de ces documents effectuées, une première compréhension des objectifs et du fonctionnement de la structure se dégage et les premiers questionnements apparaissent.

La visite sur site permet :

- → de vérifier les objectifs du Lieu de Vie,
- → de répondre à certaines interrogations apparues lors des lectures,
- → d'observer le fonctionnement de la structure,
- → de rencontrer les différents acteurs de la structure,
- → de mettre en place des entretiens individuels et/ou collectifs.

La visite sur site permet alors l'échange d'informations et le recueil des paroles des uns et des autres sur des temps formels ainsi que sur des temps informels.

La consultation des professionnels s'est faite selon deux formats :

- Un temps d'échanges et de discussion libre, en individuel. Certaines questions et thématiques précises ont été abordées directement par l'évaluatrice.
- Un questionnaire sous forme de QCM, élaboré par la structure évaluatrice, en fonction du Décret 2007-975 du 15 mai 2007, des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'Anesm et des spécificités des Lieux de Vie et d'Accueil.

Ces deux formats de parole permettent à chacun de s'exprimer, soit lors d'échanges verbaux, soit sur le papier et lui offrent la possibilité d'évoquer des problématiques, si nécessaire.

La consultation des jeunes s'est déroulée au cours d'entretiens individuels, au Lieu de Vie et d'Accueil, avec la possibilité de s'exprimer librement, sans la présence d'un des professionnels de l'équipe. En amont de ces entretiens, les jeunes avaient été prévenus de la démarche par l'équipe.

L'évaluatrice a aussi partagé des temps plus informels avec les habitants (adultes et jeunes) du Lieu de Vie et d'Accueil en arrivant le mardi après-midi pour y rester 24 heures. Tous ces temps et Ces échanges permettent d'observer les interactions entre les habitants de la maison, de ressentir l'ambiance générale et de recueillir de nombreuses informations.

## 3ème partie - Le questionnement évaluatif

Côté FACE a choisi d'établir le questionnement évaluatif en 5 grandes thématiques. Les thématiques analysées ont été choisies en fonction des spécificités de la structure évaluée et en lien avec les exigences du décret 2007-975 et les demandes établies par l'ANESM (abrégé et synthèse).

**La démarche d'évaluation interne**

- → La dynamique générale de la démarche et la manière dont les acteurs ont été impliqués ;
- → Les principales caractéristiques et les modalités de mise en œuvre ;
- → La communication des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne ;
- → Les modalités de suivi des actions du plan d'amélioration et son échéancier ;
- → Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) publiées par l'Anesm.

**Le projet d'établissement et l'organisation de la prise en charge des usagers**

- → Les conditions d'élaboration et d'application du projet d'établissement ;
- → L'adaptation entre l'objectif central et les ressources mobilisées (humaines, financières et matérielles) ;
- → L'adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée ;
- → L'adéquation entre les besoins de la population accueillie et les compétences des professionnels
- → L'organisation des échanges d'informations ;
- → Les actions mises en œuvre pour actualiser et consolider les compétences (réunions, formation) ;
- → Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux et de gestion de crise auprès des professionnels ;
- → La cohérence entre les objectifs des projets personnalisés et les objectifs opérationnels de la structure ;
- → La capacité de l'établissement ou service à observer les changements et adapter son organisation.

**L'ouverture de la structure sur son environnement**

- → Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (formalisation) ;
- → La prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation des ressources disponibles ;
- → Les modalités d'intervention des personnes extérieures autour du projet de chaque personne ;
- → Les ressources mobilisées pour maintenir les liens sociaux et de citoyenneté des accueillis ;
- → La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de la structure ;
- → Les éléments permettant de développer le caractère accueillant de la structure.

**La personnalisation de l'accompagnement et la participation des usagers**

- → Les outils et méthodes adaptés (observation, recueil et évaluation) pour élaborer les projets personnalisés ;
- → La participation des accueillis à l'élaboration de leur projet personnalisé et son actualisation ;
- → Le rythme d'actualisation du projet personnalisé ;
- → Les modalités permettant aux usagers d'accéder aux informations les concernant ;
- → La prise en compte de la perception de la structure par les accueillis ;
- → Les formes de participation favorisant l'expression collective des usagers ;
- → La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers ;
- → Le traitement des demandes en urgence.

**La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques**

- → Les modes d'organisation de la structure pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité ;
- → Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise…) pour améliorer l'accompagnement ;
- → La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des accueillis et aux conditions d'accompagnement (procédure, formations, …) ;
- → La mise en place d'un dispositif de régulation des conflits.

## 4ème partie - Le plan d'observation

Cette visite a pour but essentiellement d'observer les lieux et l'atmosphère du Lieu de Vie et d'Accueil lors d'une soirée normale et d'échanger avec les personnes (usagers et/ou salariés).

NB : La visite d'évaluation était originellement prévue en juin 2020 mais, suite à la crise sanitaire, il a été décidé de décaler la visite à la rentrée.

**Jour 1 : Mardi 22 septembre 2020**

| Heure | Thèmes abordés | Interlocuteurs |
|---|---|---|
| **14h30** | **Arrivée sur le Lieu de Vie et d'Accueil et visite** | |
| **14h30-16h00** | **Activité salariée** | |
| | → Climat et Perception du lieu<br>→ Participation et concertation<br>→ Conditions de travail<br>→ Communication et formation | Assistant-permanents, maîtresse de maison |
| **16h30-19h00** | **Fonctionnement et gestion des activités** | |
| | → Missions et objectifs et moyens mis en œuvre<br>→ Projet d'établissement<br>→ Gestion des ressources | Couple de permanents fondateurs |
| **19h30-21h00** | **Diner avec l'équipe et les accueillis du "Logis de Ferrières"** | |
| **21h00-22h30** | **Soirée en compagnie des accueillis et du couple de permanents** | |
| **22h30** | **Fin du jour 1** | |

**Jour 2 : Mercredi 23 septembre 2020**

| Heure | Thèmes abordés | Interlocuteurs |
|---|---|---|
| **09h00-09h30** | **Réveil et petit déjeuner avec les responsables** | |
| **09h30-12h00** | **Fonctionnement et gestion des activités** | |
| | → Évaluation interne et évolution<br>→ Organisme gestionnaire<br>→ Système d'information (circuit/supports) et dossiers des usagers<br>→ Ouverture de la structure<br>→ Participation et personnalisation<br>→ Communication et formation<br>→ Forces et pistes d'amélioration (en individuel) | Couple de permanents fondateurs |
| **12h30-13h30** | **Déjeuner avec les responsables, une assistante-permanente et tous les accueillis** | |
| **13h30-15h30** | **Accueil et Respect des droits** | |
| | → Perception de la structure<br>→ Personnalisation du suivi<br>→ Participation | Public accueilli |
| **15h30-17h00** | **Activité salariée** | |
| | → Climat et Perception du lieu<br>→ Participation et concertation<br>→ Conditions de travail<br>→ Communication et formation | Assistant-permanents, maîtresse de maison |
| **17h00** | **Fin de la visite** | |

## 5ème partie – Les constats selon les thématiques établies

**Avant-propos**

Il est important de préciser que cette évaluation externe s'est déroulée dans un contexte particulier.

Tout d'abord, "Le Logis de Ferrières" avait largement anticipé la réalisation de son évaluation externe en prenant contact avec l'organisme d'évaluation dès 2019. Une visite d'évaluation avait ensuite été prévue pour le début du mois de juin 2020.

Toutefois, suite au contexte sanitaire et au premier confinement, il a paru, d'un commun accord, plus judicieux de décaler cette visite à la rentrée 2020 car, en ce début de confinement, le Lieu de Vie et d'Accueil était en train de mettre en place son protocole sanitaire (port du masque et gestes barrières, reprise partielle des cours en présentiel, retour des salariés sur site,…).

Ce report reste dans les délais prévus pour la réalisation de l'évaluation externe et il s'agit toutefois de souligner la réactivité et la volonté réelle du Lieu de Vie et d'Accueil de se tenir à jour dans le processus d'évaluation ainsi que son sérieux dans la mise en place et le respect du protocole sanitaire.

## 1 - La démarche d'évaluation interne

Le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" a été autorisé en 2008 suite à la parution de l'arrêté *portant autorisation de création du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" et habilitation Aide Sociale à l'Enfance (ASE)*, soit entre la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et la Loi 2009-879 du 21 juillet *2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires* ou Loi "Hôpital, Patients, Santé, Territoires" (Loi HPST).

Le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" est donc soumis au Régime dérogatoire des évaluations de la qualité pour les ESSMS pour le rythme des évaluations défini dans la Circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux. Sa première évaluation interne devait donc intervenir en 2019.

Pour le contenu, les fondateurs ont choisi de se baser sur un référentiel sous forme de questionnaire établi par les membres de l'association des Lieux de Vie et d'Accueil d'Ariège, en lien avec un cabinet de Conseil et de Formation et diffusé au sein des Lieux de Vie et d'Accueil par la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) : "notre structure développe actuellement un référentiel dit "adapté" à la spécificité de notre activité, avec des indicateurs, en coopération avec la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil."

Pour la structure, "ce Référentiel coopératif permettra de faire le point sur la situation du Lieu de vie par rapport à ces objectifs fondamentaux, en particulier pour :

- garantir un accueil individualisé dans un espace à dimension familiale
- offrir un lieu ouvert, adapté à la problématique psychosociale des jeunes accueillis."

Cette grille d'évaluation qui reprend les demandes de la loi 2002-2 et du décret 2007-975 concernant le processus d'évaluation des ESSMS en l'adaptant au fonctionnement de petites structures, a ainsi été communiquée gratuitement à l'ensemble des Lieux de Vie et d'Accueil de France. Elle a ensuite été retravaillée par la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV), avec pour consigne, la possibilité, pour chaque structure, de l'adapter à sa spécificité : "ce document était globalement adapté au fonctionnement de petites unités telles que "Le Logis de Ferrieres", il a toutefois fait l'objet de quelques modifications pour être totalement approprié à la fois à la structure juridique gestionnaire du Lieu de Vie et d'Accueil et au caractère familial de l'accueil sur la résidence principale des porteurs de projet".

Dans son rapport d'activité 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil évoque son processus d'évaluation interne : "le choix s'est porté vers une autonomie dans la réalisation-rédaction". En effet, les permanents-fondateurs ont suivi une formation en 2014 avec un consultant-formateur chez M.C.C et se sont basés sur "de nombreux éléments d'analyse propres (rapport d'activité annuels) et d'éléments contributifs de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) (textes, référentiels et grille)."

La structure y explique que le processus s'est déroulé entre septembre 2019 et janvier 2020 : " Notre entrée en démarche qualité est effective depuis longue date (cf. rapports d'activité analyse annuels), nos démarches d'amélioration étant calquées sur les recommandations de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (Anesm) relayées et explicitées par la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) (colloques suivis en 2013 et 2014 à Toulouse, Le Mans, Dijon), mais aussi par notre implication dans les espaces de réflexion

interprofessionnels à la CNAPE (Convention Nationale des Associations de la Protection de l'Enfance) en tant qu'administrateur de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV).

Une des principales difficultés rencontrées par le Lieu de Vie et d'Accueil a été "de mettre en place du temps de travail en commun, particulièrement chronophage au regard d'une équipe réduite axée à 90% sur l'accompagnement des usagers." Ce processus a donc nécessité "un gros travail de réflexion et de rédaction"

Le rapport d'évaluation interne du Lieu de Vie et d'Accueil se présente sous la forme d'un livret imprimé, en couleur et propose le sommaire suivant :

1. Présentation et éléments de cadrage
   1.1. Présentation du Lieu de vie et d'Accueil
   1.2. Caractéristiques
   1.3. Environnement du Lieu de Vie et d'Accueil
2. Eléments de méthode
   2.1. Protocole d'évaluation
   2.2. Modalité de l'implication
   2.3. Modalité de remontées d'information
3. Présentation des résultats
   3.1. Les principaux constats
   3.2. Plan d'amélioration
   3.3. Les moyens mobilisés ou à mobiliser
4. Annexes - référentiel et enquête de satisfaction

Le couple de permanents fondateurs a ainsi retravaillé le référentiel cité plus haut sous la forme de "8 domaines d'évaluations", à raison d'un tableau de questions de type QCM pour chacune :

- R1 Le Lieu de Vie et d'Accueil et son cadre légal ;
- R2 L'accueil sur le LVA ;
- R3 Le déroulement du séjour ;
- R4 Le projet d'établissement éducatif ;
- R5 L'organisation de la structure ;
- R6 Les droits et la participation des enfants et des adolescents ;
- R7 Le Lieu de Vie et d'Accueil, son environnement et ses partenaires ;
- R8 La mise en œuvre de l'évaluation et de la démarche qualité au sein de la structure.

