

02 | 1 |
20 | 14

Politiques sociales



premiers résultats
relatifs aux évaluations internes
des logements-foyers

ANALYSE DU RÉFÉRENTIEL UNCCAS

SOMMAIRE

1. Eléments de contexte	3
2. Finalités de cette étude	3
3. Méthodologie de l'étude	3
4. Analyse générale de l'ensemble des données du référentiel	4
5. Analyse de l'ensemble des données par chapitre	4
A. Chapitre 1 « Environnement de l'établissement »	5
B. Chapitre 2 « Cadre de vie du résident »	6
C. Chapitre 3 : « Accompagnement du résident »	7
D. Chapitre 4 « Organisation et fonctionnement »	8
E. Chapitre 5 : « Démarche d'amélioration de la qualité »	9
6. Conclusion	10
7. Annexe	11

1. Éléments de contexte

Soucieuse des difficultés que rencontrent les CCAS/CIAS gestionnaires de logements-foyers dans le processus d'évaluation interne (absence de référentiel dédié, charge de travail importante, personnel restreint...), l'UNCCAS a souhaité mettre à disposition de son réseau (environ 1 100 logements-foyers) un référentiel d'évaluation interne spécifique. Ce dernier est accessible sur le site internet de l'UNCCAS depuis septembre 2013. Au regard de l'accueil favorable réservé à cet outil et de son appropriation par les établissements, il est apparu opportun pour l'Union nationale d'analyser de façon synthétique et anonyme les auto-évaluations des établissements ayant utilisé ce référentiel.

2. Finalités de cette étude

Les premiers résultats permettront d'alimenter les réflexions de l'UNCCAS à l'occasion notamment des travaux relatifs aux décrets d'application de la loi « d'adaptation de la société au vieillissement » déposée à l'Assemblée nationale le 3 juin 2014. Elle permettra par ailleurs de compléter une première enquête (octobre 2012) de l'UNCCAS consacrée aux logements-foyers, et d'acquérir une photographie générale de leur positionnement sur les différents chapitres qui renvoient à l'activité d'un logement-foyer. En effet, le traitement des données des auto-évaluations a pour finalité de mettre en exergue, de façon générale, les difficultés rencontrées par les gestionnaires mais aussi les axes sur lesquels les logements-foyers ont engagé une démarche dite de qualité.

3. Méthodologie de l'étude

Cette analyse synthétique des résultats du référentiel est effectuée sur la base des cotations **A-B-C-D**, renseignées par les logement-foyers et qui ont permis à la structure de s'auto-évaluer sur chacun des items relatifs aux chapitres suivants :

1. Environnement de l'établissement,
2. Cadre de vie du résident,
3. Accompagnement du résident,
4. Organisation et fonctionnement,
5. Démarche d'amélioration de la qualité.

Pour rappel méthodologique, **A** est la cotation la plus élevée et **D** la cotation la plus basse, ce qui signifie que si l'établissement estime répondre parfaitement aux exigences réglementaires et/ou pratiques de l'item, il cotera celui-ci en **A**.

Le référentiel est à ce jour toujours utilisé par les établissements. Les analyses présentées dans cette étude sont issues des données collectées au 7 avril 2014 et concernent 180 logements-foyers¹. L'étude s'effectue par ailleurs sur des données déclaratives et n'a pas vocation à être représentative de l'ensemble des structures.

¹ Sur 457 établissements ayant pris connaissance du référentiel. Les données traitées correspondent aux 180 établissements ayant engagé leur évaluation de façon complète via le référentiel en ligne

4. Analyse générale de l'ensemble des données du référentiel

Cotation moyenne de l'ensemble des données du référentiel



Note de lecture : en moyenne, 42% des logements-foyers ont renseigné la cotation B sur l'ensemble des chapitres du référentiel.

Une analyse générale des données du référentiel de l'UNCCAS permet dans un premier temps de définir la cotation moyenne de l'ensemble des chapitres et évaluer ainsi l'efficacité de l'organisation médico-sociale de ces établissements au regard des objectifs assignés et des moyens dédiés.

