

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



GUIDE DE MESURE D'IMPACT

DE L'ACCOMPAGNEMENT À LA PARTICIPATION

FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT
LYON CITÉ

2024



Fédération
des acteurs de
la solidarité

FONDATION
CREDIT
COOPERATIF



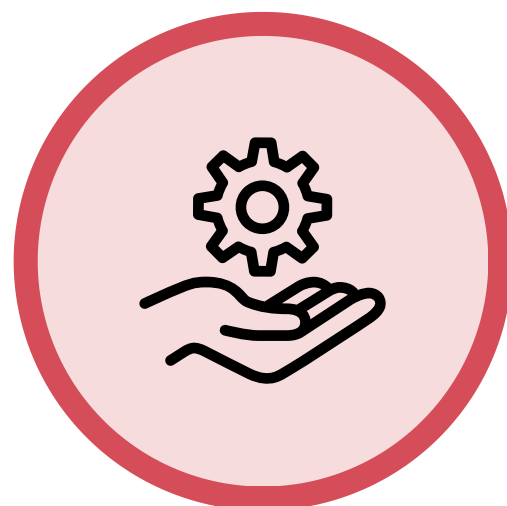
POUR UNE ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Le Complexe social de Lyon cité

"La Cité de Lyon" a été créée en 1962. Ses missions ont évolué avec le temps, ses activités se sont diversifiées pour répondre aux besoins et d'autres dispositifs se sont joints à son engagement social pour créer "Lyon Cité" : un **ensemble de plusieurs services** déployant leurs actions dans les secteurs de l'hébergement, du logement, de l'accompagnement et de la réinsertion sociale et professionnelle.



Le complexe social Lyon Cité, partie hébergement



**9 services
d'hébergement**

Organisés en 7
sites sur
la Métropole de
Lyon

*Bron, Francheville, Lyon 3,
Lyon 6, Vénissieux,
Villeurbanne, Saint-Priest*

5 centres
d'hébergement
d'urgence : beaucoup
de familles, avec
notamment des
problématiques avec
le français

2 centres
d'hébergement
d'insertion, dont un
CHRS

2 services d'insertion
par le logement : la
durée
d'accompagnement
est plus longue



**1500 personnes
hébergées**

Familles, personnes
isolées, femmes
seules avec enfants

La moitié sont des
enfants

La participation des personnes accompagnées

Définitions

Le CRPA et le pôle PPA de Lyon Cité (2021)

« Un espace d'échange et de construction collective entre toutes ou partie des parties prenantes du service, et dans laquelle une attention particulière est portée à l'expression de la parole des personnes accompagnées, l'émergence d'une parole collective, l'accompagnement des représentants des personnes accompagnées dans leur rôle, et l'émergence d'un dialogue social voué à permettre une amélioration des conditions d'accueil et du fonctionnement du service, etc.

Elle passe par l'empowerment ou la capacitation (développement du pouvoir d'agir), qui consiste à permettre aux personnes accompagnées de se regrouper pour améliorer leurs conditions de vie »

Le projet de la Fondation (2020)

LA PARTICIPATION des personnes accueillies est une préoccupation majeure et renforce fondamentalement le sens de chacune des actions. La reconnaissance de la dignité d'une personne passe par la recherche, l'écoute et le respect autant que possible de sa volonté.

Ce travail, collectif et complexe, exige adaptation des interventions pour tenir compte de la situation et des aptitudes des personnes accueillies. Cette culture participative, construite sur le long terme, permet de renforcer le pouvoir d'agir des personnes, en allant vers elles et en les soutenant pour qu'elles prennent place et parole.

La problématique sociale

Les personnes accompagnées ne voient pas l'utilité/le sens de la participation car elles ne voient pas l'impact de leur participation sur leurs conditions d'accueil



Les impacts

Ce qu'on veut éviter

- ↳ Non-respect des droits et des lois
- ↳ Tensions, épuisement des professionnels
- ↳ Non-prise en compte de la parole des personnes accompagnées
- ↳ Reproduction des logiques de domination
- ↳ Limitation du pouvoir d'agir

Ce qu'on veut obtenir

Les professionnels maîtrisent la loi, les enjeux et les outils de la participation, ainsi que leur rôle

La parole des personnes accompagnées est prise en compte dans le respect de la loi 2002-2 (fonctionnement du service, activités, travaux...)