Le référentiel ainsi retravaillé propose des cases à cocher selon l'échelle d'appréciation suivante :

→ A : La structure satisfait totalement aux exigences du critère,
→ B : La structure satisfait en grande partie aux exigences du critère,
→ C : La structure ne satisfait que partiellement aux exigences du critère,
→ D : La structure ne satisfait pas aux exigences du critère,
→ Na : Le critère est non applicable à la structure.

À côté de chaque question, une colonne "observations" permet de commenter, compléter ou argumenter la réponse.

*Extrait de la grille :*

| R 3 – LE DEROULEMENT DU SEJOUR | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Échelle d'appréciation*** | **a** | **b** | **c** | **d** | **Na** | Observations | **98,2%** |
| **3.1 La prise en charge** | | | | | | | **96,4%** |
| *des réunions de suivi et d'évaluation sont-elles organisées périodiquement avec :* | | | | | | | |
| o le jeune ? | 1 | | | | | Mini bilan | 100,0% |
| o le référent protection ASE ? | | 1 | | | | selon leur disponibilité et la situation géographique | 75,0% |
| o les partenaires ? (Ecoles- santé, asso) | 1 | | | | | | 100,0% |
| *la prise en charge fait-elle l'objet d'une coordination entre professionnels :* | | | | | | | |
| o en interne sur les lieux d'accueil ? | 1 | | | | | validée en réunion d'équipe | 100,0% |
| o en externe avec les partenaires ? | 1 | | | | | avec le référent | 100,0% |
| - des réunions de synthèse sont-elles organisées régulièrement ? | 1 | | | | | au moins une fois /an et selon situation | 100,0% |
| - des bilans sont-ils transmis régulièrement au service placeur ? | 1 | | | | | | 100,0% |
| **3.2 La fin de prise en charge** | | | | | | | **100,0%** |
| - y a-t-il un protocole de sortie ? | 1 | | | | | Prévue dans le livret d'accueil | 100,0% |
| - la fin de la prise en charge est-elle prise en compte tout au long du placement ? | 1 | | | | | | 100,0% |
| - une orientation a-t-elle été préparée avec les personnes concernées ? | 1 | | | | | Toujours | 100,0% |

Le Lieu de Vie et d'Accueil a alors exploité les résultats afin de constituer le plan d'amélioration centré autour de 4 axes :

Axe 1. Améliorer l'organisation de l'équipe et son implication :

a) En actualisant des fiches de poste,

b) En impliquant l'équipe dans le projet d'établissement.

Axe 2. Accompagner les personnels dans une démarche de formation :

a) En mettant en place des entretiens individuels de fin d'année pour les personnels,

b) En établissant un plan de formation.

Axe 3. Améliorer l'Implication des usagers dans leur projet d'accueil :

a) En évoluant la procédure d'accueil deux fois sur une période de 5 années,

b) En formalisant avec eux un projet individualisé qui sera réactualisé chaque année,

c) Par leur signature au règlement intérieur.

Axe 4. Améliorer la gestion des risques :

a) Par la mise en place, dans le livret d'accueil, du 119 et un affichage dans les locaux,

b) Par la mise en place d'un guide des procédures,

c) Par la formation.

L'ensemble de l'équipe a été impliqué dans le processus : "une grille de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) a été remise à l'équipe avec la lettre de cadrage de l'ANESM fin d'été 2019 pour permettre à chacun de s'approprier les textes et la démarche." Les accueillis ont également pu donner leur avis avec, notamment, la mise en place d'un "questionnaire de satisfaction sous forme QCM pour les enfants accueillis" : "il est inspiré de celui réalisé par l'AMSEAA en 2013 (Association Meusienne pour la sauvegarde de l'Enfance de l'Adolescence et de l'Adulte)".

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" a synthétisé les résultats de son évaluation interne : "Les résultats présentés de façon quantitative selon les domaines d'interrogation des pratiques professionnelles repris par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (Anesm) révèlent un score qualité de 95.8%." :

| Références Domaine | Nombre de critères | Score qualité |
|---|---|---|
| R 1 – Le LVA ET SON CADRE LEGAL | 16 | **96,4%** |
| R 2 – L'ACCUEIL SUR LE LVA | 21 | **99,2%** |
| R 3 – LE DEROULEMENT DU SEJOUR | 10 | **98,2%** |
| R 4 – LE PROJET D 'ETABLISSEMENT ET EDUCATIF | 15 | **94,9%** |
| R 5 – L'ORGANISATION DE LA STRUCTURE | 40 | **96,2%** |
| R 6 – LE DROIT ET LA PARTICIPATION DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS | 28 | **98,6%** |
| R 7 – LE LVA, SON ENVIRONNEMENT ET SES PARTENAIRES | 11 | **98,6%** |
| R 8 – LA M ISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION ET DE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DU LVA | 6 | **84,4%** |
| **Le LVA satisfait aux critères d'évaluation à hauteur de** | **147** | **95,8%** |

Les résultats de l'enquête satisfaction qui a été menée auprès des six enfants accueillis montrent un score qualité de 92.9%. Tous les domaines sont en moyenne à plus de 88% satisfaits :

| | |
|---|---|
| **Section 1 : concernant l'organisation générale du Lieu de Vie** | **91,7%** |
| **Section 2 : concernant l'accompagnement éducatif** | **95,4%** |
| **Section 3 : concernant la relation à l'équipe** | **88,9%** |
| **Section 4 : Concernant le respect des droits** | **93,1%** |
| **Section 5 : concernant la prise en charge globale et la mission effectuée** | **95,8%** |

Le Lieu de Vie et d'Accueil a choisi d'intégrer les résultats du processus d'évaluation interne dans son projet d'établissement où il consacre un chapitre au plan d'amélioration dans lequel il liste les axes d'amélioration qu'il se fixe pour 2018-2023 :

- Utiliser l'outil relatif au projet personnalisé afin d'optimiser la qualité du suivi des usagers dans leur individualité
- Promouvoir le travail avec les familles et les représentants légaux, repenser notre action – place.
- Inscrire davantage l'enfant dans le cadre de son projet en lui proposant notamment des temps d'écoute réguliers sous forme de mini-bilan et en introduisant la notion de petits objectifs à atteindre, responsabiliser.
- Permettre à l'ensemble de l'équipe d'avoir une vision globale du projet d'activités et de pouvoir construire et évaluer chaque projet à partir de l'observation partagée.
- Considérer les réunions d'équipe comme l'espace dédié au partage de cette observation.
- Maintenir un espace d'analyse des pratiques

| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| **Aa).** Actualisation des fiches de postes | | **Aa).** Actualisation des fiches de postes | | **Aa).** Actualisation des fiches de postes |
| Evaluation Interne à transmettre au CD 79 | **Cb).** Projet individualisé (PI) à formaliser | **Cb).** Révision des PI | **Cb).** Révision des PI | **Cb).** Révision des PI |
| **Ba).** Entretien individuel du personnel | **Ba).** Entretien individuel du personnel | **Ba).** Entretien individuel du personnel | **Ba).** Entretien individuel du personnel | **Ba).** Entretien individuel du personnel |
| **Cc).** Règlement du LVA à faire signer dans les livrets d'accueil | **Db).** Guide des procédures (gestion des risques) | **Ab).** Questionnement du Projet d'Etablissement en équipe | **Ab).** Rédaction du Projet d'établissement | **Db).** Revoir le guide des procédures |
| **Bb**). Elaboration du plan de formation | **Ca).** Evaluation Procédure d'accueil | **Bb). Check Plan de formation** | **Ca).** Evaluation Procédure d'accueil | **Bb**). Elaboration du plan de formation |
| **Da).** Affichage du 119 | | | | |

Enfin, les permanents fondateurs ont connaissance de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (Anesm) et de ses Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP), même si elles "ne sont pas lisible par tous".

**Points forts :**

- → Les permanents responsables sont soucieux de respecter le processus d'évaluation (interne et externe).
- → "Le Logis de Ferrières" a pris les devants pour mener à bien son projet d'évaluation interne.
- → Le Lieu de vie et d'Accueil a fait le choix de s'informer et se former pour réaliser sa première évaluation interne.
- → L'ensemble de l'équipe s'est mobilisé pour mener à bien le processus d'évaluation interne.
- → Les accueillis ont été directement consultés concernant l'évaluation interne.
- → Le rapport d'évaluation interne comporte un plan d'amélioration ou d'échéancier sur 5 ans.
- → Les conclusions et/ou préconisations de l'évaluation interne sont inclues dans le projet d'établissement.
- → "Le Logis de Ferrières" connait les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (Anesm).

## 2 - Le projet d'établissement et l'organisation de la prise en charge des usagers

Concernant le projet d'établissement ou de service et autres documents :

Pour rappel, la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 *rénovant l'action sociale et médico-sociale* vient modifier le Code d'Action Sociale et des Familles (CASF) avec notamment l'article L. 311-8 qui instaure l'obligation pour les Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) de la mise en place d'un projet d'établissement ou de service. Cet article précise que "ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans".

Le projet d'établissement du "Logis de Ferrières" a été réactualisé en 2018 pour une durée de 5 ans et la prochaine réévaluation est prévue en 2023. Il propose le sommaire suivant :

I. PREAMBULE
   1. Pourquoi un projet d'établissement
   2. Méthodologie

II. PRESENTATION DU LIEU DE VIE
   1. Cadre juridique
   2. Historique
   3. Finalité de la prise en charge et zone d'intervention

III. LES PERSONNES ACCUEILLIES
   1. Profil du public accueilli
   2. Etude des besoins
   3. Objectifs visés

IV. PRESTATIONS, OUTILS ET RESSOURCES
   1. Prestations générales
   2. L'équipe - Les intervenants
   3. Règles déontologiques
   4. Supports
   5. Règles et procédures
   6. Ressources matérielles et humaines

V. PERSPECTIVES
   1. Mise en conformité
   2. Plan d'amélioration

VI. ANNEXES

Dans le préambule du projet, le Lieu de Vie et d'Accueil rappelle que "Le projet d'établissement est un document spécifique qui s'inscrit dans le contexte territorial et temporel mais qui se veut également prospectif" : "il a vocation à :

- constituer la pièce d'identité du Lieu de Vie et d'Accueil ;
- lui servir de support de communication ;
- permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées (évaluations INT/EXT) ;
- fédérer l'ensemble des professionnels ;
- outiller le management de l'établissement."

Le couple de fondateurs est attentif à se tenir à jour et "en accord avec la règlementation et les textes obligatoires" : "à travers ce projet d'établissement, Le Logis de Ferrières se dote d'un cadre stable, pérenne et évaluable en vue de l'évaluation externe prévue pour 2021."

En effet, bien que les Lieux de Vie et d'Accueil soient des petites structures artisanales qui n'ont pas toujours le temps ou les moyens humains pour se tenir à jour de toutes les démarches administratives demandées aux Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS), "Le Logis de Ferrières" est une structure qui met un point d'honneur à respecter les exigences légales et à se tenir informé de toutes les évolutions.

En parallèle, afin d'assurer sa mission, "Le Logis de Ferrières" peut s'appuyer sur des supports pédagogiques qui "sont autant de possibilités d'adhésions à un projet de reconstruction pour des jeunes en recherche de nouveaux repères, en particulier avec toute l'expertise :

- du support cheval (de nombreux titres en compétition chez les jeunes), œuvrant à l'estime de soi, la confiance en soi,
- du support nautisme (régates aux Sables d'Olonne) qui ouvre à une confiance dans le travail en équipe et la capacité de s'adapter un poste défini, vers l'emploi,
- du logement pour évoluer vers l'autonomie."

Dans son livret d'accueil, "Le Logis de Ferrières" rappelle que "les activités pédagogiques ne sont pas obligatoires et sont uniquement dispensées sur les temps de repos (weekend et vacances scolaires)" : "mais à nous de te donner envie de te surprendre à faire ce dont tu ne pensais pas être capable, et de t'aider à trouver confiance en toi."

Un des supports du Lieu de Vie et d'Accueil réside historiquement dans le domaine équestre et plus précisément sur l'attelage. "Le Logis de Ferrières" bénéficie "d'infrastructures équestres sur site et dispose d'un encadrement diplômé des permanents en équitation et attelage".

Le Lieu de Vie et d'Accueil explique, dans son projet d'établissement, que "l'intégration de l'activité équestre au "Logis de Ferrières" s'inscrit dans un processus de soin et de rééducation" : "chaque année, Le Lieu de Vie et d'Accueil s'inscrit dans un circuit sportif "jeune", allant du championnat régional au championnat de France".

Dans sa plaquette, le Lieu de Vie et d'Accueil décrit le cheval comme un "véritable outil pédagogique qui permet au jeune de travailler sur le plan relationnel et émotionnel" : "Il offre aussi la possibilité de réintégrer des parcours d'apprentissage et de se présenter aux examens fédéraux".

Le livret d'accueil explique à l'accueilli que le Lieu de Vie et d'Accueil "s'inscrit dans un circuit "Jeune Attelage" pour celles et ceux qui gagnent en confiance et qui désirent se lancer en compétition" : "on commence à nous connaitre sur les rallyes".

