

Cahier des charges de l'évaluation externe des F.J.T de la région Centre

Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes en région Centre

16 rue Bernard Palissy – 37 000 TOURS 02 46 10 37 08 centre@unhaj.org

Sommaire

I – Points de repères sur le projet Habitat Jeunes porté par les FJT à évaluer	3
1- Le projet Habitat Jeunes et les FJT	3
2- Objet de la consultation.....	4
3- Les FJT de la région Centre à évaluer	6
II – La démarche d'évaluation interne	7
1- Démarche régionale	7
2- Périmètre de l'évaluation interne	8
III – Les attentes de l'évaluation externe.....	9
1- Les attentes exprimées dans les textes d'application de la loi n°2002-2.....	9
2- Attentes spécifiques en commun avec le référentiel Habitat Jeunes utilisé	10
IV - Les attentes vis-à-vis du prestataire	10
1 Les attendus	10
2 L'organisation et le phasage	11
3- Habilitations et références attendues de la part de l'organisme	11
4 - Contenu du dossier de réponse du prestataire.....	12
V- Sélection du prestataire	14
1- critères de sélection	14
2 - date limite de réception des offres et modalités de réponse	14

ANNEXES

I – Points de repères sur le projet et les activités de/des établissement(s) évalué(s)

1- Le projet Habitat Jeunes et les FJT

Les adhérents de l'UNHAJ développent et portent des projets Habitat Jeunes dont l'objectif commun est de contribuer à la « socialisation des jeunes par l'habitat » telle que définie dans la Charte de l'UNHAJ. A ce titre, il s'agit de favoriser l'entrée des jeunes dans la vie adulte, en mobilisant et actionnant différents leviers qui concourent, dans une approche globale d'éducation populaire, à leur accès à l'autonomie et leur émancipation citoyenne. Au premier rang de ces leviers on trouve le logement, puis un ensemble de domaines où se forge leur qualification sociale (vie quotidienne, mobilité, emploi, formation, santé/bien-être, loisirs et culture...).

Chacun des projets Habitat Jeunes comprend une dimension politique, pédagogique et économique. Politique, à travers l'analyse des situations des jeunes et des besoins des territoires, l'interpellation des décideurs publics, la mobilisation de l'ensemble des acteurs et la contribution à la définition des politiques publiques territoriales; Pédagogique, en conduisant des démarches socio-éducatives qui créent les conditions de l'autonomie et l'émancipation citoyenne des jeunes accueillis et logés ; Economique, en tant qu'acteur de l'ESS, en contribuant à l'accueil des jeunes sur un territoire, en participant à la dynamique de développement territorial, en impulsant des partenariats avec le tissu économique local...

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT) sont les outils historiques et privilégiés de la mise en œuvre des projets Habitat Jeunes. Ce sont des lieux qui accueillent des jeunes de 16 à 30 ans, proposent des logements (à vocation temporaires ou transitoires) adaptés à la situation des jeunes (gamme de logements) et animent un ensemble d'espaces, de services, d'actions et/ou de dispositifs destinés à favoriser leur inscription sociale et professionnelle. Les FJT sont des lieux de mixité sociale s'adressant à l'ensemble des jeunes et de brassage de population ouverts sur le quartier et la ville.

Les FJT sont des établissements sociaux et médico-sociaux (rang I-10° de l'article L.312-1 du CASF), rattachés à la loi sociale et ainsi concernés par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'évaluation, interne comme externe, répond ainsi à une obligation légale - tous les ESSMS devant désormais procéder à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent (cf. projet d'établissement) – en même temps qu'elle s'inscrit dans l'ambition d'amélioration continue des acteurs de l'UNHAJ.

Par ailleurs, les FJT sont également rattachés au code de la construction et de l'habitat (CCH), en tant que logements-foyers et/ou en tant que résidences sociales, qui souligne l'attention particulière portée sur l'accueil, dans le cadre du projet FJT, des populations jeunes défavorisées (cf. projet social). Dans ce cadre, les résidences sociales-FJT sollicitent pour leur fonctionnement et en fonction de leurs activités les agréments du Ministère chargé du logement issus de la Loi « MOLLE » de 2009 : ingénierie sociale, financière et technique ; intermédiation locative et la gestion locative sociale ; maîtrise d'ouvrage.