Comme l'indique le graphique ci-dessus, la cotation **B** a été renseignée par 42% des logements-foyers. La cotation **A** se situe en seconde position avec 36% des répondants, ce qui représente cumulativement 78% pour les cotations **A** et **B**. Par ailleurs, il est à noter que la cotation **D** qui est la moins satisfaisante est la cotation la moins mentionnée (5%) par les logements-foyers. Les cotations **C** et **D** ne représentent que 22% des réponses.

Au travers de ces statistiques, il est intéressant de retenir que la démarche d'évaluation sur les différentes composantes qui caractérisent le logement-foyer aboutit à un résultat satisfaisant même s'il reste perfectible.

5. Analyse générale de l'ensemble des données par chapitre

L'analyse des données par chapitre a pour but d'apprécier plus particulièrement le positionnement de l'établissement en ce qui concerne l'environnement de ce dernier, le cadre de vie du résident, l'accompagnement du résident, le fonctionnement et l'organisation ainsi que la démarche d'amélioration de la qualité.

A. Chapitre 1 « Environnement de l'établissement »



Note de lecture : sur l'environnement de l'établissement, 4% des logements-foyers se sont positionnés sur la cotation D.

Le premier chapitre du référentiel intitulé « Environnement de l'établissement » permet d'évaluer l'adéquation de la structure aux besoins territoriaux², la promotion de son activité, les partenariats engagés et l'intégration à la vie locale. Il s'agit par exemple de savoir si le schéma départemental est connu des cadres de service, si des supports de communication externes sont établis, si l'établissement travaille en réseau afin de faciliter la coordination des différents acteurs et le suivi du résident, etc.

Le positionnement des logements-foyers sur ces différents items apparaît comme relativement satisfaisant. En effet, près de la moitié des répondants (49%) indiquent la cotation **B**. En outre, 21% des répondants se situent sur une cotation **A**, ce qui représente cumulativement plus des 2/3 des répondants (70%) pour les cotations **A** et **B**.

Néanmoins, un peu plus d'un quart (30%) des établissements fait face à des difficultés (cotations **C/D**) : celles-ci concernent principalement la promotion des missions du logement-foyer pour plus d'un quart d'entre eux (31%) mais également l'inscription dans un partenariat durable et dans la vie locale (34%).

²Exemple du contenu du référentiel sur le volet « besoins territoriaux » en annexe.

