



MESURE D'IMPACT

SUR L'ACCOMPAGNEMENT À LA PARTICIPATION

FONDATION DE L'ARMÉE DU SALUT
LYON CITÉ

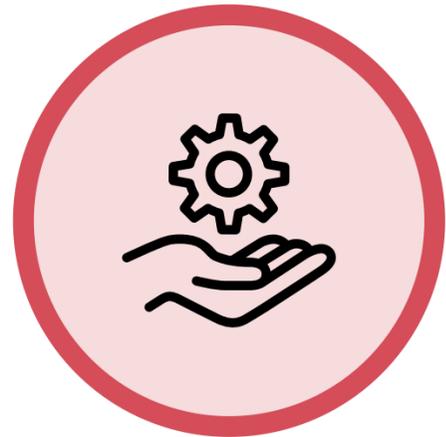
2023

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 :
Vénissieux,
Francheville, Saint-
Priest, Villeurbanne,
Lyon 6 et Bron



1500 personnes hébergées

Familles, personnes
isolées, femmes
seules avec enfants
(la moitié de nos
résidents sont des
enfants).

Le profil des services

Les 9 services d'hébergement sont constitués de :

- 2 services d'insertion par le logement : la durée d'accompagnement est plus longue
- 2 centres d'hébergement d'insertion, dont un CHRS
- 5 centres d'hébergement d'urgence : beaucoup de familles, avec notamment des problématiques avec le français

Une mesure d'impact, pour quoi faire ?

EVALUER NOS PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT À LA PARTICIPATION

Nos objectifs



Identifier les
mécanismes de
changement



Améliorer notre
stratégie et nos
pratiques internes



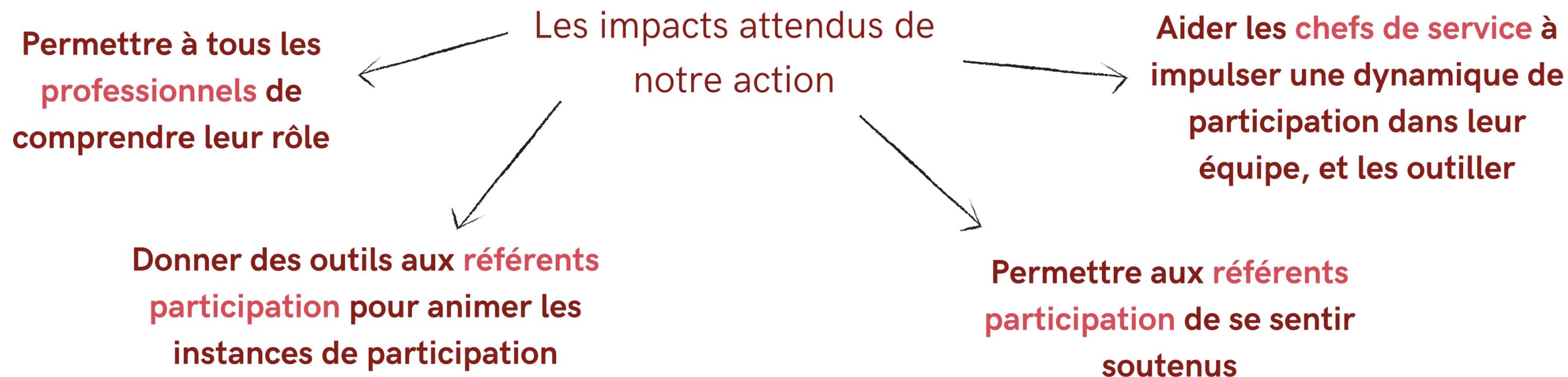
Les pratiques d'accompagnement réalisées

2021	Diagnostic	Entretien avec les chefs de service et le référent participation pour évaluer les pratiques dans les 9 services d'hébergement
2022	Début de l'accompagnement	Une intervention par service, en CODEC, CODIR, réunions interpôles 2 formations outils d'animation : avec les chefs de service et les référents participation Un groupe d'échanges de pratiques Accompagnement développement pouvoir d'agir dans un service
2023	Suite de l'accompagnement	Accompagnement dans 3 services (dont 1 accompli) Une plénière participation avec 28 participants, tous statuts et fonctions représentés
	Mesure d'impact	

Méthodologie

Nous avons défini des impacts potentiels de notre accompagnement au développement de la participation, selon la méthodologie proposée par le guide réalisé par le **cabinet Improve** et financé par la **Fondation Rexel**.

Nous avons questionné les 9 chefs de service sur les impacts attendus de leur part, et attribuables selon eux, au moins en partie à notre action.