Enfin, afin de compléter ce panorama rapide du cadre d'exercice de l'activité des FJT, soulignons que les FJT contribuent pleinement à la politique familiale d'autonomie des jeunes développée depuis de nombreuses années par la CNAF. Aujourd'hui, au titre de la circulaire CNAF de 2006, les CAF et les FJT signent un « contrat de projet » pluriannuel qui sur la base du projet socioéducatif du FJT et de son évaluation, structure son approche éducative et formalise le soutien financier de la CNAF dans le cadre du versement de la « Prestation de services socioéducatif » (PSE).

Tous les FJT de la région Centre sont signataires de la Charte UNHAJ (jointe en annexe) et membres de l'Union Régionale organisatrice de cette consultation.

2- Objet de la présente consultation :

Le présent marché vise à choisir le (ou les) prestataire(s) habilité(s) par l'ANESM pour procéder à l'évaluation externe des établissements Foyers de Jeunes Travailleurs respectivement gérés par les adhérents de l'URHAJ Centre :

Le marché est composé de 14 lots.

Chaque lot est indivisible.

Les candidats peuvent répondre à un ou plusieurs lots.

In fine, chaque gestionnaire de FJT procèdera à une contractualisation individuelle avec le prestataire qu'il aura retenu parmi les offres sélectionnées dans le cadre de cette consultation.

Lot 1	Etablissement géré par Association Tivoli Initiatives (Bourges – 18)	Département du Cher
Lot 2	Etablissement géré par Association FJT St Amand (St Amand – 18)	
Lot 3	Etablissement géré par Association Elisabeth de Thuringe (Chartres – 28)	Département de l'Eure et Loir
Lot 4	Etablissement géré par l'Association FJT Charles Brennus (Châteaudun – 28)	
Lot 5	Etablissement géré par le CCAS de Châteauroux - Résidence Pierre Perret (Châteauroux – 36)	Département de l'Indre
Lot 6	Etablissement géré par l'Association URHAJ Centre – Résidence Pasteur (La Châtre – 36)	
Lot 7	Etablissement géré par l'Association CLAAC (Chinon – 37)	Département de l'Indre et Loire
Lot 8	Etablissement géré par l'Association pour l'Habitat des Jeunes en Pays de Loire Touraine (A.S.H.A.J) (Amboise – 37)	
Lot 9	Etablissement géré par l'Association Jeunesse et Habitat (Tours – 37)	
Lot 10	Etablissement géré par l'Association La Majo (Romorantin – 41)	Département du Loir et Cher
Lot 11	Etablissement géré par l'Association Escale et Habitat (Blois – 41)	
Lot 12	Etablissement géré par l'Association Kennedy (Vendôme – 41)	
Lot 13	Etablissement géré par l'Association Clémenceau (Vendôme – 41)	Département du Loiret
Lot 14	2 Etablissements gérés par l'Association Résidences Jeunes Acacias et Colombier (Orléans – 45)	

3- Les Foyers de Jeunes Travailleurs à évaluer (A titre indicatif sous réserve d'évolution récente)

Dépts	Nom	Association Gestionnaire	Ville	Nombre de places FJT	Effectif salariés concernés	ETP
CHER (18)	FJT Bourges	Association Tivoli Initiatives	Bourges	108	11	9.5
	FJT St Amand	Association FJT de St Amand	St Amand	75	13	12.14
EURE ET LOIR (28)	FJT "Elisabeth de Thuringe"	Association du FJT Elisabeth de Thuringe	Chartres	90	9	7.74
	FJT Charles Brennus	Association FJT Châteaudun	Châteaudun	88	9	8
INDRE (36)	Résidence Pierre Perret	CCAS de la Ville de Châteauroux	Châteauroux	98	8	7.4
	Résidence Pasteur	URHAJ Centre	La Châtre	40	5	2.74
INDRE ET LOIRE (37)	FJT Chinon	Association CLAAC	Chinon	38	4	2.31
	FJT Tours	Association Jeunesse & Habitat	Tours	197	40	36
	FJT Amboise	Association pour l'Habitat des Jeunes en Pays de Loire	Amboise	104	12	9.14
LOIR ET CHER (41)	FJT La Majo	Association La Majo	Romorantin	133	32	29
	FJT Blois	Association Escale et Habitat	Blois	161		24.05
	Espace Kennedy	Association Kennedy	Vendôme	85	10	7.5
	Résidence Clémenceau	Association Clémenceau	Vendôme	212	20	17
LOIRET (45)	Résidences Jeunes Acacias	Association Résidence Jeunes Acacia Colombier	Orléans	341	36	33.83
	Résidences Jeunes Colombier					