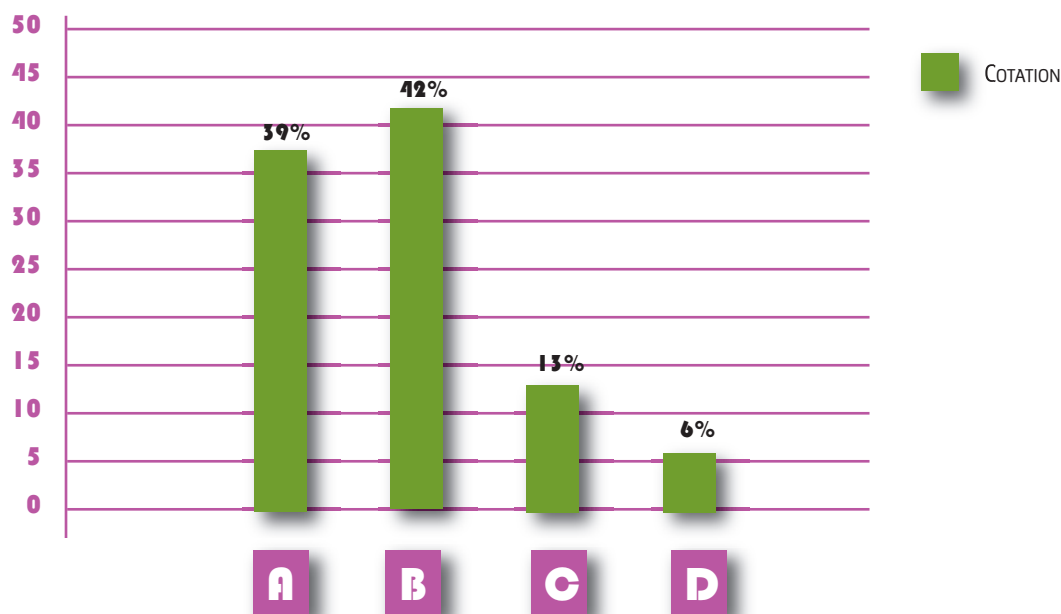
NOTRE ANALYSE

La mise à l'écart des logements-foyers des dispositifs financiers d'aide au fonctionnement et à l'investissement pendant plusieurs années – dispositifs réservés jusqu'alors aux établissements médicalisés - a vraisemblablement eu pour effet une intégration non systématique des logements-foyers dans les schémas départementaux, ce qui n'a ainsi pas favorisé leur inscription dans une filière gérontologique. En outre, le devenir du logement-foyer ayant été clairement réinterrogé pendant un temps, aussi bien par les pouvoirs publics que par les élus et les professionnels de terrain, la promotion du logement-foyer par le CCAS/CIAS s'en est trouvée probablement entachée.

Il est à espérer que le projet de loi « adaptation de la société au vieillissement » aidera ces établissements à être mieux identifiés et donc davantage inscrits dans une filière gérontologique.

En parallèle, l'UNCCAS et la CNAV entendent engager en commun des actions de valorisation de ces établissements comme acteurs du parcours résidentiel et gérontologique dès lors qu'ils participent à la prévention de la perte d'autonomie et sont une alternative pertinente entre le maintien à domicile et l'entrée en EHPAD.

B. Chapitre 2 « Cadre de vie du résident »



Note de lecture : 39% des logements-foyers cote le cadre de vie du résident en A

Le second chapitre intitulé « Cadre de vie du résident » renvoie à la fois aux espaces privés, aux espaces collectifs mais aussi à la sécurité, à la propreté, à l'hygiène, à la vie institutionnelle, ainsi qu'à l'hébergement de tiers et à l'hébergement temporaire. Il est donc question dans cette section de déterminer si le logement-foyer fournit un logement adapté aux besoins des résidents, organise un cadre de vie pour préserver et développer l'autonomie et la sécurité des résidents (affichage des numéros d'urgence, des consignes de sécurité et incendie pour les agents et les résidents, etc.).

La cotation moyenne de ce chapitre est fixée à l'échelon **B** avec 42% des répondants, suivie de la cotation **A** renseignée par 39% des logements-foyers, ce qui représente cumulativement 81% pour les cotations **A** et **B**. Au regard de cette dernière statistique, il apparaît que le cadre de vie des résidents est un élément auquel s'attache fortement les logements-foyers, avec une attention particulière apportée aux espaces dédiés aux personnes âgées, qu'ils soient privés ou collectifs. En effet, sur ces espaces 90%, des logements-foyers se sont positionnés sur une cotation **A** ou **B**.

Au-delà du cadre bâti dans lequel évoluent les personnes âgées, l'étude relève que plus de la moitié des logements-foyers (57%) estiment que la vie institutionnelle, qui renvoie entre autres à la formalisation du projet d'établissement et du conseil de vie sociale, est mise en place de façon satisfaisante (cotation **B**), voire très satisfaisante pour 10% (cotation **A**) des logements-foyers. Un quart des établissements (26%) n'a toutefois qu'imparfaitement mis en place cette vie institutionnelle et 6% d'entre eux n'ont pas engagé ce travail. Notons enfin que 49% des répondants proposent de l'hébergement temporaire.