Aujourd'hui, le support équestre a réduit son activité autour de l'attelage et dispose essentiellement de poneys". Pour le fondateur, il s'agit de proposer "un outil pensé pour l'activité Lieu de Vie et d'Accueil sans avoir à supporter la charge financière d'un centre équestre".

Ces dernières années, le Lieu de Vie et d'Accueil s'est tourné vers le support nautisme par le biais des permanents fondateurs. Dans sa plaquette, la structure explique que ce support est "sur deux niveaux: la découverte d'un milieu naturel non habituel pour les plus jeunes, et le développement des capacités d'adaptation pour les adolescents déjà en évolution sur leur parcours".

Basé aux Sables d'Olonne, à 2 heures du Lieu de Vie et d'Accueil (sur le port du Vendée Globe), le support nautisme est "un projet mutualisé avec plusieurs Lieux de Vie et d'Accueil, offrant la possibilité d'installer, sur des courses officielles, la prise de confiance dans le "faire avec" en équipage".

Le projet d'établissement du "Logis de Ferrières" précise que "cet outil contribue à la restauration de l'estime de soi, favorise la cohésion dans leur environnement, l'intégration dans le milieu social et du travail" : "il offre la possibilité d'installer, sur des régates officielles, la prise de confiance dans le "faire avec", afin de faciliter l'adaptation et la performance dans le milieu du travail".

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" précise que "le support est une belle complémentarité au support équestre" et qu'il permet "gain de confiance en soi, développement de la communication au sein d'un collectif, sentiment d'appartenance" aux accueillis.

Aujourd'hui, le projet nautisme est en cours d'évolution. En effet, les Lieu de Vie et d'Accueil ont constaté que le bateau utilisé était "trop spartiate". La décision a été prise de se tourner vers un modèle "plus manœuvrable" et "d'y intégrer des personnes d'autres horizons". Un nouveau support a été choisi en février 2020 mais la crise sanitaire n'a pas encore permis au Lieu de Vie et d'Accueil de le prendre vraiment en main.

Les fondateurs tiennent toutefois à rappeler que tous ces supports sont "des outils et pas des freins" et qu'ils ne sont donc "pas un objectif, ni obligatoires" et la pratique de ces activités ne conditionne pas l'admission d'un nouvel accueilli : "c'est surtout des outils de travail sur l'estime de soi, la confiance en soi, le dépassement de soi et la relation à l'autre".

De plus, il s'agit de préciser que, bien que "Le Logis de Ferrières" est voisin d'un autre Lieu de Vie et d'Accueil, "l'Abbaye de Ferrières", chaque structure organise sa vie, son fonctionnement et son accompagnement éducatif de façon distincte mais a choisi de mutualiser ses moyens concernant les supports pédagogiques (cheval, voile) et peut ponctuellement "compter l'un sur l'autre" et se venir en aide, si besoin (transports) : "il s'agit de trouver la bonne distance entre les 2 Lieux de Vie et d'Accueil pour conserver la conduite des projets respectifs".

<u>Concernant les moyens humains :</u>

Pour rappel, une personne qui travaille dans un Lieu de Vie et d'Accueil est appelée "permanent" si elle réside sur place ou "assistant permanent" si elle est présente en soutien. La législation concernant le personnel de ces institutions non-traditionnelles ne requière aucun diplôme ni qualification particulière. Il s'agit avant tout d'une rencontre réussie avec les porteurs de projet, avec lesquels il faut partager le quotidien.

Aujourd'hui, l'équipe se compose de :

- Un couple de permanents-responsables, résidant sur place,
- Deux assistantes-permanentes, à temps partiel,
- Deux maitresses de maison, à temps partiel, dont l'une intervient en transition (1/4 tps) en vue du départ en retraite de Fév 2021 de l'autre personne.

Dans le livret d'accueil, "Le Logis de Ferrières" explique que les permanents sont "des hommes et des femmes issus de professions sociales ou autres, qui prennent la décision d'accueillir dans leur lieu de résidence, des enfants, des jeunes ou des adultes en difficulté" : "ils proposent une autre forme de relation, d'accompagnement, de soin, dans le quotidien."

Pour la fondatrice, une des forces du Lieu de Vie et d'Accueil réside dans le couple : "on a les mêmes objectifs, les mêmes valeurs et la même vision des choses". De plus, les fondateurs ont pu bénéficier de l'expérience ("le bon et le moins bon") et de l'expertise du père du fondateur, responsable de Lieu de Vie et d'Accueil depuis 1985 : "on a chacun nos fonctionnements et nos activités mais on s'entraide en cas de besoin".

Le projet d'établissement souligne que "l'objectif des permanents est de permettre aux accueillis de trouver ou de retrouver un équilibre, qu'il soit affectif, physique, intellectuel ou sociale à travers cette vie partagée." Dans le rapport d'activités 2019, le couple de fondateurs précise que "les permanents de Lieu de Vie et d'Accueil sont des individus qui ont choisi de vivre avec l'autre au quotidien et de façon permanente."

La mission des assistants -permanents est "de soulager les permanents" et de "faire partager et découvrir l'extérieur". Une des assistantes-permanentes vient sur les temps d'accompagnement (aide aux devoirs, transports, repas etc.)", l'après-midi, du lundi au vendredi chaque jour. Elle assure aussi une permanence deux samedis par mois et propose des animations. L'autre assistante-permanente assure le remplacement des permanents-responsables un jour par semaine, un weekend par mois et quelques jours à suivre durant les vacances scolaires.

Le projet d'établissement rappelle que, "contrairement à un établissement, l'équipe encadrante n'est pas hiérarchisée dans ses fonctions, mis à part la responsabilité de la gérance" : "tous les permanents sont polyvalents et doivent pouvoir assurer des tâches ménagères et des fonctions éducatives".

Pour le fondateur, travailler dans un Lieu de Vie et d'Accueil s'articule sur "le Savoir-faire" et nécessite d'être "authentique sans être dans l'émotion" : "quelqu'un qui vient d'un fonctionnement institutionnel peut se perdre ou se noyer dans un Lieu de Vie et d'Accueil". Les membres de l'équipe du Lieu de Vie et d'Accueil sont tous "en temps partiels mais cela correspond aux envies des personnes".

Pour les permanents, "Le Logis de Ferrières" dispose d'une "équipe bienveillante qui fonctionne très bien, avec des éléments de qualité". Pour la fondatrice, le travail se fait dans "la confiance et le respect" : "on n'a jamais eu de problème avec un membre du personnel et on est toujours tombé sur les bonnes personnes".

Pour le fondateur, "Le Logis de Ferrières" dispose d'une "bonne synergie d'équipe avec une addition de toutes les forces et les différences pour s'ajuster au plus près des besoins de l'enfant" : "c'est une complémentarité des forces de chacun". Pour plusieurs des membres de l'équipe, "il y a un cadre et de la rigueur, tout en restant à l'écoute" : "il y a un bon esprit d'équipe et de bonnes relations".

Le rapport d'activité 2019 explique que "l'équipe s'accorde toujours plusieurs temps d'échange et se pose en particulier une fois par mois (4h) pour une réunion d'équipe complète, permettant de rédiger des bilans, adapter des techniques d'accompagnement, revoir des projets, faire évoluer nos règles de fonctionnement etc…" Ces réunions sont consignées dans un registre.

En plus des réunions d'équipe formalisées, la taille restreinte de l'équipe fait que celle-ci utilise "beaucoup la communication verbale". En effet, de nombreuses informations passent par l'oral, au quotidien et sur des temps informels. Chaque pause-café, chaque relève est l'occasion d'échanger des informations sur l'état d'esprit du groupe, les plannings et rendez-vous à assurer, un événement inhabituel ou encore une demande faite par un des accueillis : "on échange tous les jours, au quotidien".

L'équipe dispose aussi d'un cahier de liaison qui "est rentré dans les habitudes de chacun" : "cet outil permet en outre de donner à voir les informations qui peuvent être transmises (l'information circulant quotidiennement rapidement et de manière efficace en raison du faible nombre de professionnels), mais aussi pour conserver en mémoire des éléments importants autour de la santé, des visites parentales, des appels téléphoniques, des incidents possibles (même s'il y a par ailleurs un système pour conserver les notes d'incidents, fort heureusement très faibles)".

Le Lieu de Vie et d'Accueil dispose aussi d'un agenda partagé, accessible en ligne, que chacun peut consulter depuis son téléphone portable. De plus, les permanents ont mis en place une boite mail spécifique pour les assistants-permanents afin "d'accéder à certaines informations".

Pour un des membres de l'équipe, le système de communication interne mis en place est "efficace". Pour un autre, l'équipe "discute beaucoup entre adultes" : "les jeunes ne trouvent pas de failles".

Concernant l'avenir du "Logis de Ferrières", le couple de permanents fondateurs se dit "ne pas être prêt pour la retraite" et reste lucide sur l'investissement demandé par une telle structure : "on se projette même si on ne peut pas tout prévoir ou prédire". Le couple "réfléchit constamment à l'évolution du "Logis de Ferrières", en fonction de son projet de vie et des législations à venir, tout en restant en cohérence avec l'éthique des Lieux de Vie et d'Accueil".

<u>Concernant les moyens financiers :</u>

L'arrêté *fixant le prix de journée applicable au Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières"*, daté du 16 avril 2018 fixe le prix de journée à 15,03 fois la valeur du Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance (SMIC) pour l'année 2018 et les deux années suivantes pour les jeunes déscolarisés".

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" souligne que "la répartition des charges reflète le "Vivre Avec" d'un Lieu de Vie et d'Accueil où la masse salariale n'excède pas ou de très peu les 50% du fait de l'engagement plein des permanents-responsables qui vivent sur place, permettant un turn-over très faible des intervenants".

De plus, afin de limiter les coûts liés aux supports pédagogiques que sont l'attelage et le nautisme, le Lieu de Vie et d'Accueil a choisi de les mutualiser avec un autre Lieu de Vie et d'Accueil.

Du point de vue des ressources engagées et du fonctionnement mis en place, le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" est en cohérence avec son projet d'établissement tout en conservant une réactivité et une capacité d'adaptation en adéquation avec les besoins des jeunes accueillis et tous les moyens humains, financiers et matériels sont mobilisés

**Points forts :**

- → "Le Logis de Ferrières" est attentif à respecter les exigences légales.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil accorde une attention particulière aux écrits et aux documents règlementaires.
- → Le projet d'établissement ou de Service a été réactualisé en 2018.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil s'appuie sur deux supports pédagogiques complémentaires que sont l'attelage et le nautisme.
- → "Le Logis de Ferrières" a choisi de mutualiser les coûts humains, financiers et matériels de ces supports avec un autre Lieu de Vie et d'Accueil.
- → Ces supports favorisent l'épanouissement des accueillis.
- → L'équipe actuellement constituée travaille en "synergie" et selon mode de fonctionnement polyvalent et collaboratif.
- → Le système de communication au sein de l'équipe est "efficace".

**Points d'amélioration :**

- → La crise sanitaire est venue impacter la pratique de l'activité équestre et stopper le développement des activités nautiques.

## 3 - L'ouverture de la structure sur son environnement

"Le Logis de Ferrières" se situe au nord du département des Deux-Sèvres, à la frontière du Maine-et-Loire, à 2.5 kilomètres de Bouillé-Loretz, à 20 kilomètres de la ville de Thouars et à une trentaine de kilomètres de Saumur et de Bressuire.

Cette situation géographique allie deux avantages souvent peu compatibles entre eux :

- Le calme de la campagne, propice à la reconstruction,
- L'accès aux écoles et collèges, aux associations culturelles et sportives, aux professionnels de santé ainsi qu'aux différents commerces et services.

Dans son projet d'établissement, "Le Logis de Ferrières" a fait le choix de travailler sur l'ouverture au quotidien dans et en dehors du Lieu de Vie et d'Accueil et explique que "l'ouverture sur l'extérieur reste une priorité au Lieu de Vie et d'Accueil" : "toutes les expériences visant la découverte de l'ailleurs s'intègrent donc à la vie du Lieu et lorsqu'elles sont règlementées, sont encadrées par des intervenants diplômés".

Du point de vue des jeunes :

Tout d'abord, "Le Logis de Ferrières" a mis en place des partenariats locaux en s'inscrivant dans les réseaux de vie locale et de proximité.