Les personnes accompagnées sont associées à l'animation des instances de participation, à des projets (pouvoir d'initiative et d'action)

La mission d'accompagnement au développement la participation



2 salariées - 0,28 ETP en 2023

Coordinatrice participation et bénévolat

Chargée de mission participation et bénévolat



Soutenir l'évolution des pratiques d'accompagnement social et de management à la FADS Lyon Cité afin d'impliquer les personnes accompagnées dans les choix qui impactent leurs conditions d'accueil



Accompagner la mise en place de process permettant la prise en compte de la parole des personnes accompagnées dans les services supports et transversaux (patrimoine, administratif, santé, ...)



Faciliter la compréhension des enjeux et contraintes auxquels l'établissement Lyon Cité est soumis par les travailleurs sociaux

Mesurer notre impact, pour quoi faire ?

EVALUER NOS PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT À LA PARTICIPATION



Identifier les
mécanismes de
changement



Améliorer notre
stratégie et nos
pratiques internes



Les impacts mesurables et sur lesquels nous pouvons influencer

Catégorie 1 : Les professionnels maîtrisent la loi, les enjeux et les outils de la participation, ainsi que leur rôle

Impacts	Indicateurs	Mode de collecte	Fréquence de collecte
<p>Les professionnels maîtrisent et appliquent le cadre légal</p>	<p>Nombre de documents réglementaires dans GED/Transversal et leur date de publication</p> <p>Nombre annuel de réunions de l'instance de participation dans chaque service</p> <p>Nombre de comptes-rendu réalisés</p>	<p>Tableau de suivi</p> <p>Programmes annuels et réalisés des réunions des instances de chaque service</p>	<p>Annuel</p>
<p>Les professionnels maîtrisent des outils d'animation des instances de participation</p>	<p>Nombre de documents et liens ressources dans GED/Transversal</p> <p>Nombre d'outils évoqués en GTRP ou en réunion métier</p> <p>Nombre d'outils testés en GTRP ou en réunion métier</p>	<p>Tableau de suivi</p>	<p>Continu</p> <p>Bilan annuel</p>

Les impacts mesurables et sur lesquels nous pouvons influencer

Catégorie 2 : La parole des personnes accompagnées est prise en compte dans le respect de la loi 2002-2 (fonctionnement du service, activités, travaux...)

Impacts	Indicateurs	Mode de collecte	Fréquence de collecte
<p>La parole des personnes accompagnées est prise en compte</p>	<p>Nombre de demandes par service</p> <p>Nombre de demandes ayant bénéficié d'un retour du chef de service ou d'une personne désignée par lui</p> <p>Nombre de demandes ayant entraîné un changement concret</p>	<p>CR de réunion</p> <p>Tableau de suivi rempli en GTRP avec les TS</p>	<p>Annuel</p>
<p>Les personnes accompagnées se sentent entendues (facultatif : à ajuster au temps disponible ; ! subjectif)</p>	<p>Nombre de personnes accompagnées qui se sentent entendues</p>	<p>Focus group annuel / échelle de 1 à 5</p>	<p>Annuel</p>

Les impacts mesurables et sur lesquels nous pouvons influencer

Catégorie 3 : Les personnes accompagnées sont associées à l'animation des instances de participation, à des projets (pouvoir d'initiative et d'action)

Impacts	Indicateurs	Mode de collecte	Fréquence de collecte
<p>Les personnes accompagnées sont associées à l'animation des instances de participation</p>	<p>Nombre de personnes accompagnées ayant un mandat dans une instance de participation de l'établissement</p> <p>Nombre de personnes accompagnées ayant participé à la rédaction du compte-rendu</p> <p>Nombre de personnes accompagnées ayant été associé à l'animation d'une réunion</p>	<p>Tableau de suivi rempli avec les TS en GTRP annuel</p>	<p>Annuel</p>
<p>Les personnes accompagnées sont associées à l'organisation et la mise en œuvre de projets</p>	<p>Nombre de personnes accompagnées ayant participé à un groupe-projet</p> <p>Nombre de personnes accompagnées ayant eu un rôle dans la mise en oeuvre d'un projet</p>	<p>Tableau de suivi rempli avec les TS en GTRP annuel</p>	<p>Annuel</p>