NOTRE ANALYSE

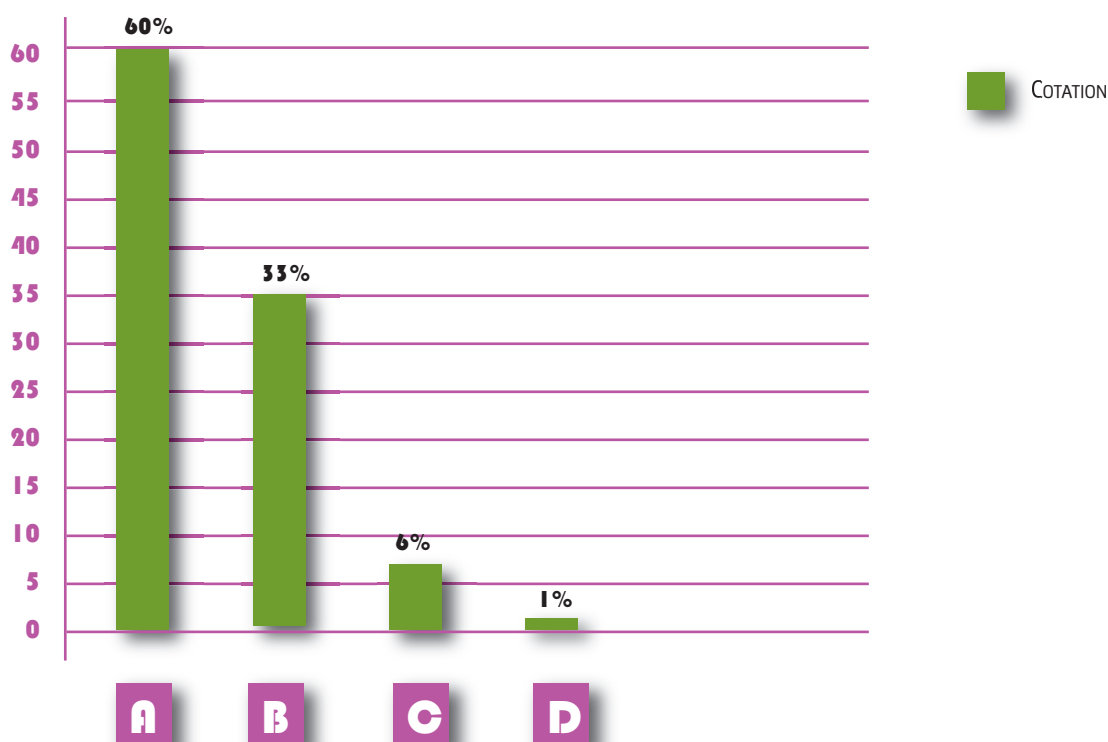
Le cadre de vie est un élément auquel les personnes âgées accordent une grande importance. L'aménagement et l'entretien des espaces privés et collectifs contribuent en effet à l'attractivité d'un établissement. Les résultats de l'étude soulignent donc l'appropriation de cet enjeu par les gestionnaires de logements-foyers. A noter : cet enjeu se matérialise le plus souvent à l'occasion des travaux de réhabilitation, ce qui représente un investissement important.

La mise en place des outils issus de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale reste une tâche ardue, sans doute en raison de la charge de travail que cela impose à une équipe le plus souvent restreinte. Enfin, l'entrée en logement-foyer relevant le plus souvent d'un séjour définitif pour la personne âgée qui a fait le choix de quitter son domicile traditionnel, l'hébergement temporaire ne semble pas être proposé systématiquement, contrairement aux résidences-services qui pratiquent davantage les séjours découverte.

NOS PRÉCONISATIONS

L'UNCCAS encourage les gestionnaires de son réseau à recourir aux différents outils inscrits dans la loi 2002-2 qu'elle a créés à leur attention : note de préconisations pour la rédaction du projet d'établissement, fiche technique relative à l'installation et au fonctionnement du conseil de la vie sociale, formations UNCCAS sur le cadre bâti du logement-foyer.