II – La démarche d'évaluation interne

1- Démarche régionale

Les gestionnaires des F.J.T de la région Centre ont souhaité dès 2009 s'engager dans une démarche régionale pour élaborer un référentiel commun servant à l'évaluation interne.

Il s'agissait de définir un cadre évaluatif pouvant être partagé par les FJT membres du réseau, quelle que soit leur typologie (taille, territoire, ...), en outre à l'inverse d'autres types d'établissements sociaux et médico-sociaux il n'existait que peu de référentiels-types.

Au-delà de la seule production d'un « outil » référentiel, la démarche visait également à favoriser la mobilisation autour de l'évaluation interne des différentes équipes salariées des FJT adhérents, dans leur diversité (fonctions de direction, administratives, socio-éducatives, maintenance, veille) et des bénévoles des FJT.

Cette démarche a comporté plusieurs phases. Un travail de Formation- Action, un travail de diffusion, et enfin, la réalisation par les acteurs eux-mêmes de leur auto-évaluation.

- Le travail collectif a été réalisé de septembre 2011 à juin 2012 dans le cadre du projet ***Evaluer l'utilité sociale des associations Habitat Jeunes : Principes et méthode pour l'élaboration d'un référentiel d'évaluation interne.***

9 associations volontaires ont travaillé à créer ce référentiel en déterminant les champs et les indicateurs à évaluer.

- Des binômes ou trinômes entre F.J.T ont été formés par la suite, pour partager et assurer une bonne compréhension de l'ensemble du référentiel.

Ceci a également contribué à créer une dynamique de réseau entre acteurs Habitat Jeunes.

Par ailleurs, des temps d'échanges collectifs coordonnés par l'URHAJ, ont été organisés pour s'assurer de la progression dans la mise en œuvre de l'évaluation interne.

- les associations ont assuré elles-mêmes leur évaluation, parfois en étant soutenues dans le cadre du binôme formé. Toutes ont adopté la méthodologie proposée en associant leurs équipes bénévoles et salariées.

Comités de pilotage internes et groupes de travail ont permis pour cette première évaluation interne d'explorer plus ou moins dans le détail les différents champs, d'en partager en interne l'analyse et d'établir pour chacun des plans d'amélioration continue.

L'URHAJ s'étant limitée à fédérer la démarche à un niveau régional et à l'animer, les évaluations internes produites demeurent la propriété et la responsabilité de chaque établissement.

2- Périmètre de l'évaluation interne

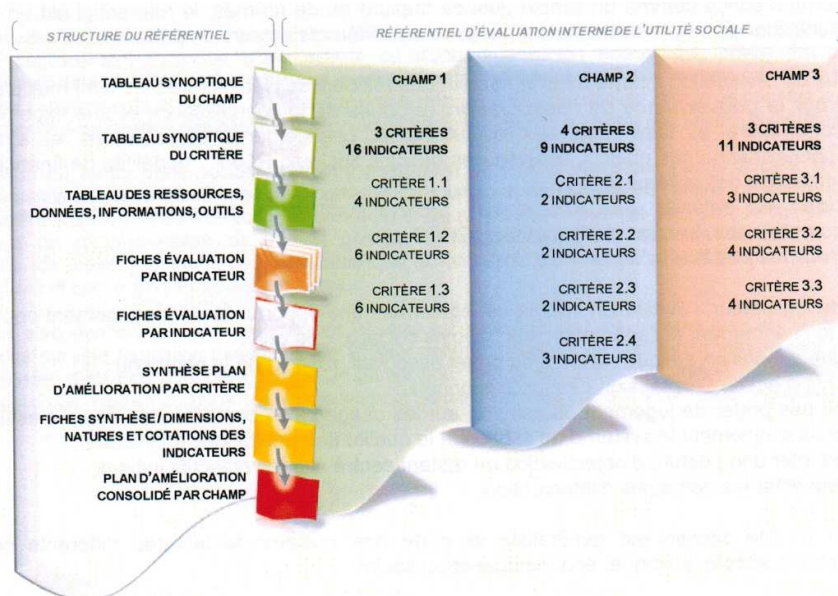
Le référentiel a été construit autour de 3 champs distincts. Pour chaque champ, des critères et des indicateurs sont proposés afin de faciliter l'évaluation tenant compte bien sûr des recommandations de l'ANESM.