Dans son projet d'établissement, le Lieu de Vie et d'Accueil rappelle que "l'intervention du "Logis de Ferrières" se situe donc dans un « maillage » d'organismes et de services destinés à accompagner le jeune, en prenant en compte l'environnement familial, scolaire, sanitaire, qui peuvent donc être :

- Les services sociaux et les établissements qui adressent les personnes à accueillir, les référents socio-éducatifs de ces personnes, les familles des jeunes accueillis dans la mesure du possible et les professionnels du secteur social et travailleurs sociaux impliqués dans l'action,
- Les unités spécifiques intervenant au Lieu de Vie et d'Accueil (psychologue thérapeutes), les médecins et spécialistes de la santé assurant le suivi médical.
- Les établissements scolaires, ou de formation, susceptibles d'accueillir les jeunes du Lieu de Vie et d'Accueil,
- Les entreprises, artisans, agriculteurs, commerçants accueillant les jeunes en stage ou en formation professionnelle,
- Les regroupements professionnels nationaux et régionaux, la Fédération Nationale des Lieux de Vie, la FRLV du Poitou-Charentes, les Etablissements sociaux et médicosociaux de la région pour échanger sur les pratiques en Lieux de Vie et d'Accueil et en établissements,
- Les animateurs socioculturels des associations locales, les moniteurs sportifs des clubs locaux,
- D'autres Lieux de Vie avec lesquels de fréquents échanges permettent un questionnement positif entre les permanents."

Dans son rapport d'activité 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil liste ses partenariats avec le "tissu associatif – professionnel tels que la RHJ de Thouars, la mission locale de Thouars, l'Auto-Ecole WEISS, à Montreuil Bellay, pour les formations BSR, le club Gym 79 de Thouars, les Loustiks du Vivier (randonnées, VTT), l'association La Roche Ferrières Attelages, à Bouillé Loretz, pour les licences FFE et les examens

fédéraux, la Maison pour tous pour les randonnées pédestres, le Club Sport Nautique Sablais aux Sables d'Olonne,…" De plus, "Le Logis de Ferrières" travaille en partenariat avec tous les établissements scolaires de Bouillé-Loretz : "fort heureusement, les partenariats solides avec les établissements scolaires et services de soins nous permettent de tenir les accompagnements dans le temps et de maintenir les jeunes les plus fragiles."

Pour la pratique d'activités sportives, "Le Logis de Ferrières" s'appuie beaucoup sur l'UNSS et a su se constituer un "tissu associatif, culturel et sportif local". Le Lieu de Vie et d'Accueil a aussi régulièrement des jeunes qui se lancent dans le programme jeunes sapeurs-pompiers (JSP).

Le fondateur précise que la pratique des activités est "à la carte" et que le Lieu de Vie et d'Accueil ne souhaite "pas un groupe fermé de partenaires" : "on pioche selon les associations alentours, les projets des jeunes, tout en évitant la surconsommation". "Le Logis de Ferrières" cherche à ce que les accueillis "apprennent à se créer leur propre réseau".

Dans son livret d'accueil, "Le Logis de Ferrières" insiste sur le fait de "pouvoir aussi s'ouvrir à de nouveaux choix" : "nous pourrons alors te proposer une activité sportive ou culturelle en dehors du Lieu de Vie, en fonction des possibilités locales."

Dans son rapport d'activité 2019, il est précisé que "les deux assistantes contribuent à la diversité des projets d'activités, sur le plan artistique, culturel et sportif", tels que des sorties au cinéma, à la piscine et au bowling, les spectacles pour enfants à Saumur, des randonnées et parcours Tèrra Aventura, des visites de monuments, des rallyes VTT, le festival de Bouillé Saint Paul, les manifestations d'été et vides greniers,...

Au cours des entretiens, les accueillis listent les diverses sorties auxquelles ils ont pu participer et l'un d'eux précise que "Le Logis de Ferrières" les emmène aussi voir des spectacles équestres ou de voltige, quand c'est possible.

Le projet d'établissement rappelle que "pour les vacances d'été, des séjours sont programmés avec des organismes spécialisés, avec une prise en charge du Lieu de Vie (en général une 15aine de jours)" : "ce sont des temps de respiration utiles, articulés sur des thématiques que les enfants choisissent, discutés avec leurs responsables légaux". Le jeune est associé au choix du thème.

De plus, "d'autres temps de vacances, mais cette fois avec accueillants et accueillis, peuvent faire l'objet d'une réflexion de groupe, dans leur élaboration et leur mise en place" (séjours culturels à Paris, à Noirmoutier, séjour neige dans le Cantal) : "c'est l'occasion de créer de la cohésion et de la dynamique dans le groupe".

A tout cela, s'ajoutent les supports équitation et nautisme, présentés plus haut et qui sont "très souvent l'occasion de rencontrer un nouveau milieu, de nouvelles personnes". Pour le fondateur, s'inscrire dans le projet nautisme entraine "l'intégration à un réseau et favorise la relation avec d'autres adultes de milieux professionnels variés ayant la fibre voile (ingénieurs, DRH, chefs d'entreprise etc), donc de la bienveillance envers les jeunes".

Pour pouvoir mener à bien toutes ces activités, "Le Logis de Ferrières" a aménagé les calendriers de visite "en accord avec les familles et l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) de telle sorte que tous les jeunes puissent y participer".

D'un point de vu interne à la structure, les familles et amis des permanents ainsi que les enfants de certains membres de l'équipe peuvent occasionnellement se rendre au Lieu de Vie et d'Accueil et les anciens jeunes qui en font la demande sont aussi les bienvenus. Des professionnels extérieurs peuvent aussi intervenir dans la structure, tels que, par exemple, le vétérinaire ou le maréchal ferrant.

Au cours des entretiens, les accueillis expliquent que le Lieu de Vie et d'Accueil propose "beaucoup de sorties diversifiées" et que les adultes sont "plutôt actifs avec nous" : "ils ont beaucoup d'idées". Ils précisent aussi que les sorties ne sont pas imposées : "si tu ne veux pas le faire, tu ne le fais pas".

Du point de vue du Lieu de Vie et d'Accueil :

D'un point de vue plus institutionnel, l'ouverture de la structure passe aussi par des partenaires qui ne sont pas forcément en lien direct avec les accueillis ou leur projet.

En ce qui concerne l'organisme gestionnaire, les fondateurs ont fait le choix, plus "par élimination", du statut de Société civile dont ils sont les deux associés : "ce statut met en avant notre savoir-faire et permet aux salariés d'être en contact quotidien avec les gérants". Sur les 19 Lieux de Vie et d'Accueil du département, 14 ont choisi ce statut, qui est "celui qui colle le moins mal" au fonctionnement de ce type de structure mais qui implique toutefois que les gérants ne puissent pas être salariés.

Un autre partenaire important reste le département d'implantation, à savoir le département des Deux-Sèvres. Les interactions avec le département d'implantation sont " bonnes historiquement », même si "des postures départementales ont pu mettre à mal, de temps à autre, les partenariats".

"Des décisions rudes en 2016 favorisant une autonomie accélérée des jeunes de 16 ans et refusant nombre d'APJM, ont contraint les Lieux de Vie et d'Accueil du département à un temps de recul nécessaire sur leur partenariat et le sens de leur projet d'accueil". La Fédération Régionale des Lieux de Vie et d'Accueil (FRLV) Poitou-Charentes a permis d'instaurer ce recul et de tenter de trouver des angles de discussion.

Mais il est à noter que le département est "innovant en incluant la Fédération des Lieux de Vie dans nombres d'espaces de réflexion (commission de surveillance des Maison de l'Enfant, commission des appels à projet, groupe des situations complexes, schéma départemental)". Reste à formaliser une intégration dans une commission d'information pour la création de Lieu de Vie et d'Accueil et l'observatoire départemental.

Aujourd'hui, les permanents soulignent donc des relations "plutôt correctes mais cadrées", " et constatent que "les idéologies temporaires et les désaccords n'ont pas empêché de conserver une culture du dialogue". Pour preuve, une convention de fonctionnement et un modèle de DIPC ont pu être communément rédigés et le département reste dans l'ensemble à l'écoute des Lieux de Vie et d'Accueil. "Le Logis de Ferrières" souligne "une attention particulièrement bienveillante et soutenante durant la pandémie au CORONAVIRUS".

Pour rappel, en qualité de Lieu de Vie et d'Accueil, "Le Logis de Ferrières" n'est pas soumis au schéma départemental et a la possibilité de travailler avec l'ensemble du territoire : "Bien que son autorisation ne soit pas soumise à la compatibilité avec les objectifs du schéma départemental des Deux Sèvres, "Le Logis de Ferrières" peut répondre aux besoins qui y sont repérés" mais "il a donc vocation à pouvoir répondre également aux besoins des autres enfants des autres départements selon la problématique rencontrée."

En effet, dons son projet d'établissement, la structure explique que "Le Logis de Ferrières" est donc aussi amené à répondre aux besoins des enfants sur l'ensemble du territoire national pour lesquels un éloignement permet :

- d'apaiser des conflits familiaux et d'aider à un recentrage sur eux même
- de rompre avec les milieux fréquentés."

"Le Logis de Ferrières" explique continuer "à proposer des places au département d'implantation lorsque une se libère, et transmettre chaque mois la situation des effectifs." Les commentaires ajoutés dans les questionnaires rappellent toutefois que le Lieu de Vie et d'Accueil n'a pas eu "d'accueillis des Deux-Sèvres depuis 3 ans" et précisent que "les réunions éducatives sont souvent à la demande du Lieu de Vie et d'Accueil".

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" précise avoir "reçu une vingtaine de demandes d'admission, aucune de notre département d'implantation, malgré avoir signalé le départ d'un jeune" mais ajoute que "la réorganisation des services Aide Sociale à l'Enfance (ASE) a donné lieu à des reprises de contacts qui devraient, à terme, permettre de mieux identifier nos projets d'accueil et développer les partenariats".

De son côté, l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) du département limitrophe, le Maine-et-Loire (CD 49 uniquement cette année) "joue pleinement le travail collaboratif". Pour le Lieu de Vie et d'Accueil, comme précisé dans son rapport d'activité 2019, "la proximité géographique des Référents Protection ASE devient donc un critère essentiel dans la qualité de prise en charge, assurant ainsi un soutien plus réactif".

Aujourd'hui, les relations avec le département du Maine-et-Loire sont "efficaces" : "ils cherchent à trouver une solution pour l'enfant et ne veulent pas déstabiliser les 5 autres jeunes déjà placés au Lieu de Vie et d'Accueil". Dans les réponses au questionnaire, le couple de fondateur souligne "l'excellent partenariat" en place avec les différents services placeurs et "la relation de confiance et l'accompagnement constructif" installés.

D'un point de vue plus institutionnel, le Lieu de Vie et d'Accueil est adhérent à la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) ainsi qu'à la Fédération Régionale des Lieux de Vie et d'Accueil (FRLV) Poitou-Charentes. Ces Fédérations proposent régulièrement des journées de formation à thème, des réunions de réflexion sur les pratiques ainsi que des Rencontres Nationales permettant aux professionnels de Lieux de Vie et d'Accueil de se retrouver et de partager leur expérience.

Le fondateur est d'ailleurs, depuis des années, très impliqué au sein de ces 2 fédérations dont il est, actuellement, trésorier-adjoint pour la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) et président depuis 2017 pour la Fédération Régionale des Lieux de Vie et d'Accueil (FRLV) Poitou-Charentes,

après avoir été trésorier puis vice-président. Il participe ainsi aux nombreux échanges et projets mis en place avec, notamment, une collaboration avec la CNAPE, la mise en place d'une étude sociologique sur les Lieux de Vie et d'Accueil en lien avec l'Association de Promotion des Expérimentations sociales (Apex).

**Points forts :**

- → Le Lieu de Vie et d'Accueil est conscient de l'importance de l'ouverture sur l'extérieur.
- → "Le Logis de Ferrières" travaille de façon constante sur l'ouverture nécessaire à la socialisation et l'intégration de ses accueillis.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil s'est constitué un réseau local et des partenariats forts pour le bénéfice des jeunes accueillis.
- → "Le Logis de Ferrières" propose de nombreuses sorties et activités sportives et/ou culturelles.
- → Les supports équestre et nautique sont d'importants outils pédagogiques qui favorisent l'ouverture ainsi que le travail autour de l'accompagnement de l'accueilli.
- → Rester ouvert aux "anciens" envoie un signal rassurant aux accueillis.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil participe à la représentativité des Lieux de Vie d'Accueil de par son action, entre autres, auprès de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV).

**Points d'amélioration :**

- → Les relations avec le département d'implantation n'ont pas toujours été fluides.
- → Une meilleure identification du projet du "Le Logis de Ferrières" par le département d'implantation pourrait lui permettre à ce qu'une partie de ses besoins puissent y être pris en charge.

## 4 - La personnalisation de l'accompagnement et la participation des usagers

Par définition, en tant que Lieu de Vie et d'Accueil, "Le Logis de Ferrières" pratique le "vivre avec", spécifique aux Lieux de vie et d'Accueil, qui met en avant la participation et la personnalisation de l'accueil. Dans son projet, le Lieu de Vie et d'Accueil explique que "le "Vivre avec" crée du lien qui permet à chacun, suivant son rythme et ses capacités, de s'impliquer dans la vie du lieu".

Le "vivre avec" s'articule autour du partage de la vie au quotidien ; c'est vivre ensemble 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en acceptant l'autre, sans rejet ni jugement : "la permanence et la continuité du partage de la vie quotidienne donnent les moyens d'instaurer des repères familiaux non concurrentiels avec la parenté dans un cadre d'écoute et de soutien."