C. Chapitre 3 : « Accompagnement du résident »



Note de lecture : 60% des établissements ont établi une cotation en A pour l'accompagnement du résident

Un peu moins des deux-tiers des répondants (60%) se positionnent de façon très favorable (cotation **A**) sur l'accompagnement du résident. Plus précisément, 83% des répondants organisent une présence diurne et nocturne, 76% ont mis en place une organisation inhérente aux absences des résidents, 93% une organisation spécifique relative aux départs à l'initiative des résidents. La cotation **B** est quant à elle renseignée par 33% des répondants, ce qui représente, avec la cotation **A**, 93% des logements-foyers.

La cotation **C** (6%), renvoie aux principales difficultés que rencontrent les logements-foyers dans l'accompagnement du résident. Celles-ci concernent la procédure d'admission (pour 21% des répondants ayant renseigné la cotation **C**) mais également la mise en place d'actions de prévention de la perte d'autonomie (pour 20 % des répondants ayant renseigné la cotation **C**). Sur ces actions de prévention, plus de la moitié des répondants (54%) ont néanmoins établi une cotation **B** qui semble indiquer que des actions sont en cours mais le plus souvent à perfectionner.

Même si certains items restent perfectibles pour les logements-foyers, l'accompagnement du résident reste néanmoins l'axe le plus abouti dans sa réalisation.

NOTRE ANALYSE

Le chapitre « Accompagnement du résident » est un chapitre dense au regard de la richesse d'intervention des logements-foyers, à plusieurs niveaux : accueil, admission, mise en place de prestations facultatives, relations et citoyenneté, actions de prévention et de préservation de l'autonomie, animations et activités proposées, coordination gérontologique, etc. Grâce à cette large palette d'interventions, le logement-foyer apparaît comme un maillon indispensable de la chaîne d'accompagnement de la personne âgée.

L'accompagnement contribue à la sécurisation de la personne âgée, raison qui pousse le plus souvent cette dernière à quitter le domicile traditionnel pour résider en logement-foyer. Ces statistiques sont en corrélation avec la stratégie « Logement-foyer » de l'UNCCAS qui, depuis de nombreuses années, s'attache à repositionner le logement-foyer comme une offre d'habitat adaptée répondant aux besoins des personnes autonomes fragilisées économiquement et/ou socialement.

D. Chapitre 4 « Organisation et fonctionnement »



Note de lecture : 12% des logements-foyers établissent une cotation en C sur l'organisation et le fonctionnement de leur établissement.

Ce chapitre relatif à l'organisation et au fonctionnement du logement-foyer, porte plus précisément sur ses ressources humaines, financières, logistiques et informatiques. Le référentiel interroge ici par exemple le logement-foyer sur les besoins en formation du personnel, la sensibilisation de ce dernier à la prévention des risques psychosociaux ou encore la gestion des achats dans le respect des marchés publics, la disposition d'un véhicule de transport pour les sorties, etc.

L'organisation et le fonctionnement semblent d'un point de vue général être appropriés de façon très satisfaisante par les gestionnaires dans la mesure où les cotations **A** et **B** représentent 87% des réponses. Néanmoins, sur le volet des ressources humaines, seuls 27% des répondants ont établi une cotation **A**, contre 68% sur les ressources logistiques et 55% sur les ressources financières qui sont les deux ressources les mieux administrées par les logements-foyers.

Par ailleurs, la cotation **C** est désignée par 12% et la cotation **D** par 1% des logements-foyers répondants. Sont ciblés alors comme points de difficultés les ressources humaines et les moyens informatiques.

NOTRE ANALYSE

Selon cette étude, les ressources humaines apparaissent comme l'une des principales sources de difficultés d'organisation et de fonctionnement du logement-foyer. Cet écueil pourrait s'expliquer en partie par le nombre restreint de personnel dont dispose le logement-foyer ou par l'absence d'un directeur sur site dans certaines structures. Notons également l'apparition de nouveaux profils de personnes âgées accueillies (personnes présentant des troubles psychiques, personnes handicapées vieillissantes, personnes sans domicile fixe...), lesquelles nécessitent la mise en place de formations ou d'accompagnements spécifiques encore peu développés. Enfin, la polyvalence des agents, entraînant souvent des glissements de tâche, peut également être perçue comme une pierre d'achoppement.

