



# LES INSPECTIONS EN CHR, CPH ET CADA DE 2017 À 2019

**QU'EN RETENIR ?**



Ce document s'adresse aux gestionnaires d'établissements sociaux ...

## SES OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Prévention
- Amélioration des pratiques

## 10 ÉTABLISSEMENTS INSPECTÉS

*8 prévus initialement + 2 suite à des événements graves et/ou des signalements*

- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
- Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)
- Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA)

## INSPECTIONS MENÉES

- Pendant 2 ans et demi, de mi 2017 à fin 2019
- Dans les 6 départements de la Région Centre-Val de Loire
- Lettre d'annonce de l'inspection envoyée a minima une semaine avant
- Analyse qualitative respectant l'anonymat par la non-distinction de la catégorie d'établissement

Chaque inspection est fondée sur l'article L313-13 du code de l'action sociale et des familles.  
Chaque référence au code sera symbolisée par ce pictogramme.



... il présente les constats, les rappels réglementaires et les recommandations sur les 3 thématiques suivantes



## PILOTAGE ET GOUVERNANCE

DÉLÉGATIONS

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

PARTICIPATION DES USAGERS

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

GESTION DU RISQUE



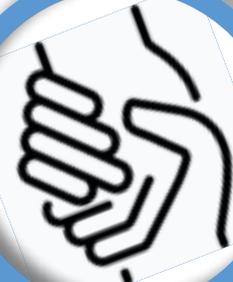
## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

FICHES DE POSTE ET ENTRETIENS PROFESSIONNELS

QUALIFICATION DES ÉQUIPES

FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPES

DOSSIERS DU PERSONNEL



## PRISE EN CHARGE DES USAGERS

LIVRET D'ACCUEIL

PROJETS PERSONNALISÉS

DOSSIERS DES USAGERS

ACTIVITÉS COLLECTIVES

PARTENARIATS EXTÉRIEURS



## CONSTATS

## RAPPELS RÉGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

### DELEGATIONS

- Absence, ou manque de précision, de délégations de pouvoir entre président d'association et directeur, ou entre directeur et ses cadres.

### Préciser et compléter les délégations de pouvoir pour :

- assurer la clarté des rôles et la continuité de l'activité
- répartir clairement les responsabilités internes
- sécuriser les processus
- favoriser la fluidité des prises de décision
- prévoir les seuils de dépense autorisée



D312-176-5 CASF

### PROJET D'ETABLISSEMENT

- Des projets d'établissement souvent insuffisamment précis, non actualisés, et peu connus du personnel

- préciser les publics accueillis, les modalités d'accompagnement, les modalités de coopération et de partenariat
- permettre de sécuriser et de partager collectivement une organisation et des pratiques de travail, notamment pour faciliter le turn over des équipes.
- être le résultat d'une co-construction avec les équipes : son suivi et son actualisation régulière (rythme à prévoir dès l'élaboration) de manière collective permettra de faire vivre le document et de le mettre au service des équipes



L311-8 DU CASF

### PARTICIPATION DES USAGERS

- Des écarts et remarques relatifs à la participation des usagers

- prendre la forme d'un conseil de la vie sociale, ou selon les cas d'une autre forme de participation plus adaptée à la durée de séjour des personnes
- être suffisamment claires, effectives et régulières
- permettre l'expression des usagers et leur réelle participation à la vie et au fonctionnement de l'établissement



L311-6 ET D311-3ET S. DU CASF

### RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

- Bon respect du contenu obligatoire de ce document
- Absence fréquente de la date d'élaboration des règlements de fonctionnement consultés (un règlement étant fixé pour 5 ans).
- Absence totale des modalités de consultation des usagers sur son contenu

Le règlement de fonctionnement doit contenir sa date d'élaboration et les modalités de consultation des usagers.  
Il est recommandé d'y préciser les règles applicables en cas d'insuffisance d'adhésion de l'utilisateur à la prise en charge, ou en cas d'absence longue sans autorisation préalable.



L311-7 ET R311-33 ET S. DU CASF



## CONSTATS

## RAPPELS RÉGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

### GESTION DU RISQUE

#### Gestion du risque

• Présence d'injonctions et recommandations relatives à la gestion du risque dans presque tous les rapports.

• **Mener une démarche générale de prévention et de réduction** des risques dans les établissements : risques majeurs et environnementaux, risques maltraitance et risques spécifiques liés à l'activité (violence, intrusion...)

#### Procédures et conduites à tenir

• Formalisation insuffisante et méconnaissance par le personnel des procédures et conduites à tenir, de prévention et de gestion de crises, d'incidents ou événements indésirables graves

• **Co-construire de manière pluri-professionnelle cette démarche** pour repérer les risques importants (analyse gravité/fréquence) et anticiper les actions susceptibles d'empêcher la survenue d'un événement indésirable grave ou d'en limiter les conséquences

• **Mise en place d'un registre opérationnel de recueil, d'analyse, de suivi et de signalement** des incidents importants ou événements indésirables graves compromettant la santé et/ou la sécurité des personnes accueillies.

