

*La Démarche Qualité: pour une remise en question continue de nos pratiques et une amélioration continue de nos services.*

Un référentiel régional

## Engagement 4 L'Accompagnement Personnalisé

...Proposer, si besoin, aux jeunes accueillis un accompagnement personnalisé vers l'autonomie dans tous les domaines de la vie sociale et professionnelle. Nos services d'accompagnement sont assurés par des professionnels et s'inscrivent dans un projet transversal aux différents acteurs de l'association et du territoire.

### L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

2017 marque un renouveau en terme d'accompagnement personnalisé. Ce renouveau est le fruit d'un travail régional, piloté par l'URHAJ, et plus précisément par une commission composée de différents professionnels des habitats jeunes du réseau.

De ce travail, est née une nouvelle définition de notre accompagnement, plus approfondie. En voici les grandes lignes:

#### 3 dimensions transversales (la personne, le logement et le collectif)

**L'approche par la personne** donne la possibilité au jeune d'être accompagné de manière individualisée. Cet accompagnement est **personnalisé**, c'est-à-dire adapté à la situation individuelle, au parcours de vie et aux spécificités de chacun.

**L'approche par le logement** repose sur cinq fonctions qui relèvent de la gestion locative sociale et engendrent un accompagnement :

- L'accueil personnalisé des jeunes.
- L'information relative à la vie de la résidence et à son environnement local.
- La prévention des risques locatifs.
- La veille qui permet le repérage de situations particulières et notamment la lutte contre l'isolement de certaines personnes.
- L'orientation vers les services et dispositifs extérieurs.

**L'approche par le collectif** est une démarche d'accompagnement sur laquelle l'équipe socio-éducative s'appuie pour mettre en œuvre un projet et impliquer les jeunes dans le fonctionnement de la structure.

L'accompagnement socio-éducatif est assuré par 3 Intervenantes socio-éducatives et 3 animateurs socio-culturels au sein de notre structure.

Les accompagnements personnalisés représentent en moyenne 30% de l'effectif accueilli. Ces dernières années, ce pourcentage tend à augmenter (conjoncture actuelle, choix de l'association d'accueillir des publics spécifiques, ouverture de nouvelles résidences).

En organisant la mobilité des équipes et en instaurant des temps d'analyse de pratiques, nous nous sommes donnés pour objectifs d'être disponibles et à l'écoute sur tous nos sites, et ainsi faire écho aux résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2016.

### L'Equipe socio-éducative



#### NOS VALEURS

MIXITE SOCIALE	RESPECT
BIENVEILLANCE	SOLIDARITE
OPTIMISME	LAICITE

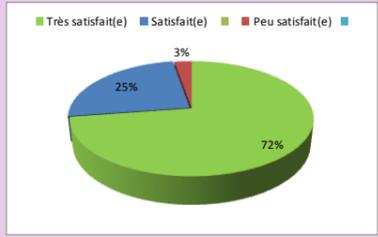
### Notre projet socio-éducatif

#### **4 ans pour:**

- Améliorer la mobilité de jeunes Mineurs Non Accompagnés
- Apporter une image positive et attractive de notre habitat jeunes auprès du public (jeunes, employeurs, institutions) issu du milieu hippique en relançant le comité de pilotage de notre résidence de Senennes.
- Etre acteur pour l'accueil de personnes en situation de handicap.
- Maintenir et renforcer notre action en faveur des personnes victimes de violences conjugales.

### L'enquête de satisfaction

#### La disponibilité et l'écoute de l'équipe



Ce graphique résume à lui seul, les efforts qu'il nous faut produire pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnement de nos résidents, toutes résidences confondues. 3% des jeunes que nous avons accueilli sur l'année 2016 se sont dit peu satisfaits de la disponibilité et de l'écoute de notre équipe. Ce faible, mais néanmoins remarquable, pourcentage s'explique probablement au contexte particulier auquel nous avons dû faire face l'année dernière. Contexte qui n'a pas permis aux équipes d'offrir le même service d'accompagnement personnalisé sur tous nos sites, notamment ceux du Maine et Loire. Avec le renouvellement des équipes dirigeante et socio-éducative, un véritable travail de réorganisation de la mobilité des salariés est en cours de finalisation et doit répondre aux besoins de tous nos jeunes.

### Parole de partenaire:

En plus de l'accueil, on sent que l'équipe du FJT a, à cœur, d'être à l'écoute des jeunes et de répondre à leurs besoins, à la fois en proposant des projets collectifs mais aussi des accompagnements individuels. L'équipe est disponible pour les soutenir dans leur autonomie et dans leurs relations aux autres. Les professionnels sont attentifs à développer chez les jeunes leur confiance en eux et leur estime. Le FJT est aussi très ouvert sur l'extérieur et notre structure peut ressentir que la dynamique partenariale est importante pour eux, afin de mener au mieux leur mission d'accompagnement. Je suis admirative de leur dynamisme et de leur polyvalence au regard de leurs moyens humains.

Géraldine BOUVET  
CSAPA 53