- Effectivité de l'accompagnement des publics vers l'autonomie
- La structure dans son environnement
- Organisation de la structure

Le référentiel, considéré comme outil support de l'évaluation interne et le cadre de renseignement des données recueillies et des analyses réalisées, est composé de telle sorte qu'il offre aux acteurs la possibilité d'une utilisation opérationnelle immédiate.

Certaines associations ont pu évaluer l'ensemble de leurs activités, ne se limitant pas aux strictes obligations définies par l'Agence Nationale.

Schéma de la structure du référentiel d'évaluation d'interne aux FJT de la région Centre. (Extrait du référentiel page 40)



III – Les attentes de l'évaluation externe

1- Les attentes exprimées dans les textes d'application de la loi n°2002-2

- **Porter une appréciation globale**

- L'adéquation des objectifs du projet d'établissement ou de service par rapport aux besoins, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties ;
- La cohérence des différents objectifs entre eux ;
- L'adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place ;
- L'existence et la pertinence de dispositifs de gestion et de suivi ;
- L'appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et d'effets non prévus, positifs ou négatifs ;
- L'appréciation de l'impact des pratiques des intervenants sur les effets observés ;
- Les conditions d'efficacité des actions et de réactualisation régulière de l'organisation.

- **Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne**

- Apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne ;
- Apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués ;
- Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu ;
- Identifier les modalités de suivi et de bilan périodique ;
- Apprécier la dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité ;

- **Examiner certaines thématiques et registres spécifiques**

- Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers, et les conditions de réalisation du projet personnalisé ;
- Donner des éléments d'appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement ;
- La 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 ;
- Les conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé et la capacité de celui-ci à prendre en compte les besoins et droits de l'utilisateur ;
- La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers ;
- La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions ;
- Le respect des critères énoncés par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles énoncées par l'ANESM, relatifs notamment à la qualité de l'hébergement ;
- L'inscription de l'établissement ou du service dans le territoire et formalisation des partenariats.

- **Élaborer des propositions et/ou préconisations**

Au terme de l'évaluation externe, l'organisme habilité produira une synthèse globale au niveau associatif, contenant les points forts de la gestion et de la stratégie globale de l'association et les niveaux pouvant nécessiter une vigilance, ou des points d'améliorations spécifiques.

2- Attentes spécifiques en commun avec le référentiel Habitat Jeunes utilisé

L'évaluation externe n'est ni un audit ni un contrôle, elle doit contribuer de manière positive et bienveillante à la démarche d'amélioration continue initiée par le commanditaire, notamment par une prise en compte des singularités du projet.

L'évaluateur devra présenter son rapport final ainsi que les résultats de l'évaluation externe selon la grille d'analyse du référentiel Habitat Jeunes utilisé.

Dans ce cadre, le prestataire apportera particulièrement son regard sur les questions évaluatives précisées.

IV – Les attentes vis-à-vis du prestataire :

1. Les attendus :

Le déroulement et la production de l'évaluation externe devra être strictement conforme aux textes en vigueur (décret n°2007-975 du 15 mai 2007).