Au "Logis de Ferrières", l'accueilli peut retrouver les fondamentaux d'une vie familiale dite "normale" où il se sent accepté et un accompagnement adapté, individualisé et continu. La stabilité de l'accueil est ainsi assurée et permet, grâce à un cadre sécurisé et sécurisant, à l'accueilli de se construire et/ou se reconstruire : "la disponibilité et le lien affectif, maîtrisés, favorisent la valorisation de la personne accueillie."

Pour rappel, le Décret n°2004-1444 du 23 décembre 2004 *relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des lieux de vie et d'accueil* définit qu'un "lieu de vie et d'accueil, au sens du III de l'article L. 312-1 vise, par un accompagnement continu et quotidien, à favoriser l'insertion sociale des personnes accueillies" et spécifie aussi qu'il "constitue le milieu de vie habituel et commun des personnes accueillies et des permanents mentionnés dont l'un au moins réside sur le site où il est implanté".

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" précise que "l'activité d'accueil s'intègre à un projet de vie et non uniquement professionnel" : "notre Lieu de vie est ainsi unique, comme les autres Lieux de Vie et d'Accueil, il est le reflet de sa propre histoire, de notre projet, nous créateurs qui l'avons initié." Pour la responsable, "les gens sont sur leur Lieu de Vie et d'Accueil comme ils sont dans leur vie".

Dans la conclusion de ce rapport, "Le Logis de Ferrières" rappelle que "c'est cette permanence, cet engagement qui fait la plus-value de nos Lieux de Vie et d'Accueil, cette continuité de l'accompagnement qui permet l'attachement et la reconstruction de l'individu pour ensuite l'amener vers la résilience, ou l'autonomie tout simplement et plus surement."

Concernant la personnalisation de l'accompagnement

Le "vivre avec" est un support pédagogique et éducatif qui offre à la personne accueillie la possibilité de construire à son rythme un projet de vie. Les adultes partagent leur quotidien avec les jeunes accueillis, apprennent à bien les connaitre et peuvent alors personnaliser l'accompagnement au plus près de leurs besoins, de leurs envies et de leurs capacités.

Au "Logis de Ferrières", la personnalisation de l'accueil passe aussi par l'aménagement des locaux. Lieu de résidence du couple de permanents fondateurs, la maison est aménagée et décorée avec soin et les pièces et couloirs sont agrémentés de photos de jeunes et d'évènements passés. Chaque nouveau jeune accueilli dispose d'une chambre individuelle, espace qu'il peut investir et personnaliser selon ses envies et avec le soutien d'un adulte.

Au fil des années, les intérieurs et les extérieurs de la maison ont été rénovés et aménagés spécialement pour la fonction d'accueil qu'elle permet d'exercer aujourd'hui et au plus près des besoins des accueillis tout en cherchant à ce que les locaux restent sécurisés, chaleureux et sécurisants et à préserver la vie privée de chacun, accueillis comme accueillants.

Cette décoration personnalisée crée une atmosphère accueillante et bienveillante. En effet, pénétrer dans une maison qui a une âme et propose une vie au quotidien chaleureuse donne plus facilement envie de s'y installer et d'y laisser son empreinte personnelle.

Pour le fondateur, le cadre et l'environnement dont dispose "Le Logis de Ferrières" est "très sécurisant", tel un "cocon" : "plus c'est grand, plus l'espace individuel est rassurant". Dans un des questionnaires, un des membres de l'équipe souligne "l'environnement et les espaces très agréables" : "le cadre de vie est adapté aux besoins des jeunes". Au cours des entretiens, les accueillis décrivent la maison comme "grande", "belle", "chaleureuse", avec "du charme et du cachet" et une "jolie décoration" : "je m'y sens bien"

Concernant les admissions, les permanents veillent "à la diversité des âges, des sexes et des problématiques afin de maintenir un équilibre dans le groupe" : "les permanents du lieu veilleront à ce que la cohabitation en résultant de l'accueil simultané de jeunes relevant de plusieurs catégories précisées ci-après, ne présente pas de danger pour la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être physique et moral des intéressés."

Dans sa plaquette, le Lieu de Vie et d'Accueil explique ainsi sa procédure d'admission : " Après étude de la situation, le Logis de Ferrières peut proposer une évaluation d'admission qui se déroule sur une première prise de contact puis des séjours séquentiels pour une mise en relation progressive." Chaque nouvel accueil nécessite un "examen de la demande d'accueil sur dossier par l'équipe du lieu de vie, dans le but d'évaluer la faisabilité du projet en fonction du groupe d'accueillis déjà présent et du projet d'établissement."

Dans son rapport d'activité 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil tient à souligner que "les projets de séjour sont individualisés et l'on cherche l'adéquation entre la personnalité d'un lieu et la personnalité d'un accueilli et non pas la correspondance entre une catégorie diagnostique de trouble et une catégorie d'établissement" : "c'est du cas par cas, où l'on recherche la possibilité d'une rencontre entre celui qui arrive et ceux qui sont déjà là."

Pour chaque admission, "Le Logis de Ferrières" prépare un dossier d'accueil qui comporte :

- La liste des documents à recevoir à l'admission ;
- Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de soins ;
- Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de transports et activités ;
- Un exemplaire vierge de son autorisation parentale de pratique du vélo et du scooter ;

Le livret d'accueil du Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières", remis à chaque accueilli, s'adresse directement à lui (tu) et propose le sommaire suivant :

- Le Lieu de Vie et d'Accueil
- Situation géographique et moyens d'accès
- Conditions d'accueil et d'hébergement
- L'équipe d'encadrement

- Fonctionnement et organisation
- Les services de proximité
- Les supports pédagogiques
- L'admission et le départ
- Le règlement Intérieur
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La charte informatique
- La charte jeux vidéo
- Le contrat de prêt scooter
- Les assurances et responsabilités
- Les numéros d'appels adaptés à tes besoins

Au "Logis de Ferrières", l'importance du projet est rappelée dans le règlement intérieur :

- "Tu as le droit à un projet individualisé, qui tient compte de tes besoins et de tes capacités, avec une école, une formation adaptée et un accompagnement individualisé."
- "Tu as le droit à être informé et associé aux projets et aux décisions qui te concernent."
- "Tu as le droit à l'autonomie, avec un accompagnement éducatif correspondant au projet individualisé, en apprenant à te responsabiliser selon ton âge."

Pour rappel, le Décret n° 2016-1283 du 28 septembre 2016 *relatif au référentiel fixant le contenu du projet pour l'enfant prévu à l'article L. 223-1-1 du code de l'action sociale et des familles* précise que "Le projet pour l'enfant est établi dans un objectif de construction commune entre les titulaires de l'autorité parentale, l'enfant, les tiers impliqués dans la vie de l'enfant, les services départementaux et, le cas échéant, le service ou l'établissement auquel le juge a confié la mesure".

Or, dans le cadre des Lieux de Vie et d'Accueil, les liens avec les familles des accueillis sont travaillés et entretenus par le référent des services de l'Aide Sociale à l'Enfance du département placeur et il est souvent difficile de savoir qui a la charge réelle de la rédaction et de la mise à jour de ce document et de réunir tous les professionnels intervenant auprès du jeune. La structure ne peut donc pas, à elle seule, mettre en place un projet tel que défini par la Loi.

Le projet d'établissement rappelle que "les objectifs sont définis dans le PPE (Projet Pour l'Enfant élaboré avec l'enfant, sa famille et les services de l'Aide Sociales à l'Enfance), et apparaissent dans le contrat de séjour ou DIPC (Document Individuel de Prise en Charge) de chaque enfant". En effet, "Le Logis de Ferrières" établit un DIPC pour chaque accueilli : "Ils sont établis dans l'intérêt du jeune, au moment de son accueil, et régulièrement réévalués au cours de son séjour."

En parallèle, "Le Logis de Ferrières" rédige un rapport d'évolution tous les ans et informe le référent de tout incident. Des "mini-bilans" pour les jeunes les plus en difficultés sont mis en place afin de fixer avec le jeune concerné des objectifs à court ou moyen terme. Au cours des entretiens, un des accueillis explique que le travail autour du projet est très présent au Lieu de Vie et d'Accueil : "on en parle souvent et ils m'aident beaucoup".

Concernant la participation des usagers

Comme expliqué dans l'introduction de ce chapitre, "Le Logis de Ferrières" pratique le "Vivre Avec", spécifique aux Lieux de Vie et d'Accueil. Ce partage du quotidien favorise les discussions et les échanges avec les jeunes accueillis, que ce soit sur les temps collectifs comme sur les temps individualisés. Ces échanges, plus ou moins formels, permettent aux permanents de suivre l'évolution des accueillis, de connaitre leur avis sur le fonctionnement et de recueillir leurs envies et leurs besoins.

Dans son rapport d'activité 2019, le Lieu de Vie et d'Accueil rappelle que "nombres de temps se déroulent dans le quotidien, lors d'une préparation de repas en cuisine, du repassage en lingerie, d'un déplacement en voiture, au coucher du soir, en soignant un cheval" : "l'organisation de notre travail et la permanence, qui ne nécessitent pas de planification de tâche, permettent cette souplesse et multitude de possibilité".

L'importance de la participation est aussi évoquée dans le règlement intérieur :

- "Tu as le droit à participer et t'exprimer sur la vie au Lieu de Vie et ton projet."
- "Tu as le droit à être pris en compte, en t'écoutant et en te soutenant".

Le "vivre avec" est donc un atout important pour favoriser la participation des accueillis et le recueil de leurs paroles. La plupart des échanges et des discussions se déroulent au quotidien, lors des transports (nombreux dans un milieu rural), sur les temps de repas ou de partage d'activités et permettent ainsi de libérer la parole. Cette proximité et la disponibilité des permanents favorisent le suivi et l'écoute : la personne accueillie se sent écoutée, soutenue et valorisée.

En plus de tous ces temps informels de partages et d'échanges, le Lieu de Vie et d'Accueil a mis en place des temps plus formels de participation. Trop petit pour mettre en place des Conseils de Vie Sociale (CVS), comme décrits dans le Décret 2004-287 du 24 mars 2004 *relatif au conseil de vie sociale et autres formes de participation*, le Lieu de Vie et d'Accueil a privilégié une autre forme de participation qu'il appelle "réunion de participation".

La réunion est annoncée plusieurs semaines avant sa tenue par le biais d'une affichette réalisée à cet effet et une boite à idée est mise à disposition pour y déposer des sujets anonymement.




Ces réunions ont lieu au minimum "une fois par semestre, plutôt le mercredi après-midi, dans la salle à manger". Une bulle rappelle aussi l'existence de la boite à idées. Pour chaque réunion, un jeune est désigné secrétaire de séance et est chargé de relire le compte rendu et de le signer : "ces temps sont attendus, la parole est libre mais régulée pour que chacun ait la possibilité de s'exprimer".

La structure rédige un compte-rendu de chaque réunion de participation qui reprend :

- Les présents et les absents,
- Les sujets de la boite à idées,
- Les autres sujets demandés,
- Les activités,
- L'échéance et le secrétaire de la prochaine séance.

Les notes, prises au cours de ces réunions sont ensuite affichées dans la salle TV et archivées dans un classeur dédié.

Dans son rapport d'évaluation interne, "Le Logis de Ferrières" souligne que "l'aspect très positif de ces réunions est que les enfants utilisent bien cet espace de parole pour expliquer leur ressenti et qu'ils prennent part aux solutions possibles et donc à leur projet".

Au cours des entretiens, les accueillis expliquent que les adultes sont "plutôt cool", "hyper sympas" : "on développe les sujets sur ce qui va et ce qui ne va pas". Pour un des accueillis, "ce dispositif est pas mal pour régler les problèmes" et, pour un autre, c'est "un moment très sympa, comme une famille qui se réunit" où "chacun a la parole" : "c'est bien qu'il y en ait" car "ça fait avancer les choses". Pour l'un d'entre eux, "Le Logis de Ferrières" dispose d'une "bonne équipe", "toujours ouverte et disponible" qui propose "un bon accompagnement" : "les adultes sont attentifs et très présents, ils prennent toujours le temps si on leur demande de parler et s'occupent bien de nous".

**Points forts :**

- → Le "Vivre Avec" est un support pédagogique favorisant au quotidien la personnalisation et la participation.
- → "Le Logis de Ferrières" est très attentif à la personnalisation de l'accompagnement.
- → La personnalisation de l'accueil passe par l'attention accordée à la maison et à l'atmosphère chaleureuse et sécurisante qu'elle apporte.
- → L'équipe est très attentive à l'équilibre du groupe et prend le temps de réflexion nécessaire avant toute nouvelle admission.
- → Chaque accueilli possède un livret d'accueil personnalisé.
- → "Le Logis de Ferrières" travaille le projet du jeune au quotidien.
- → La participation et la parole des jeunes sont stimulées et prises en compte au quotidien.
- → "Le Logis de Ferrières" a mis en place des temps de participation formels, avec des comptes-rendus écrits.
- → Chaque réunion de participation est annoncée en amont par une affichette.
- → Une boite à idées est à disposition des accueillis.
- → Le secrétaire de séance est un des accueillis.
- → Les réunions de participation sont bien perçues par les accueillis.