Méthodologie

Notre rôle concernant les impacts transversaux recherchés, et pour les personnes accompagnées, n'était pas clairement déterminé, ou difficilement mesurable

Nous avons donc éliminé la plupart d'entre eux

Améliorer le respect de la loi et les droits des personnes accompagnées

Impacts sur les **personnes accompagnées**



Se mobiliser davantage dans les espaces de participation



Améliorer les réponses apportées au sein des instances de participation

Nous avons quand même souhaité mesurer

Avoir dans chaque service une instance de participation avec des réunions régulières

Impact sur les **personnes accompagnées**



Se sentir entendu dans les espaces de participation

Les impacts retenus

- 1/ Permettre à tous les **professionnels** de comprendre leur rôle
- 2/ Donner des outils aux **référents participation** pour animer les instances de participation
- 3/ Permettre aux **référents participation** de se sentir soutenus
- 4/ Aider les **chefs de service** à impulser une dynamique de participation dans leur équipe, et les outiller
- 5/ Avoir dans chaque service une **instance de participation** avec des réunions régulières
- 6/ Se sentir **entendu** dans les espaces de participation



Méthodologie

**Personnes
accompagnées**

Questionnaire

63 répondants (soit
16% des adultes
hébergés dans des
dispositifs collectifs)

**9 chefs de
service**
Questionnaire

**Référents
participation**
**8 entretiens
(sur 9)**

**Travailleurs
sociaux**

Questionnaire

37 répondants
(soit 64% des
travailleurs
sociaux)



Méthodologie



Limites de l'étude

Une enquête a posteriori : sans groupe témoin et sans données anciennes, on ne peut pas toujours affirmer ce qui est réellement imputable à nos actions.

A noter

Biais déclaratif : cette étude est basée essentiellement sur les déclarations des personnes.



Les résultats

Impact 5 - Les instances de participation

Tous les services ont 1 instance de participation.

5 services sur 8 ont des instances de participation régulières. La fréquence varie selon les services : mensuelle, tous les 2 mois...

Pour 2 services sur 8, cette fréquence a augmenté depuis un an.

1
service d'hébergement a des instances planifiées sur plusieurs mois



Méthode et pratiques

Dans cette étude, un service d'hébergement n'a pas été pris en compte au vu de ses contraintes trop importantes.

Impact 1 - Connaissance de la loi 2002-2

6

chefs de service (sur 9) appréhendent mieux la loi 2002-2 soit en comprenant mieux comment l'appliquer, soit en approfondissant/découvrant certains aspects de la loi

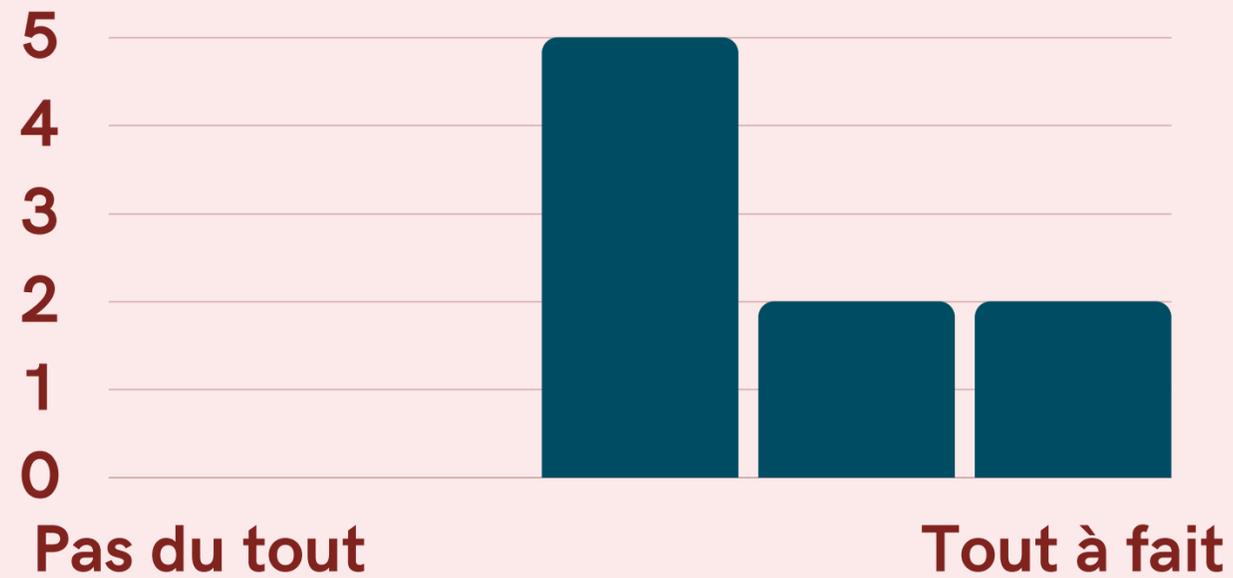
Les référents participation connaissent la loi 2002-2 grâce à des expériences passées. **A noter : le seul référent qui n'est pas travailleur social de formation connaît mieux la loi depuis les interventions.**



Loi 2002-2

C'est une loi rénovant l'action sociale et médico-sociale visant à remettre les personnes au centre de leur accompagnement. Elle instaure les instances de participation dans les structures du médico-social.