La prestation devra comprendre (en lien avec les questions évaluatives que l'établissement souhaite approfondir) :

- un processus d'accompagnement, d'aide à la décision pour les établissements et l'association,
- une analyse globale qui parte de la singularité de chaque établissement ou service (et non un listing normalisé des dysfonctionnements ou des obligations assurées),
- un rapport fournissant des éléments d'analyse synthétiques sur les thématiques et les processus significatifs révélateurs du travail réalisé.
- des préconisations étayées par les analyses du rapport. Ces préconisations seront assorties d'une vision stratégique et managériale, prenant en compte les potentiels de l'organisation de l'établissement ou service, de ses acteurs, et de la manière dont ils peuvent être mobilisés.

Le prestataire montrera que sa démarche est conçue comme une production de connaissance et d'analyse.

Il sera demandé au prestataire choisi de préparer une restitution synthétique par secteurs d'activité.

Les préconisations impliqueront les services des sièges des structures gestionnaires dans la mesure où les analyses conduites font apparaître un besoin de cohérence et/ou d'efficience. Un comité de suivi est à prévoir dès le démarrage de l'évaluation. Sa composition sera soumise pour avis aux équipes de direction.

2 L'organisation du phasage

Le prestataire précisera l'organisation du phasage conformément au décret n°2007-975 du 15 mai 2007 et notamment :

- Les modalités de la réalisation du cadre évaluatif pour chaque établissement et le processus de validation préconisé,
- Le recueil des données (documents, entretiens, visites, consultation de dossiers, présence à des réunions ou séquences...),
- La réalisation d'un pré rapport, le recueil des avis et leur réajustement éventuel,
- Le rapport définitif (version papier et version dématérialisée).

A titre indicatif, un calendrier est proposé dans la présente consultation. En tout état de cause, le calendrier prévisionnel proposé devra prendre en compte la date de restitution aux autorités c'est-à-dire au plus tard le 3 janvier 2015.

3 Habilitations et références attendues de la part de l'organisme :

- **Habilitation**

L'organisme habilité produira toutes les pièces conformes et justificatives de son habilitation par l'ANESM.

Celui-ci devra être non seulement inscrit sur la liste des organismes habilités par l'ANESM, à la date de la signature du contrat, mais aussi au moment du rendu compte définitif du rapport d'évaluation. Dans le cas où l'habilitation serait même momentanément suspendue, le paiement de la facture produite par l'organisme concerné, n'aura pas lieu.

- **Références**

Les intervenants devront présenter les qualités suivantes (Cf. chapitre 3, section 2 du décret du 15 mai 2007) :

- Une expérience professionnelle dans le champ du médico-social. Une formation aux méthodes évaluatives s'appuyant sur celles existant en matière d'évaluation des politiques publiques et comportant une méthodologie d'analyse pluridimensionnelle, globale, utilisant différents supports ;
- Des connaissances actualisées et spécifiques dans le domaine de l'action sociale, portant sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées, sur les orientations générales des politiques de l'action sociale et sur les dispositifs ;
- Des expériences en tant que consultant ; références dans les missions d'évaluation similaires.
- Une posture bienveillante et contributive envers l'établissement évalué, afin de favoriser une démarche de progrès.

- **Absence de conflit d'intérêt**

L'organisme évaluateur s'engage à ce que la mission, objet du présent cahier des charges, ne soit pas en conflit d'intérêt avec une autre mission en cours ou achevée depuis moins d'un an par les consultants participant à la démarche.

L'organisme ne devra pas être intervenu dans l'année précédant l'évaluation externe dans les établissements de l'association.

- **Remplacement des intervenants en cours d'exécution du contrat**

Si la disponibilité des profils sélectionnés venait à faire défaut en cours d'exécution du marché, l'organisme évaluateur devra proposer des profils équivalents. L'intervention d'un nouveau consultant devra obligatoirement faire l'objet d'une validation de la part du commanditaire qui est en droit de refuser les profils qui lui sont proposés.

- **Cotraitante de l'évaluation externe**

Si le prestataire souhaite répondre à la sollicitation sous forme de cotraitante avec un autre consultant, il conviendra que cela soit clairement énoncé et écrit dès la proposition d'offre, et que l'évaluateur qui sera identifié comme chef de file de la cotraitante s'engage à respecter l'ensemble des critères exigibles du présent cahier des charges.