**Points d'amélioration :**

- → Les photos présentes dans la maison nécessitent une réactualisation.

## 5 - La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Du point de vue de la garantie des droits :

En tant que Lieu de Vie et d'Accueil, "Le Logis de Ferrières" pratique le "Vivre avec", spécificité de ce type de structure. L'équipe accueille donc les enfants et les jeunes qui lui sont confiés, 7 jours sur 7, 24h sur 24. Ce type de fonctionnement implique une attention renforcée au respect de l'intimité, que ce soit celle des accueillis comme celles des adultes. Il s'agit donc de poser un cadre et des limites pour le bien-être de chacun.

En effet, les membres de l'équipe, notamment les permanents, doivent accepter de partager une part de leur vie privée et cela demande parfois un réel investissement. Le "Vivre avec" peut alors s'avérer difficile à gérer, d'où la nécessité pour les permanents, de garder du recul et de protéger leur propre intimité pour leur bien être personnel comme pour celui des accueillis : "le "vivre avec", c'est "partager sa vie tout en gardant son intimité, en restant le plus normal possible".

De fait, "Le Logis de Ferrières" est en perpétuelle "réflexion sur les locaux" afin de trouver "la bonne distance sans pour autant arriver à la séparation". Du point de vue des locaux, le Lieu de Vie et d'Accueil se constitue donc :

- de parties communes, accessibles à tous, comme la cuisine, la salle à manger ou encore la salle télévision,
- de parties privatives réservées aux accueillis à savoir leur chambre,
- de parties privatives réservées aux membres de l'équipe comme les deux bureaux où se trouvent les dossiers des jeunes et les documents nécessaires à la prise en charge et à la gestion administrative de la structure. Les jeunes ne peuvent y accéder qu'avec l'accord ou la présence d'un ou des adultes présents.
- de parties privatives réservées au couple fondateur et sa famille.

Dans sa plaquette, "Le Logis de Ferrières" précise que "de larges espaces de vie ont été conçus pour un mieux vivre ensemble et le respect du droit à l'intimité". Les accueillis soulignent le fait que chacun dispose de sa propre chambre : "tu as ton intimité". Pour un d'entre eux, "il y a du respect et de la politesse"

Le respect et l'intimité tiennent aussi une grande place dans le règlement intérieur :

- "Tu as le droit à être respecté, pour ce que tu es, avec ton histoire, tes origines, ta religion."
- "Tu as le droit à l'intimité : à disposer d'une chambre individuelle, et de vouloir être parfois seul."

En parallèle, comme rappelé dans le livret d'accueil, "pour vivre ensemble, des règles collectives s'imposent." Un certain nombre de règles de vie et de droits et devoirs est instauré dans le Livret d'Accueil, remis à l'accueilli à son admission. Celui-ci contient, entre autres :

- le Règlement Intérieur, qui précise les droits, les devoirs et les interdits du Lieu de Vie et d'Accueil,
- La charte des droits et des libertés des personnes accueillies,
- Les chartes informatique et jeux vidéo.

Ces documents, rédigés en langage simple et clair, établissent les règles de la vie quotidienne (hygiène, repas, horaires,…). Un règlement de fonctionnement est aussi "en cours de rédaction".

Le Lieu de Vie et d'Accueil a d'ailleurs défini des "règles fondamentales :

- Je m'interdis d'ennuyer ou de faire du mal au vivant en général (les animaux, la végétation), et à mes semblables en particulier.
- Je mange à table, de tout, et je dors la nuit. (Respect des horaires).
- Je m'interdis toute action qui puisse me porter préjudice ou me faire du mal."

Le règlement intérieur rappelle que "comme dans toute vie de groupe, des règles sont en effet établies pour permettre une vie harmonieuse, dans le respect de soi-même, des autres, des locaux (les bâtiments) et de l'environnement. C'est ce qu'on appelle le "Vivre Ensemble"."
Il est organisé selon le sommaire suivant :

- Tu as le droit,
- Les règles de sécurité,
- Les règles de respect,
- Les règles d'organisation,
- Les règles encadrant les libertés,
- Les interdits posés par la loi,
- Les sanctions.

Les incidents et/ou transgressions éventuelles se résolvent la plupart du temps en interne. Le traitement se fait donc au cas par cas, de façon individualisée, en fonction de la gravité de la transgression ou de l'acte posé : "les faits d'indiscipline et les manquements aux règles de vie collective entraînent des sanctions, variables selon la gravité des fautes."

L'équipe prend le temps d'en discuter afin de décider de la sanction à appliquer, privilégiant le plus souvent la parole et la discussion. Dans la mesure du possible et selon la gravité de l'acte, la résolution se fait en lien avec le ou les référents du ou des jeunes concernés.

Pour un des accueillis, les règles en place sont claires et il est possible de les "améliorer dans les réunions de participation" : "on peut faire évoluer les choses ensemble, en fonction du groupe".

<u>Du point de vue de la gestion des risques :</u>

Au vu de l'aspect familial et de la taille de la structure, "Le Logis de Ferrières" ne dispose pas de protocole formalisé de gestion de crise ou de traitement d'événements indésirables. Par contre, le "vivre avec", qui a pour principe une présence et une attention constantes, permet aux permanents de bien connaitre chaque jeune accueilli, d'anticiper certaines actions et de désamorcer certaines des situations à risque.

L'équipe est principalement confrontée à des risques liés à la gestion du quotidien dit "ordinaire" (chutes, accidents domestiques,…). L'ensemble des produits à risques tels que, par exemple, produits d'hygiène et de santé (crèmes, médicaments,…) se trouvent sécurisés ou sous clef dans le bureau éducatif ou bien la réserve. La plupart des autres risques peuvent être liés à la spécificité du public accueilli et sont alors travaillés en lien avec les professionnels de santé qui suivent chaque jeune.

Vu qu'il n'accueille que 6 jeunes sous le même toit, "Le Logis de Ferrières" n'est pas soumis aux contraintes sécurité d'un établissement recevant du public (ERP) mais a équipé ses locaux d'extincteurs, régulièrement contrôlés, et de détecteurs de fumée.

Le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" a complété un Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) sous la forme d'un tableau Excel de 2 pages selon la nature du risque :

- Risques physiques :
  - Accidents de trajets,
  - Accidents domestiques ordinaires,
  - Accident lié à une activité,
  - Risque de contagion,
  - Agression par personnes accueillies.
- Risques psycho-sociaux :
  - Harcèlement moral ou sexuel,
  - Dépression, burn out, suicide,
  - Diffamation, dénonciation calomnieuse,
  - Perte de repères sociaux,
  - Inquiétude sur le risque de contagion.

Chaque page compte 3 colonnes, à savoir Nature du risque, Moyens généraux de prévention et Moyens spécifiques.

Actuellement, les mesures liées au contexte sanitaire viennent s'ajouter aux règles de fonctionnement du Lieu de Vie et d'Accueil. Après un premier confinement en équipe restreinte, avec seuls le couple de permanents et leurs enfants maintenant adultes pour encadrer le groupe, "Le Logis de Ferrières" a mis en place un "outil de référence" sur lequel s'appuyer pour appliquer un protocole sanitaire rigoureux et cohérent dès le mois de mai 2020. Celui-ci (port du masque dans les parties communes, gestes barrières, distanciation sociale à table, nombre limité de personnes par pièce,…) est toujours en cours et sérieusement respecté au moment de la visite d'évaluation en septembre 2020. Pour le responsable, l'application de ce protocole au quotidien a facilité le retour à l'école des accueillis, notamment pour le port du masque. Ce protocole a été discuté et élaboré avec les jeunes, dans le cadre d'une réunion de participation dédiée.

Lors du premier confinement, le couple de permanents fondateurs s'est retrouvé à "tout porter (famille et quotidien)" mais constate que cela a aussi permis de "resserrer les liens au sein du groupe" : "il y a eu plus de bon que de mauvais".

<u>Du point de vue de l'équipe éducative :</u>

L'équipe éducative du Lieu de Vie et d'Accueil est aujourd'hui constituée de deux permanents à temps plein et de deux assistants permanents, soit 4 personnes, qui se relayent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Concernant la formation, il faut tout d'abord rappeler qu'être permanent ou assistant-permanent de Lieu de Vie et d'Accueil ne nécessite aucun diplôme ou formation spécifique. Si la taille de la structure induit l'absence de service RH, le Lieu de Vie et d'Accueil souhaite, comme indiqué dans son rapport d'évaluation interne, "élaborer un plan de formation pour les assistants-permanents". Ce projet a été mis en pause avec la crise sanitaire

Toutefois, cela n'empêche pas "Le Logis de Ferrières" de s'organiser afin de faciliter l'accès à la formation de chacun, dans le but de former et/ou diplômer les novices du travail social ou d'affiner et préciser des connaissances ou compétences plus spécifiques pour les autres : "nous regardons tout ce qui est proposé par le département, la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) ou encore Askoria, même si tout n'est pas applicable en Lieu de Vie et d'Accueil, ça ouvre l'esprit".

Pour le fondateur, il s'agit de "trouver des formations adaptées, sans perdre l'authenticité et sans s'uniformiser". Dans son projet d'établissement, le Lieu de Vie et d'Accueil rappelle qu"'à tour de rôle les permanents bénéficient d'une formation pour approfondir un domaine de leurs choix directement lié à l'exercice de leurs fonctions au Lieu de Vie et d'Accueil (relation d'aide, autorité, projet d'établissement, etc.)" : "une formation par an, au minimum, est programmée, en fonction du budget".

Ces dernières années, "Le Logis de Ferrières" a pu assister à différentes formations telles que la communication non violente, les risques du métier, l'évaluation interne et externe, le mensonge, la valorisation des comportements parentaux (par le département des Deux-Sèvres), de l'évaluation des situations à l'évaluation de l'accompagnement éducatif (par ASKORIA, sur une commande de la FRLV Poitou-Charentes), les risques professionnels en Lieu de Vie et d'Accueil (dispensée par un avocat, en lien avec la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV)),...

Dans son rapport d'activité 2019, "Le Logis de Ferrières" admet toutefois qu'il lui "faut progresser sur la formation de nos assistantes en les positionnant sur des thématiques spécifiques à leur niveau et en fonction des besoins repérés. L'analyse de la pratique ne suffit pas."

Depuis 2015, suite à un travail de supervision, le Lieu de Vie et d'Accueil est aussi engagé dans un processus d'analyse de la pratique en lien avec l'association Andalousie, à raison d'une fois par mois, dans les locaux de la structure. Ce travail a commencé par la rédaction d'un "recueil des prises de notes lors des séances pour permettre aux professionnels de revenir sur les thématiques abordées et de mieux s'approprier les solutions possibles qui s'en sont dégagées".

Cela permet d'aborder "des thématiques spécifiques, selon les ressentis du moment", "de s'extérioriser du quotidien et de prendre du recul" et "amène des méthodes et des outils utiles". Le format et le contenu de ces temps ont été discutés en amont avec les membres de l'équipe et l'intervenant. Pour le permanent fondateur, "il est nécessaire de se sentir à l'aise avec la personne qui accompagne ces temps afin de prendre du recul et de travailler autrement". Pour une des maitresses de maison, "ça apporte des choses et permet de réfléchir sur les jeunes et nos réactions"

Le projet d'établissement précise que "l'analyse de pratique permet, par une distanciation instrumentée, d'identifier la mise en œuvre de comportements, de compétences en actes, de comprendre le sens de l'action réalisée dans des situations professionnelles concrètes, à l'aide d'outils, conceptuels d'analyse" : "c'est une vraie démarche de formation menée par le personnel du Logis de Ferrières, qui réfléchit sur ses pratiques avec l'appui de professionnels, de formateurs experts de la pratique analysée".

En parallèle, les permanents responsables ont fait le choix de s'investir également dans des regroupements interprofessionnels, notamment par le biais de la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV), de la Fédération Régionale des Lieux de Vie et d'Accueil (FRLV) Poitou-Charentes. Tous ces temps, permettent de se confronter à d'autres professionnels, d'échanger sur les pratiques professionnelles et de prendre du recul sur le fonctionnement de leur propre structure.

Cette implication permet une analyse, une réflexion et une prise de recul nécessaires sur ses pratiques et de les confronter aux points de vue d'autres professionnels de Lieux de Vie et d'Accueil. Pour les fondateurs, la Fédération Nationale des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV) et ses organes régionaux demeurent "une ressource d'information, de veille légale et d'échanges sur les pratiques, importante pour "Le Logis de Ferrières"".

