

## Appel à manifestation d'intérêt

### Termes de référence – évaluation externe /2024

#### Contexte

##### Présentation de l'organisme commanditaire

La Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre Actes poursuit son action en faveur des plus démunis, en apportant des réponses aux situations de précarité et d'exclusion, selon des valeurs et des principes qui privilégient la dignité, le respect, la solidarité, les droits et les responsabilités de chaque personne accompagnée, la lutte contre les discriminations. Nos engagements ont pour but de changer les représentations sur la pauvreté, d'expérimenter des pratiques et des actions sociales innovantes, de mettre la personne en situation de choisir librement son chemin de vie. Grâce à l'action de nos 400 collaborateurs (trices) réparti.e.s sur 24 sites sur tout le département des Alpes-Maritimes, à un budget de fonctionnement de 25 millions d'euros, la Fondation accompagne plus de 10 000 personnes chaque année et gère 460 logements dans lesquels sont hébergés les publics.

Le Secteur Accompagnement Social et Médico-Social se consacre aux publics les plus vulnérables et à la lutte contre la grande pauvreté. Ses actions sont structurées autour de trois domaines d'activité stratégique : asile-insertion, hébergement-logement et santé-addictions. Les actions mises en place au sein de ces domaines permettent :

- La mise à l'abri d'urgence, l'hébergement en appartement diffus et l'accompagnement social global ;
- L'accès et le maintien dans le logement ;
- Le soutien individualisé aux personnes ;

Un tiers lieu alimentaire, composé d'un jardin solidaire et d'une épicerie sociale, viennent compléter les actions au sein du secteur, permettant de favoriser le bien être, le pouvoir d'agir et la mixité sociale des personnes accompagnées.

Le domaine d'activité Hébergement- Logement a été créé dans le cadre de la restructuration interne du secteur social et médico-social dans une logique de cohérence des dispositifs, actions et de l'organisation managériale. Le domaine a connu un important développement par la mise en place du plan pauvreté, le déploiement de la stratégie du « logement d'abord » et les évolutions des modèles d'accompagnements. Les principales missions au sein de ce domaine sont la mise à l'abri, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en situation de grande précarité (prévention des expulsions locatives, accompagnement vers et dans le logement, accès aux droits, etc.).

A date, le domaine d'activité regroupe un établissement et deux dispositifs : un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, une halte de nuit, une unité logement d'accompagnement mobile.

Les missions mises en place au sein des équipes permettent d'élaborer avec les personnes des préconisations concertées sur la situation permettant de :

- Mobiliser ou remobiliser les ménages, grâce à l'intervention de l'équipe pluridisciplinaire pour rechercher des solutions aux difficultés rencontrées.
- Favoriser la mobilisation des dispositifs existants qui contribuent à aider les ménages face à leurs problématiques.
- Rechercher des solutions adaptées pour un éventuel relogement. Trouver des solutions alternatives à toutes mise à la rue.
- Proposer une action volontariste sur l'accès à l'emploi.
- Mobiliser les dispositifs de soins tant sur le domaine somatique que psychique.
- Avoir une action volontariste sur l'usage d'habiter

Le Domaine d'activité Hébergement / Logement est composé de 52 salariés pour un équivalent de 49,2 ETP. Parmi les salariés, 21 sont des travailleurs sociaux (CESF, TISF, ES, ASS) et 3 travailleurs pairs sont impliqués dans l'accompagnement éducatif.

Les équipes sont encadrées par 3 cadres de proximité (Chef de service ou Coordinateur) et un cadre de direction (responsable de domaine d'activités).

Le travail réalisé par les équipes du Domaine d'activité hébergement logement se découpe en 3 types d'accompagnements distinct selon les dispositifs :

- Halte de nuit : accueil et mise à l'abri avec possibilité d'accompagnement social (ouverture des droits et orientation principalement)
- CHRS : accompagnement social global dans un hébergement, comprenant un volet emploi important.
- Unité logement : Evaluation sociale et bilan, puis mise en place d'un accompagnement ciblé sur la/les problématiques repérées ou orientation.

Le CHRS et l'unité logement proposent d'accompagner individuellement les personnes en favorisant notamment la démarche d'aller vers. Le CHRS complète son accompagnement par des ateliers collectifs. La Halte de nuit propose des activités socioculturelles.

### **Présentation rapide du contexte et la nature de l'évaluation commanditée**

Le référentiel unique d'évaluation de la qualité des ESSMS a été publié le 10 mars 2022 par la Haute Autorité de Santé, ainsi que le manuel d'utilisation qui l'accompagne, qui détaille les critères ainsi que les méthodes qui devront être mobilisées pour réaliser les évaluations. Le référentiel sert de base aux évaluations qui seront réalisées par un tiers externe, tous les 5 ans. Les rapports d'évaluation seront réalisés selon un même format et les résultats de l'évaluation seront transmis à l'autorité de tarification et de contrôle ainsi qu'à la HAS. Les rapports seront également rendus publics, selon des modalités qui doivent être précisées par décret.