Cette forte polyvalence des métiers du secteur social est soulignée dans l'étude de l'UNCCAS « Le personnel au sein des CCAS/CIAS, profils des agents et spécificités de l'environnement de travail » parue en octobre 2014 et réalisée en partenariat avec l'Institut national des études territoriales (INET). Selon l'étude, cette polyvalence est liée à plusieurs facteurs et notamment le besoin d'un accompagnement global des bénéficiaires qui nécessite une connaissance transversale des problématiques multiples auxquelles ils sont confrontés mais aussi de fortes contraintes financières. Cette polyvalence peut également être « subie » et vécue comme une contrainte supplémentaire lorsqu'elle n'est pas préparée.

E. Chapitre 5 : « Démarche d'amélioration de la qualité »



Note de lecture : 39% des établissements évaluent leur démarche d'amélioration de la qualité de façon satisfaisante (cotation B)

S'agissant du volet « démarche d'amélioration de la qualité » abordé dans la dernière section du référentiel, la cotation **B** reste majoritaire avec 39 % des réponses. Cependant, un peu moins d'un quart des logements-foyers (21%) ont établi une cotation **A** et plus d'un quart (28%) une cotation **C**. Il s'agit du chapitre le moins satisfaisant du référentiel eu égard aux proportions que représentent les cotations **C** et **D** (40%) tandis qu'elles représentent 30% sur le volet « l'environnement de l'établissement », 19% sur le cadre de vie du résident, 6% sur l'accompagnement du résident et 12% en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement.

A titre d'exemple, le questionnaire de satisfaction qui permet de mesurer la qualité des prestations offertes aux résidents n'est pas mis en œuvre par un cinquième des logements-foyers (19%). Néanmoins, seul un dixième des logements-foyers n'a pas engagé la réalisation du projet d'établissement, du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil.

NOTRE ANALYSE

Globalement, la démarche d'amélioration de la qualité, ou du moins sa formalisation au travers d'outils spécifiques, semble être difficilement intégrée dans les pratiques. Rappelons dans un premier temps que les attentes en matière d'évaluation (interne et externe) sont toujours en cours de définition (par exemple, à ce jour, le décret précisant le contenu de la demande de renouvellement exprès n'est pas encore en vigueur), ce qui justifie partiellement le retard pris par les logements-foyers.

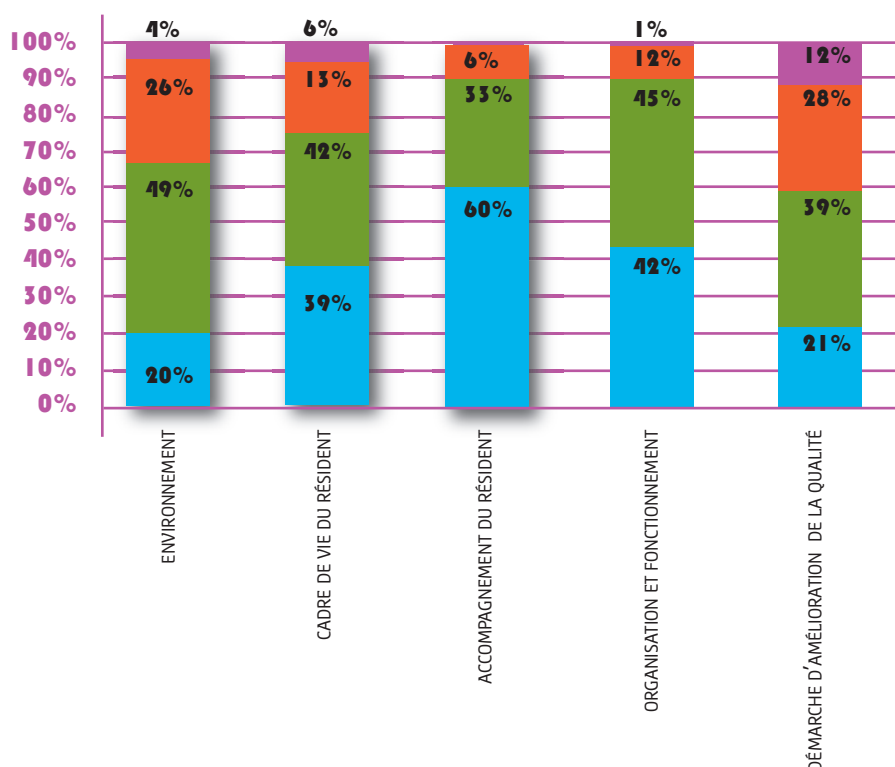
Ce constat peut également être lié au manque de moyens financiers alloués aux logements-foyers et à la charge de travail importante que ces démarches entraînent pour des structures qui disposent le plus souvent de peu de personnel. Le retard dans la réalisation des outils peut également s'expliquer par la persistance d'une interrogation de certains gestionnaires au sujet du statut d'établissement social et médico-social du logement-foyer. En outre, la démarche d'amélioration de la qualité est souvent mise en œuvre d'une manière informelle du fait de la proximité des agents et des résidents. Les équipes, souvent peu nombreuses, peuvent aussi avoir tendance à privilégier le temps mis à disposition de l'accompagnement des résidents plutôt que celui passé à formaliser la démarche.