#### Signalement

Insuffisances dans la transmission par le responsable de la structure des informations concernant les dysfonctionnements graves et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes

• Cette transmission est rendue obligatoire par l'article R331-8 du CASF > prévoir un formulaire type conforme à l'arrêté du 28 décembre 2016  
• Faire à minima dans un 1er temps un signalement bref par mail, puis le compléter avec le formulaire une fois la gestion de première urgence terminée.

#### Risque maltraitance

Insuffisance de démarche professionnelle spécifiquement ciblée sur la lutte contre la maltraitance, et une politique de promotion de la bientraitance peu formalisée.

Identifier des actions de prévention du risque de maltraitance

#### Risque lié à la gestion des violences et des troubles psychiques

Manque de formalisation et de connaissance des conduites à tenir

• Mettre en place des formations  
• Faciliter l'accès aux repères professionnels et conduites à tenir

#### Analyse des pratiques professionnelles

Analyse non systématique

Analyse recommandée afin de permettre prise de recul et réflexion sur les pratiques, en présence d'un tiers ; temps nécessaire à l'amélioration de la prise en charge du résident, à la rupture de l'isolement des professionnels et à la prévention des risques psychosociaux.



L311-3 DU CASF



L311-14 DU CASF



R331-8 DU CASF

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES



## CONSTATS

## RAPPELS RÉGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

### FICHES DE POSTES ET ENTRETIENS PROFESSIONNELS

- absence, non actualisation, insuffisance de contenu ou de personnalisation des fiches de poste
- Entretiens professionnels pas toujours réalisés à minima une fois tous les deux ans

- Révision et mise à jour des fiches de poste
- Réalisation d'entretiens professionnels a minima une fois tous les deux ans

### QUALIFICATION DES EQUIPES

- Bon taux de personnels diplômés en général
- Présence de surveillant de nuit sans formation spécifique

- Améliorer la pluridisciplinarité des équipes, notamment pour certains établissements avec de temps de psychologue et de conseiller d'insertion professionnelle
- Proposer aux surveillants de nuit des formations ou sensibilisations adaptées pour accueillir des personnes fragiles

### FONCTIONNEMENT DES EQUIPES

- Absence anormale de chef de service sur une durée relativement longue dans quelques structures.
- Problématiques liées aux échanges professionnels.

- Améliorer la communication et la transmission des informations entre direction et équipes de terrain, notamment sur :
  - la responsabilité des différents cadres
  - l'organisation générale de la structure
  - l'avancement des projets.
- Organiser des réunions collectives de l'ensemble des agents.

### DOSSIERS DU PERSONNEL

- Absence de bulletin 3 du casier judiciaire dans certains dossiers de personnel.

- Obligation du bulletin 3 du casier judiciaire dans tous les dossiers personnels, y compris les veilleurs de nuit et agent d'accueil, afin de s'assurer de la compatibilité de l'ensemble du personnel à exercer ses fonctions auprès de personnes vulnérables.



L312-1 II DU CASF



L133-6 DU CASF

# PRISE EN CHARGE DES USAGERS



## CONSTATS

## RAPPELS RÉGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

### LIVRET D'ACCUEIL



L311-4 DU CASF

- Livret d'accueil parfois obsolète.

- **Sa présence est obligatoire.**
- Mise à jour, lisibilité et clarté.
- Intégrer des pictogrammes adaptés et prévoir ses traductions.

### PROJETS PERSONNALISÉS



L311-3 DU CASF

- Projets personnalisés soit :  
Absents  
Non actualisés  
De qualité insuffisante.
- Manque de clarté sur les objectifs à remplir, par l'utilisateur et par les intervenants sociaux.
- Manque de développement d'axes liés à l'accès au logement.

- **Les projets personnalisés sont obligatoires et doivent permettre :**
- L'analyse préalable des situations
- Le recueil des modalités de mise en œuvre des objectifs individuels, sur les différents volets de l'accompagnement.
- Peuvent être assez courts mais doivent être co-construits, concrets et compréhensibles.

### DOSSIERS DES USAGERS

#### Tenue et contenu des dossiers des usagers :

- Ne permettent pas toujours d'avoir une vision claire et rapide de la situation de l'utilisateur.
- Insuffisance de données relatives aux étapes du parcours de prise en charge du résident.

- Organiser les dossiers de manière à :
  - avoir une vision globale et rapide de la situation de l'utilisateur, des étapes effectuées et restant à effectuer dans son parcours.
  - identifier une programmation des rythmes des entretiens entre intervenants sociaux et résidents, correspondant au niveau de besoin.
- Dans certaines structures, inscrire pour chaque entretien sa date et son objet.

#### Présence d'éléments médicaux dans certains dossiers personnels

Cela ne permet pas de garantir le secret professionnel prévu à l'article L345-1 du CASF.

Insérer les documents dans une enveloppe cachetée lorsque la conservation de données médicales est nécessaire.

### ACTIVITES COLLECTIVES

Manque de développement d'activités collectives.

Développer une activité collective devant permettre, en parallèle des accompagnements individuels, de travailler sur d'autres modalités d'insertion pouvant faciliter l'expression des usagers et l'exercice de règles de vie collectives.

### PARTENARIATS EXTERIEURS

Formalisation insuffisante des partenariats avec le champ du social, de l'insertion professionnelle, du médico-social et de la santé

Développer les partenariats pour clarifier l'organisation du travail de réseau et de favoriser la continuité des parcours.