Le calendrier des évaluations fourni par nos autorités de tutelle prévoit la mise en œuvre de l'évaluation du CHRS de la Fondation de Nice au troisième trimestre de l'année 2024.

### **Description détaillée de l'objet à évaluer et des acteurs qui y sont associés**

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale est un établissement médico-social inscrit au N° 8 de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (article créé par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale). L'arrêté de création est daté du 29 mars 1972.

Le budget de l'établissement est principalement financé par des fonds publics provenant de la DDETS.

Le CHRS met en œuvre pour toute personne accompagnée et hébergée les droits et libertés individuelles, tels qu'ils sont énumérés à l'article L313.3 du code de l'Action Sociale et des Familles.

A date, le CHRS fait l'objet d'un CPOM négocié avec la DDETS sur la période 2021-25, qui intègre notamment :

- 153 places : Hébergement Insertion Global (jeunes, isolés, familles)
- 20 places : Hébergement Urgence
- 35 places : Stabilisation
- 15 places : Action de Suite
- 31 places : Hors les murs (HLM et DLRL)
- 8 places : Accompagnement Temporaire des Sortant de Détention
- 15 places : Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) qui est géré par le Secteur 2 de la Fondation de Nice.

Le parc d'hébergement du CHRS est composé de 146 appartements en diffus situés principalement sur la commune de Nice et plus à la marge sur la commune de Menton.

La Plateforme Emploi de la Fondation de Nice contribue pleinement à l'accompagnement vers l'emploi des personnes hébergées par le CHRS.

L'équipe du CHRS est composée d'un chef de service, de 15 travailleurs sociaux, de 2 psychologues, 2 secrétaires et un agent social et hôtelier.

### **Présentation des attentes du commanditaire et des objectifs de l'évaluation**

Les objectifs de l'évaluation commandée seraient :

- Obtenir un instantané du fonctionnement et de la qualité des services rendus au sein du CHRS, ainsi que de leur adéquation avec les attendus légaux et réglementaires ;
- Avoir des éléments d'évaluation et de recommandation nous permettant de construire le projet du nouveau CPOM à venir (2025/2029) ;
- Consolider notre démarche d'Amélioration Continue de la Qualité.

### **Références constitutives de l'évaluation**

La référence constitutive de l'évaluation sera celle du référentiel de la Haute Autorité de Santé pour les critères d'évaluation.

## **1. PRECISIONS SUR LES QUESTIONS EVALUATIVES, LES ELEMENTS DE METHODOLOGIE**

### **Les éventuelles questions évaluatives**

Parmi les points prévus par le référentiel de la HAS des critères d'évaluation, des sujets devront être particulièrement fouillés :

- La place prise par la personne accompagnée au sein de son accompagnement, le développement de son pouvoir d'agir et son autonomisation
- La continuité et la fluidité du parcours des personnes accompagnées : Avant/Pendant/Après l'accompagnement par le CHRS
- L'accès au logement sur le territoire et son impact sur l'accompagnement

### **Les indications sur les méthodes souhaitées**

Il est envisagé une méthodologie mixte composée :

- D'entretiens individuels et/ou en groupe en présentiel pour les personnes accompagnées ;
- D'entretiens individuels et/ou en groupe en présentiel pour les professionnels ;
- D'entretiens avec les partenaires par téléphone, visioconférence ou en présentiel.

Cependant, toute proposition de méthodes autres permettant la libération de la parole de chacun sera étudiée avec attention.

- Les attentes particulières en termes de restitution et de rendu

Au-delà du rapport automatiquement généré par SYNAE, la remise d'un livrable sous forme de rapport d'évaluation abrégé et en français simplifié est souhaitée notamment dans la perspective de rendre cette évaluation accessible au public accompagné.

De plus nous souhaiterions la réalisation d'une restitution en présence des autorités de tutelle de l'établissement évalué, de ses professionnels et de ses usagers désireux d'y assister.

Le rapport d'évaluation devra être composé de deux parties : une partie sur l'évaluation des pratiques actuelles de l'établissement et une partie sur les pistes d'amélioration proposées par les évaluateurs à ce dernier. Cette dernière partie servira notamment d'appui dans le cadre de l'écriture du CPOM à venir, elle viendra en complément du livrable normé par la HAS.