4- Contenu du dossier de réponse du prestataire

Les propositions seront constituées des éléments suivants :

- Une présentation du prestataire,
- Le certificat d'habilitation par l'ANESM,
- Un dossier professionnel détaillant l'expérience et la qualification de chaque évaluateur externe,
- Une déclaration sur l'honneur par laquelle l'évaluateur atteste remplir les conditions telles qu'énoncées dans le présent cahier des charges et celles figurant dans le dossier d'habilitation des organismes visés.
- La proposition de protocole d'intervention détaillée (méthodologie, plan d'intervention, moyens techniques utilisés, calendrier de réalisation*, proposition tarifaire, devis précis,...)

LES DOSSIERS DE RÉPONSE INCOMPLETS OU HORS DÉLAIS NE SERONT PAS PRIS EN CONSIDÉRATION

*** le prestataire prendra en compte le calendrier prévisionnel fourni ou présentera son propre calendrier**

L'objectif étant de rester dans les délais d'exécution de l'ensemble de la prestation au plus tard le 3 janvier 2015.

Calendrier Prévisionnel à titre indicatif

8 septembre 2014	Date limite de réception des candidatures adressées par les organismes habilités.
Du 9 septembre 2014 au 19 septembre 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de sélection URHAJ Centre → étude des candidatures (<i>dont rencontre éventuelle</i>) en vue du choix du (ou des) prestataires - Contractualisation respective entre chaque gestionnaire de FJT avec le prestataire qu'il aura retenu
Du 22 septembre 2014 au 3 octobre 2014	<p style="text-align: center;">DEMARRAGE DE LA PRESTATION :</p> <p>Envoi par les FJT à leur prestataire respectif des documents à étudier : rapport d'évaluation interne, projet d'établissement, documents « loi 2002-2 » (contrat de séjour, règlement, documents relatifs au CVS ou à la participation) autres</p>
Du 6 octobre 2014 au 17 octobre 2014	<p>Etude par le(s) prestataire(s) des documents transmis dans la phase précédente –</p> <p>Idéalement : ½ journée à 1journée maxi / FJT tenant compte de la taille de l'établissement</p>
Du 20 octobre 2014 au 31 octobre 2014	<p>Visites sur site des prestataires : observation, passation d'entretiens et temps de liaison avec la direction en fin de journée.</p> <p>Idéalement de 1 à 3 jours maximum / FJT tenant compte de la taille de l'établissement.</p>
Novembre 2014	<p>Rédaction des pré-rapports par les prestataires</p> <p>Objectif : rendu du dernier rapport aux FJT commanditaires avant fin 11/14</p>
Jusqu'au 15/12/2014	Echanges entre prestataire(s) et FJT concernés autour du rapport , prise en compte des commentaires et rédaction finale du rapport d'évaluation externe – rapport final rédigé et corrigé à transmettre jusqu'au 15/12/2014
Pour le 03/01/15	Envoi par les FJT du rapport d'évaluation externe aux autorités.

V- Sélection du prestataire

1) Sélection du prestataire

La sélection des candidatures et le jugement des offres seront effectués par le Comité de suivi composé de directeurs associés à la rédaction du cahier des charges et la responsable de développement et d'animation de l'URHAJ Centre.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

- Appréciation globale du respect du cahier des charges (conformité aux attentes et au protocole sollicité, précision de l'offre) : 20 %
- Compréhension du contexte et des enjeux : 30%
- Compétence et expérience des intervenants : 20%
- Coût de la prestation : 30%
- Total : 100 %

2) La date limite de réception des offres est fixée au **8 septembre 2014 - 18h**

3) Modalités de réception de l'offre :

Les offres sont à adresser par mail (de préférence) ou par courrier aux adresses suivantes : cecile.jonathan@unhaj.org

Ou : **URHAJ Centre**
Réponse Evaluation Externe
16 rue Bernard Palissy
37 000 TOURS

Renseignements techniques complémentaires auprès de :

Cécile JONATHAN Responsable de développement et d'animation URHAJ Centre - par mail cecile.jonathan@unhaj.org ou par téléphone 02 46 10 37 08
Du 25 août 2014 au 4 septembre 2014.

ANNEXES

- Charte UNHAJ
- Référentiel de démarche d'évaluation interne téléchargeable sur :

<http://dl.free.fr/bNqo2Caon>