De plus, "Le Logis de Ferrières" rappelle dans son rapport d'activités 2019 qu'il est "très impliqué dans les travaux et les échanges interprofessionnels, particulièrement en étant membre cette année du COPIL sur une étude de l'APEX mandatée par l'ONPE, en partenariat avec le CD 33, CD 93 et CD 44". Enfin, en tant que membre du bureau directeur à la FNLV et président de la FRLV Poitou-Charentes, le permanent fondateur est "investi dans les relations avec les différents organismes et partenaires de la protection de l'enfance, du niveau départemental donc comme au niveau national (CNAPE, Commission de Surveillance MDE du 79, Groupe des situations complexes du CD79, schéma départemental du CD 79 pour les plus importants)". Pour le fondateur, "Le Logis de Ferrières" est une structure où l'équipe "chemine en permanence".

**Points forts :**

- → "Le Logis de Ferrières" est très attentif au bien-être et au respect de chacun, accueillis comme accueillants.
- → L'intimité des accueillis comme des accueillants est respectée et préservée.
- → Le "Vivre Avec" est un atout pour anticiper et prévenir certains risques et porter une attention particulière à chaque jeune.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil est attentif à l'entretien et la sécurisation des locaux.
- → "Le Logis de Ferrières" a mis en place un protocole sanitaire rigoureux.
- → Les permanents responsables sont dans une démarche d'analyse constante du Lieu de Vie et d'Accueil et de son fonctionnement.
- → L'équipe de professionnels est consciente de la nécessité de prendre du recul et d'analyser ses pratiques en permanence (réunions, formations, analyse des pratiques).
- → "Le Logis de Ferrières" cherche à faciliter l'accès à la formation et l'actualisation des connaissances de chacun.
- → Les permanents fondateurs assistent à toutes les formations adaptées à leur disposition.

**Points d'amélioration :**

- → Le règlement de fonctionnement est en cours de réalisation.
- → Le Lieu de Vie et d'Accueil ne dispose pas de plan de formation défini.
- → Les assistants-permanents n'assistent qu'à peu de formations.

## 6ème partie – Les préconisations

**1 - La démarche d'évaluation interne**

→ Continuer à aborder le processus d'évaluation (interne et externe) avec sérieux et sérénité.

**2 - Le projet d'établissement et l'organisation de la prise en charge des usagers**

→ Maintenir l'attention portée au respect des exigences légales et des documents règlementaires.

→ Continuer à impulser, développer et faire évoluer les supports pédagogiques mis en place.

**3 - L'ouverture de la structure sur son environnement**

→ Continuer à entretenir et développer les partenariats locaux.

→ Travailler avec le département d'implantation vers l'instauration d'une relation de travail et de confiance réciproque.

→ Poursuivre le travail de représentativité des Lieux de Vie et d'Accueil (FNLV, accueil de stagiaire,…).

**4 - La personnalisation de l'accompagnement et la participation des usagers**

→ Maintenir le travail autour de la personnalisation de l'accueil.

→ Continuer à personnaliser la maison avec les photos et créations des accueillis.

→ Maintenir les nombreuses actions de participation des accueillis (formelles et informelles).

**5 - La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques**

→ Poursuivre le travail autour de la prise de recul et d'analyse des pratiques (réunions, supervision, échanges de pratique).

→ Elaborer un plan de formation.

→ Continuer à mettre l'accent sur l'accès à la formation, notamment auprès des assistants-permanents.

→ Finaliser le règlement de fonctionnement.

## Commentaires de l'évaluateur

La Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 *rénovant l'action sociale et médico-sociale* offre aux Lieux de Vie et d'Accueil un statut et une reconnaissance en les incluant dans la liste des différents types de structures pouvant accueillir du public mais en précisant bien que "Les lieux de vie et d'accueil (qui) ne constituent pas des établissements et services sociaux ou médico-sociaux au sens du I".

Les Lieux de Vie et d'Accueil sont aussi soumis aux nouvelles dispositions instaurées par la Loi 2002-2, dont le processus d'évaluation. Dans le Décret 2007-975 du 15 mai 2007 *fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux*, le processus d'évaluation externe est décrit précisément et les thématiques à étudier sont très détaillées. A la lecture du Décret, il apparait qu'il a été pensé avant tout pour l'évaluation de grosses structures telles que les MECS, les EPHAD et autres établissements de grande taille.

L'adaptation de ce cahier des charges à une structure telle qu'un Lieu de Vie et d'Accueil s'est avérée à la fois complexe et intéressante pour l'évaluateur. En effet, ce type de petite structure, basée sur un fonctionnement dit familial, peut difficilement répondre à certains des critères d'évaluation car, dans un Lieu de Vie et d'Accueil, les services des ressources humaines, le service comptabilité, la direction ou encore les services techniques et d'entretien incombent souvent à une seule et même personne : le ou les permanent(s) responsable(s).

Réaliser l'évaluation externe d'un Lieu de Vie et d'Accueil est un défi pour l'évaluateur externe qui doit, à la fois, appliquer les demandes du décret 2007-975 et respecter les valeurs et le fonctionnement de la structure évaluée. Il faut donc adapter certains critères et réévaluer certaines thématiques afin d'effectuer une évaluation externe pertinente qui soit à la fois au plus proche des attentes de la Loi et de celles de la structure.

Lors de cette évaluation, il apparait clairement que le Lieu de Vie et d'Accueil "Le Logis de Ferrières" a à cœur d'accueillir et d'accompagner au mieux chaque jeune qu'il reçoit en partageant avec lui un quotidien au plus proche d'une vie dite "normale", tout en respectant rigoureusement le cadre règlementaire.

En effet, bien que la taille d'un Lieu de Vie et d'Accueil ne permette pas toujours la mise en place des procédures formalisées, impératives pour le bon fonctionnement de plus grosses structures, "Le Logis de Ferrières" se tient informé et à jour des exigences légales.

"Le Logis de Ferrières" a abordé le processus avec rigueur et sérieux, dans un climat d'échange et de transparence. L'ensemble des acteurs (permanents, salariés, association) s'est montré très impliqué dans le déroulement du processus d'évaluation et concerné par la nécessité permanente de prendre du recul sur ses pratiques afin de proposer la meilleure prise en charge possible et d'accompagner au mieux chaque jeune vers son épanouissement et son autonomie.

## Annexes


**Abrégés de l'ANESM** 48

**Synthèse de l'ANESM** xx

**Questionnaire** xx

**Contrat d'évaluation** xx

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

# MODELE D'ABREGE DU RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE

*(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)*

**Cet abrégé a pour objectif de traduire la dynamique de l'évaluation externe.**
**À cet effet, l'abrégé présente les items contenus dans la synthèse de l'évaluation externe retenus comme force et/ou faiblesse et pour lesquels il est fait des propositions ou préconisations dans le rapport d'évaluation externe.**

La méthode de remplissage consiste, pour chacune des sept rubriques, à noter les forces « et » les faiblesses à partir de la synthèse de l'évaluation externe. En effet, chaque rubrique ne peut être réduite à l'une ou l'autre de ces deux dimensions. L'approche du réel par la complexité consiste à chaque fois à identifier en quoi la rubrique présente une force « et » une faiblesse, ces deux aspects étant toujours contenus dans les faits observés.

L'expression des propositions/préconisations apparaît alors différente si la réalité a été exposée dans sa complexité. Elle n'est plus la sanction de ce qui « ne va pas » mais la dynamique à créer pour poursuivre l'évolution du projet.

La huitième rubrique permet de recueillir l'appréciation globale de l'évaluateur externe

La neuvième permet de recueillir les éléments de méthodologie de l'évaluation externe

Enfin la dixième et dernière recueille les commentaires de l'ESSMS sur le déroulement et les conclusions de l'évaluation externe

## 1. La démarche d'évaluation interne *

(Exemples d'items : Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne, de participation des usagers, d'élaboration du plan d'amélioration continue de la qualité, de suivi des résultats …)

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • Les principales caractéristiques et les modalités de mise en œuvre<br>• La dynamique générale de la démarche et la manière dont les acteurs ont été impliqués. | | | |

** pour les services à la personne (SAP) agréés, cette rubrique correspond aux points investigués dans le cadre du cahier des charges de l'agrément*

## 2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm relatives à l'ESSMS.

(Exemples d'items : Modalités d'appropriation des recommandations, mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités,…).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) publiées par l'Anesm. | | | |

## 3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.

(Exemples d'items : Caractérisation de la population accompagnée ;, modalités de formalisation et d'actualisation du projet d'établissement ou de service ; adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée ; …).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • Les conditions d'élaboration et | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| d'application du projet d'établissement<br><br>• La capacité de l'établissement ou service à observer les changements et adapter son organisation | | | |

### 4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

(Exemples d'items : Perception du rôle de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'usager, Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu, contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement,…).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • La prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation des ressources disponibles<br><br>• Les relations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles | | | |

### 5. Personnalisation de l'accompagnement

(Exemples d'items : capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne, conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • La personnalisation de l'accompagnement<br><br>• Les outils et méthodes adaptés pour | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| élaborer les projets personnalisés | | | |

## 6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

(Exemples d'items : Effectivité des droits individuels et collectifs et de la participation collective des usagers, prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement…).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • Les formes de participation favorisant l'expression collective des usagers | | | |

## 7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

(Exemples d'items : Organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité, prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS, dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques, modes de concertation, traitement des faits de maltraitance,…).

| Items (5 maximum) | Forces | Faiblesses | Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|---|---|---|---|
| • Les modes d'organisation de la structure pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité<br>• La prévention des risques pour les professionnels<br>• La formation des professionnels | | | |

## 8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

## 9. Méthodologie de l'évaluation externe

(Exemples d'items : descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche, modalités d'implication des équipes (Direction et personnels), modalités d'association des usagers, nombre d'entretiens conduits, nombre de jours pour conduire l'évaluation externe, dates de début et de fin de mission …)

| **Items**<br>**(5 maximum)** | |
|---|---|
| • Descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche | Côté FACE a choisi de définir le processus évaluatif en 3 grandes phases :<br>• **Phase 1 : rédaction du rapport évaluatif**<br>→ Analyse documentaire et à distance de la structure,<br>→ Préparation du questionnement évaluatif,<br>→ Création du plan d'observation.<br>• **Phase 2 : Visite sur site**<br>→ Visite de la structure,<br>→ Observation du fonctionnement,<br>→ Entretiens individuels et/ou collectifs avec les différents acteurs.<br>• **Phase 3 : Rédaction du rapport final**<br>→ Analyse des faits observés,<br>→ Rédaction du rapport ainsi que de la synthèse et de l'abrégé,<br>→ Corrections suite à la lecture de la structure,<br>→ Envoi du rapport final à la structure. |

## 10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

| Commentaires de l'ESSMS | |
|---|---|
| Sur le déroulement de l'évaluation externe | Sur les conclusions de l'évaluation externe |
| Le format de l'intervention et de la prestation proposée par COTEFACE était particulièrement bien adapté à l'activité de Lieu de vie et d'Accueil.<br>L'intégration complète de l'évaluateur au sein du fonctionnement du LVA sur ces deux journées a permis une relation fluide avec tous les usagers et l'équipe éducative.<br>L'expérience a été vécue positivement par tous les accueillis comme par les adultes, chacun ayant pu être entendu individuellement et se retrouvant dans les citations du document. | Les points forts et faibles repérées concordent ceux de l'évaluation interne.<br>Cela nous encourage dans notre démarche d'introspection et d'évaluation qui apparait concertée, cohérente et productive.<br>Les préconisations de l'évaluation externe sont réalistes, bien accueillies et nous semblent atteignables. |

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

# MODELE DE SYNTHESE DE L'EVALUATION EXTERNE

*(3.5 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3- 10 du code de l'action sociale et des familles)*

**La synthèse a pour objectif d'apprécier le service rendu aux usagers, les points forts et les adaptations à conduire, dans une vision globale et stratégique de l'établissement ou du service en tenant compte de son environnement.**

**Cette synthèse reprend les constats opérés par l'évaluateur externe qui permettront de déterminer les tendances (points forts/points faibles).**

## Introduction

**1. La (ou les) démarches d'évaluation interne mise(s) en œuvre par l'ESSMS : principales caractéristiques (périmètre, axes évalués, méthode employée, modalités de participation des usagers, données recueillies, etc.) ; résultats et axes d'amélioration mis en œuvre ; modalités de suivi des actions du plan d'amélioration continue de la qualité ; effets observés ;**

**2. Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm par l'ESSMS**

## A/ Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

**3. Le PEPS : actualisation, pertinence au regard des missions de l'ESSMS, déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels cohérents et adaptés aux missions ;**

**4. L'adaptation entre l'objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention ;**

**5. L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences) ;**

**6. Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences ;**

**7. Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'ESSMS et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines ;**

**8. Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée ; de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers**