## **2. PRECISIONS SUR LES ASPECTS PRATIQUES DE L'ÉVALUATION**

### **L'organisation de l'interface commanditaire/évaluateur**

Le prestataire pourra prendre contact pour toute information et/ou question avec Monsieur RICHON Alexandre, responsable d'activités du DA Hébergement et Logement à l'adresse mail suivante :

[a.richon@fondationdenice.org](mailto:a.richon@fondationdenice.org), en prenant soin de mettre en copie Madame Zeina ZARIF-BRAYE, directrice du Secteur Accompagnement social et médico-social de la Fondation de Nice, par le biais de l'adresse mail suivante : [z.zarif-braye@fondationdenice.org](mailto:z.zarif-braye@fondationdenice.org).

Ces derniers sont également joignables respectivement par téléphone au 06 19 27 23 98 et au 06 78 10 68 47.

### **Les principales contraintes et le calendrier de l'évaluation**

L'évaluation doit pouvoir être menée à bien en prenant en considération le calendrier suivant :

- Fin juin : Evaluation sur site
- Mi-septembre : livraison des livrables attendus et restitution orale du travail mené à l'équipe de l'établissement.
- Mi-octobre : Présentation de l'évaluation aux autorités de tutelle, aux professionnels ainsi qu'aux personnes accompagnées désireuses d'y assister.

### **La composition de l'équipe d'évaluation (nombre et profil des évaluateurs).**

Il est souhaité que le travail d'évaluation de l'établissement soit mené *a minima* par un binôme d'évaluateurs pour permettre des regards croisés et la couverture en présentiel d'un territoire d'implantation important.

Il serait apprécié, par ailleurs, que l'ensemble ou l'un des évaluateurs ait une expérience dans le domaine de l'accompagnement social, de la réinsertion et du monde associatif.

### **Les rendus attendus**

Le livrable attendu à la suite de l'évaluation devra pouvoir être remis aux autorités de tutelle de l'établissement au 30/09/2024, ce qui implique une remise de la version définitive à l'établissement lui-même en amont de cette date, idéalement autour du 15/09/2024. La version définitive du livrable aura fait l'objet de discussions préalables avec le commanditaire et au moins un aller-retour avant le 01/09/2024.

La présentation d'une restitution en présence des autorités de tutelle de l'établissement évalué, de ses professionnels et des personnes accompagnées désireuses d'y assister devra, elle, être réalisée au plus tard à mi-octobre 2024.

### 3. CONDITIONS D'ENVOI DES PROPOSITIONS ET PROCESSUS DE SELECTION

Les offres adressées par les prestataires devront inclure :

- Une lettre de candidature ;
- Un descriptif technique de l'offre ;
- Un devis descriptif avec indication du nombre de jours de travail ;
- Un justificatif de l'habilitation SYNAE ;
- Le CV de chacun des évaluateurs ;
- Une liste des références pour des projets similaires.

Les offres devront être envoyées au plus tard le 12.04.2024 aux adresses électroniques suivantes : [a.richon@fondationdenice.org](mailto:a.richon@fondationdenice.org), [z.zarif-braye@fondationdenice.org](mailto:z.zarif-braye@fondationdenice.org), [e.donier@fondationdenice.org](mailto:e.donier@fondationdenice.org).

Le calendrier de la procédure de sélection est prévu comme suit :

<b>Appel d'offre</b>	Du 20.03.2024 au 12.04.2024 (Date limite de dépôt des candidatures)
<b>Présélection des candidats</b>	SEM 16
<b>Entretiens/Jury</b>	SEM 18
<b>Réponses</b>	SEM 19
<b>Signature du contrat</b>	SEM 20

Les critères suivants seront utilisés pour analyser les offres reçues par les prestataires (avant jury) :

- Expérience professionnelle des évaluateurs ;
- Compétences et expérience des évaluateurs en matière d'évaluation ;
- Méthodologie proposée pour l'évaluation ;
- Délais d'exécution de l'évaluation ;
- Prix de la prestation (évaluation du rapport qualité/prix).

Un contrat de prestation sera signé entre l'organisme commanditaire et le prestataire retenu pour l'évaluation.

EN PARTENARIAT ACTIF  
POUR LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES



Cofinancé par  
l'Union européenne



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



REGION  
SUD  
PROVINCE  
COTE D'AZUR



DÉPARTEMENT  
DES ALPES-MARITIMES



MÉTROPOLE  
NICE CÔTE D'AZUR



VILLE DE NICE



La Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre Actes est reconnue d'utilité publique. Elle a reçu en 2020 le label "Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale" (ESUS)



Le label Diversité délivré par l'Afnor à la Fondation de Nice légitime la démarche de la Fondation en faveur de l'égalité des chances et l'équité de traitements dans toutes ses activités.