NOS PRÉCONISATIONS

- Une utilisation des outils mis en place par l'UNCCAS pour répondre aux exigences de l'évaluation interne et externe : référentiel d'évaluation interne élaboré pour les logements-foyers, cahier des charges type proposé pour l'évaluation externe. Une mobilisation des crédits non reconductibles auprès du Conseil général au titre de l'évaluation externe.
- Une mobilisation des crédits non reconductibles auprès du Conseil général au titre de l'évaluation externe

6. Conclusion

Synthèse des cotations moyennes par chapitre



Les résultats de cette étude synthétique corroborent et renforcent la connaissance dont dispose l'UNCCAS sur les CCAS/CIAS gestionnaires de logements-foyers. En effet, l'étude met en exergue l'importance accordée à l'accompagnement et au cadre de vie des personnes âgées accueillies en logement-foyer. Il s'agit ici de véritables enjeux stratégiques auxquels les CCAS/CIAS prêtent une attention particulière dans la mesure où l'accompagnement et le cadre de vie sont les principaux motifs d'entrée en logement-foyer.

Les difficultés inhérentes aux ressources humaines, à la démarche d'amélioration de la qualité mais aussi à l'environnement du logement-foyer méritent quant à eux une attention particulière. Ces principales difficultés renvoient notamment à l'interdépendance entre la mise à l'écart des logements-foyers des dispositifs financiers et les contraintes réglementaires qui pèsent néanmoins sur eux en vertu de l'article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles.

7. Annexe

CRITÈRES	ÉLÉMENTS DE CONSTAT	INDICE
Le schéma départemental gérontologique est connu des cadres de service		<input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input checked="" type="radio"/> Décocher
Le gestionnaire suit des données diversifiées pour repérer les évolutions de l'environnement afin de s'adapter (environnement légal, institutionnel, concurrentiel, technologique)		<input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input checked="" type="radio"/> Décocher
Le gestionnaire participe aux instances départementales de réflexion et de décisions		<input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input checked="" type="radio"/> Décocher
Une veille législative et documentaire est réalisée suivant des dispositions définies		<input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input type="radio"/> ● <input checked="" type="radio"/> Décocher

DOCUMENTS PREUVES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
a	a	a
POSITIONNEMENTS* <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input checked="" type="radio"/> Sans objet *Cochez la case correspondante	ACTIONS D'AMÉLIORATION Echéance: .. ▲ année □	

UNCCAS
VILLA SOUCHET
105 AVENUE GAMBETTA
75020 PARIS

ANALYSE DU RÉFÉRENTIEL UNCCAS