**9. La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS ;**

## B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

**10. Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'ESSMS à l'évolution de son environnement ;**

**11. La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS ;**

**12. Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'ESSMS autour du projet de chaque personne ; informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions ;**

**13. Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'ESSMS ;**

## C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

**14. Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'ESSMS d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire ;**

**15. Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation ; modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant.**

**16. Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées ;**

**17. Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant**

**18. la prise en compte de la perception de l'ESSMS et de ses missions par les usagers**

**19. Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement ;**

### D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

**20. Les modes d'organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité**

**21. Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise…) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance ;**

**22. La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'usager ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels ;**

**Questionnaire destiné aux professionnels du Lieu de vie**

## L'organisation interne

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| La définition du rôle et des fonctions de chacun est formalisée. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Les fiches de postes existent et sont actualisées. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le temps de travail est planifié. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Une permanence téléphonique est en place. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Des actions de formation (individuelles, collectives) existent. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Des réunions régulières sont mises en place : | | | | |
| - au sein de l'équipe. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| - avec l'aide d'un professionnel externe. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| La communication au sein de l'équipe est efficace et suffisante. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur l'organisation interne :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Le projet d'établissement a moins de 5 ans. | ☐ Oui | ☐ Non | ☐ Ne sait pas | |
| Le projet contient : | | | | |
| - Un descriptif de son organisation et de ses modes d'intervention. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| - Une présentation du public accueilli et de ses besoins. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| - Les objectifs pédagogiques de la structure. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| - Une planification des axes de progrès pour les 5 ans à venir. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le projet d'établissement est facilement accessible. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le projet d'établissement est connu des intervenants et partenaires. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le projet d'établissement est actualisé en consultant l'équipe. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Des réunions de réflexion sont organisées sur des points clés du projet. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les pratiques actuelles sont toujours en phase avec le projet d'établissement. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur le projet d'établissement :

## La prise en charge du public accueilli

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Un protocole d'admission existe. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| L'étude de chaque demande est réalisée en équipe. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Pour son admission, le jeune est accompagné par un référent du service placeur. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les documents de la loi du 2 janvier 2002 sont remis et expliqués au jeune. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le règlement de fonctionnement est signé à chaque accueil. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Un processus d'élaboration du projet personnalisé est formalisé. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Ce processus est connu de tous les professionnels. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le jeune est impliqué dans l'élaboration de son projet personnalisé. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le projet personnalisé est actualisé régulièrement. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| La famille est consultée et tenue informée du projet du jeune. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| L'ensemble des informations concernant chaque jeune est centralisé dans un dossier. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le dossier du jeune est tenu régulièrement à jour. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les écrits sont identifiés et datés. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| La confidentialité des données est respectée. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les bilans écrits sont lus et commentés au jeune. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Des temps de paroles et d'échanges sont régulièrement organisés. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Un compte-rendu de ces rencontres est diffusé. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Il existe un protocole de gestion de crise. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Il existe un protocole de sortie de prise en charge. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le rôle et les fonctions du référent en interne sont définis. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur la prise en charge :

**Les locaux**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Les locaux sont en adéquation et adaptés aux besoins des accueillis. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Les locaux répondent aux besoins des accueillis : | | | | |
| - De sécurité ? | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| - De confort ? | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| - D'hygiène ? | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Les espaces professionnels (bureau, atelier) sont définis et sécurisés. | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur les locaux :

**L'ouverture du Lieu de vie et d'accueil**

Le lieu de vie développe des liens avec :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Les partenaires scolaires (éducation nationale, MFR, soutien,…). | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les partenaires de l'insertion professionnelle (mission locale,…). | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les réseaux associatifs, sportifs et/ou culturels. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Les partenaires de santé. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le secteur psychologique et/ou psychiatrique. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| Le lieu propose des activités adaptées à son environnement. | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |

Le lieu de vie s'investit dans un réseau :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| - local | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| - départemental | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| - régional | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |
| - national | ☐ Toujours | ☐ Parfois | ☐ Jamais | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur l'ouverture de la structure :

**Quels seraient, selon vous, les points à travailler pour améliorer le fonctionnement du lieu de vie et sa prise en charge ?**

**Questionnaire destiné aux responsables du Lieu de vie**

## Les relations avec l'autorité de tutelle :

Des réunions administratives et règlementaires sont organisées.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Des réunions sur le champ éducatif sont organisées.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Les relations avec l'autorité administrative sont :

☐ Bonnes ☐ Moyennes ☐ Médiocres ☐ Ne sait pas

Commentaires sur l'autorité de tutelle :

## Les relations avec le service placeur :

Des réunions de synthèse sont organisées régulièrement avec le service placeur.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Des bilans sont transmis régulièrement au service placeur.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Des rencontres entre le référent ASE et le jeune sont planifiées régulièrement.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Commentaires sur le service placeur :

## Les relations avec le conseil d'administration :

Des réunions régulières sont organisées.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Des salariés ou représentants des salariés participent à ces réunions.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Les niveaux de délégation de pouvoir sont définis et contractualisés.

☐ Toujours ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne sait pas

Commentaires sur le conseil d'administration :

## Les documents obligatoires de la structure

Le lieu d'accueil est à jour pour les documents et procédures suivants :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Le projet d'établissement | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le budget annuel | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le compte administratif annuel | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| L'état de présence des mineurs | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le règlement de fonctionnement | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le contrat de séjour | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le projet personnalisé du jeune | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| Le livret d'accueil | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| La participation des accueillis | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |
| La participation des familles | ☐ Oui | ☐ Un peu | ☐ Non | ☐ Ne sait pas |

Commentaires sur les documents obligatoires :

Côté FACE: Formation, Accompagnement, Conseil et Evaluation
06.11.18.26.29
coteface@hotmail.com
Site internet : http://coteface.jimdo.com

## Contrat d'évaluation externe 20/002

Entre d'une part :
**Nom : Lieu de Vie et d'Accueil "Logis de Ferrières"**
Adresse : 39 Ferrières
79290 Bouillé Loretz
Représenté par : Florence et Emmanuel Benoit
Téléphone : 05 49 67 10 24

Et d'autre part :
**Organisme d'évaluation : Côté FACE**
Adresse : 25 place du Solençon, 16100 COGNAC
Habilitation Anesm : H2015-10-1762
Représenté par : Julie Rosset
Fonction : Gérante non-salariée

**Article 1 : Objet du contrat**
Le présent contrat a pour objet la réalisation par Côté FACE d'une prestation d'évaluation externe pour la structure citée ci-dessus.

**Article 2 : Interlocuteurs**
Chaque partie désigne un interlocuteur afin d'assurer la bonne réalisation de la prestation d'évaluation :
- Pour la structure évaluée : Mme et MR Benoit
- Pour Côté FACE : Julie Rosset, gérante non-salariée

**Article 3 : Calendrier**
La prestation d'évaluation externe s'achève par la remise du rapport finalisé et validé par la structure évaluée et doit être terminé, au plus tard, pour le 31 janvier 2021.

Le planning des échéances intermédiaires sera défini au fur et à mesure, entre les 2 parties.

**Article 4 : Evaluateurs**
La prestation d'évaluation externe est effectuée par Julie Rosset, évaluatrice habilitée et gérante non-salariée.
Le(s) évaluateur(s)de Côté FACE s'engage à respecter le code déontologique annexé au présent contrat.

**Article 5 : Méthodologie de l'évaluation**
La prestation d'évaluation externe s'effectue dans le respect du cahier des charges défini dans le décret 2007-975 du 15 mai 2007 ainsi que des recommandations de bonnes pratiques professionnelles réalisées par l'ANESM.

**Article 6 : Accès aux informations**
La structure évaluée s'engage à fournir toute information utile et nécessaire à l'organisme d'évaluation afin d'effectuer une analyse la plus complète et honnête possible sur les prestations délivrées aux usagers.

La structure évaluée s'engage à faciliter l'accès à toute personne (usagers, familles, personnels, partenaires) pouvant apporter des éléments utiles à l'évaluation des prestations fournies.

Côté FACE : Formation, Accompagnement, Conseil et Evaluation
06.11.18.26.29
coteface@hotmail.com
Site internet : http://coteface.jimdo.com

**Article 7 : Tarif et modalités**
Le coût total et net de la prestation est de 2500 Euros, payable sur présentation de la facture, sous 30 jours.

Une avance d'un montant de 500 euros est payable au début de la prestation d'évaluation.

Ce tarif comprend la préparation, la réalisation et la rédaction du pré-rapport, l'observation, l'écriture du rapport et sa remise en deux exemplaires originaux. Il n'est pas pratiqué d'escompte.

Ce tarif ne comprend pas les frais de déplacement et d'hébergement nécessaires à la période d'observation. Ces frais feront l'objet d'une facture séparée.

**Article 8 : Confidentialité**
Côté FACE s'engage à ne transmettre aucun document, aucune information sur les structures évaluées, avant, pendant ou après l'évaluation. Cette confidentialité ne porte pas sur les éléments qui seraient réputés comme publics.

**Article 9 : Conflit d'intérêts**
Côté FACE s'engage à ce que la prestation du présent contrat ne soit pas en conflit d'intérêt avec une autre prestation en cours ou achevée depuis moins d'un an, ou avec d'autres structures faisant l'objet de la même évaluation.

**Article 10 : Propriété des documents produits**
Le pré-rapport et le rapport final sont la propriété exclusive de la structure concernée.

Toute utilisation ou transmission, totale ou partielle, ne peut être effectuée qu'avec l'accord écrit et préalable de celle-ci.

**Article 11 : Litiges**
En cas de retrait de l'habilitation délivrée à l'organisme d'évaluation, le présent contrat est rompu et Côté FACE s'engage à rembourser les éventuelles avances déjà versées.

Ce contrat est soumis aux lois et règlements de la France. Tout différend entre les parties découlant des présentes sera tranché par les tribunaux compétents.

Fait, en 2 exemplaires, à Cognac — Le 25 janvier 2020

Pour Côté FACE, représenté par Julie Rosset
Signature et cachet de Côté FACE

Côté FACE
25, place du Solençon
16100 COGNAC
coteface@hotmail.com
Siret 812 625 572 00027 - APE 7022Z

Pour la structure : "Logis de Ferrières"
Signature et cachet de la structure

LOGIS DE FERRIERES
Lieu de Vie et d'Accueil
Ferrières
79290 BOUILLE LORETZ
Tél 05 49 67 10 24 - Fax 05 49 67 19 10
Siret 503 838 310 00012 - APE 8790 A

Côté FACE: Formation, Accompagnement, Conseil et Evaluation
06.11.18.26.29
coteface@hotmail.com
Site internet : http://coteface.jimdo.com

## Code déontologique de l'évaluateur externe de Côté FACE

Dans le cadre de ses missions d'évaluation interne et externe, l'évaluateur et/ou évaluatrice de Côté FACE s'engage à respecter les règles déontologiques suivantes :

Concernant l'attitude de l'évaluateur :

- Accomplir sa mission avec honnêteté, exhaustivité et exactitude.
- Rester objectif, impartial et équitable en toute situation.
- Conserver une indépendance de jugement.
- Eviter toute attitude arbitraire.
- Conserver une attitude courtoise et respectueuse.
- Perfectionner ses compétences et réactualiser ses connaissances de façon régulière.

Concernant l'intégrité de la mission :

- Eviter toute situation risquant de compromettre l'indépendance de l'évaluateur et son jugement.
- Respecter un délai d'un an avant ou après toute nouvelle mission ou prestation auprès d'un même établissement ou service évalué.
- Ne pas avoir de conflit d'intérêt, direct ou indirect, vis-à-vis de l'établissement ou service évalué ainsi que de son organisme gestionnaire.
- Refuser tout avantage, pécuniaire ou autre, de la part d'une des parties concernées lors d'une mission d'évaluation.
- Conserver une obligation de réserve et de secret concernant toute information obtenue dans le cadre d'une évaluation réalisée.
- Ne pas utiliser les informations recueillies pour tenter d'en retirer un bénéfice de quelque nature que ce soit.

Concernant la législation :

- Respecter la loi et la réglementation encadrant le processus d'évaluation.
- Respecter le cahier des charges établi dans le décret 2007-975.
- Effectuer les révélations requises par les lois et la règlementation.
- Se tenir informer des nouvelles lois et réglementations concernant les établissements ou services observés.

Concernant l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) :

- Respecter les engagements définis par l'Anesm.
- Informer le client, ainsi que l'Anesm, de tout changement de situation pouvant affecter la mission.
- Compléter le système d'information de l'Anesm sur la mise en œuvre et le suivi des évaluations dans les établissements et services.

**L'évaluateur de Côté FACE s'engage sur l'honneur à respecter et à faire respecter les règles citées ci-dessus, ainsi que les dispositions du cahier des charges prévues à l'annexe 3-10 du CASF.**

Le 25 janvier 2020, à Cognac

Nom et prénom : Julie Rosset

**Signature**
Précédée de la mention "Lu et approuvé"
lu et approuvé