Impact 1 - Comprendre son rôle 1/2



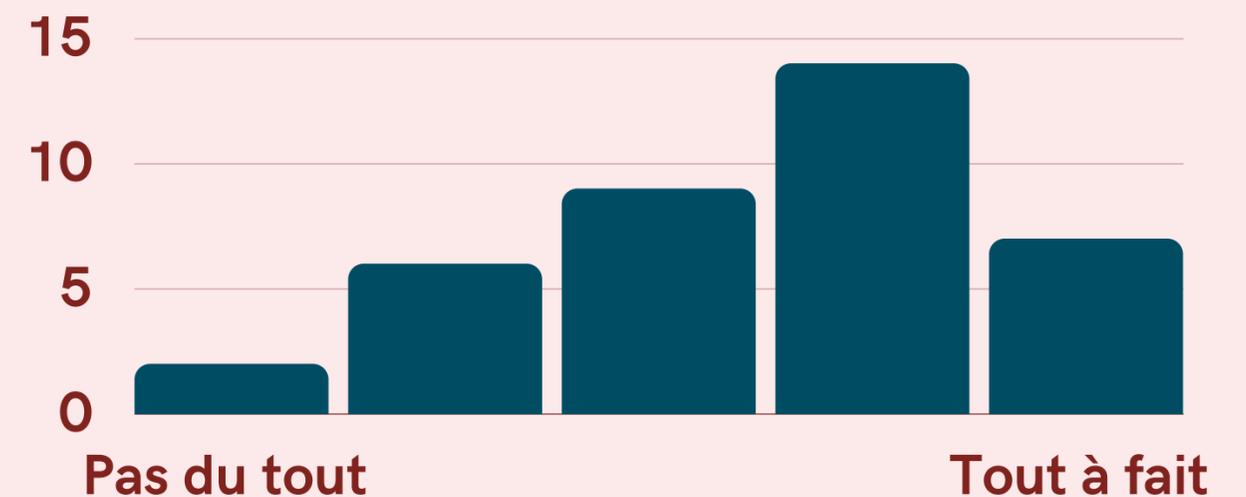
Chefs de service

4 chefs de service sur 9 trouvent leur rôle clairement défini
et

3 chefs de service sur 9 ont une meilleure vision sur leurs missions depuis les interventions

Travailleurs sociaux

55% des travailleurs sociaux (sur 37) trouvent leur rôle clairement défini



Impact 1 - Comprendre son rôle 2/2



"Les réunions, les interventions ça permet de clarifier les choses et d'un peu mieux comprendre ce que je devais faire aussi."



"Elles ramènent toujours des tips en plus, ça permet aussi de prendre du recul sur ce qu'on fait."

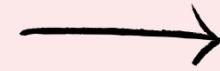
4

référents participation
**comprennent mieux leur rôle
depuis le début de
l'accompagnement**

Impact 2 et 4 - Se sentir outillé

5

référents participation
**sur 8 se sentent plus outillés
pour animer les instances de
participation**



2 se sentent outillés pour animer les instances de
participation

3 ne se sentent pas encore assez outillés

Tous ont + d'outils depuis les interventions

8

chefs de service
**sur 9 se sentent assez outillés
pour jouer leur rôle sur les
questions de participation**



1/3 sont + outillés depuis les
interventions

Impacts 1, 4 et 5 - l'implication des équipes



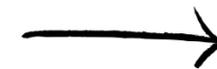
Travailleurs sociaux

50% ont préparé au moins une fois les instances de participation



79% d'entre eux ont déjà animé une instance de participation

50 % n'ont jamais préparé des instances de participation



85% d'entre eux n'ont jamais animé une instance de participation

Au total, **45%** des travailleurs sociaux ont déjà participé au moins une fois à l'animation des instances de participation.

Zoom méthodo : Impacts 2 et 4 - Se sentir outillé



La formulation des questions relatives à ces impacts dans le questionnaire (ex “vous sentez plus outillé...” ?) a généré **des différences de compréhension par les répondants**, qui n’avaient pas tous la même représentation de ce que signifiait “se sentir outillé”.

Cela rend plus difficile l’exploitation de ces données.

Zoom méthodo : Impacts 1, 4 et 5 - L'implication des travailleurs



Trop d'indicateurs ont été définis pour cette partie prenante. Afin de ne pas rallonger le questionnaire, **trop peu de questions permettant d'identifier de réels impacts ont été posées.**

Le questionnaire n'a pas suffi pour comprendre les impacts de l'accompagnement sur les équipes de travailleurs sociaux.



Zoom méthodo sur le questionnaire



Au total, **10 indicateurs** ont été définis concernant les travailleurs sociaux.

Le questionnaire contenait **15 questions** :

- 3 sur les caractéristiques des travailleurs sociaux (service, statut...)
- 10 sur les pratiques actuelles
- Seulement **2 questions** permettent de **comprendre une évolution** dans les pratiques dont un des items est "**non concerné**". Cette réponse semble avoir été utilisée comme une **case refuge et complique l'analyse des données**.

Impact 3 - Se sentir soutenu



"Ce sont des actrices que je peux mobiliser facilement."



"Je sais que si j'ai un problème je peux aller les voir."



"Elles ont un grand rôle de ressource, de méthodologie, d'opportunités de se saisir d'actions ou de supports. C'est un rôle hyper complet."

6

référents participation
se sentent soutenus par les chargées de mission

Les chargées de mission sont les acteurs par qui les référents se sentent le plus soutenus.

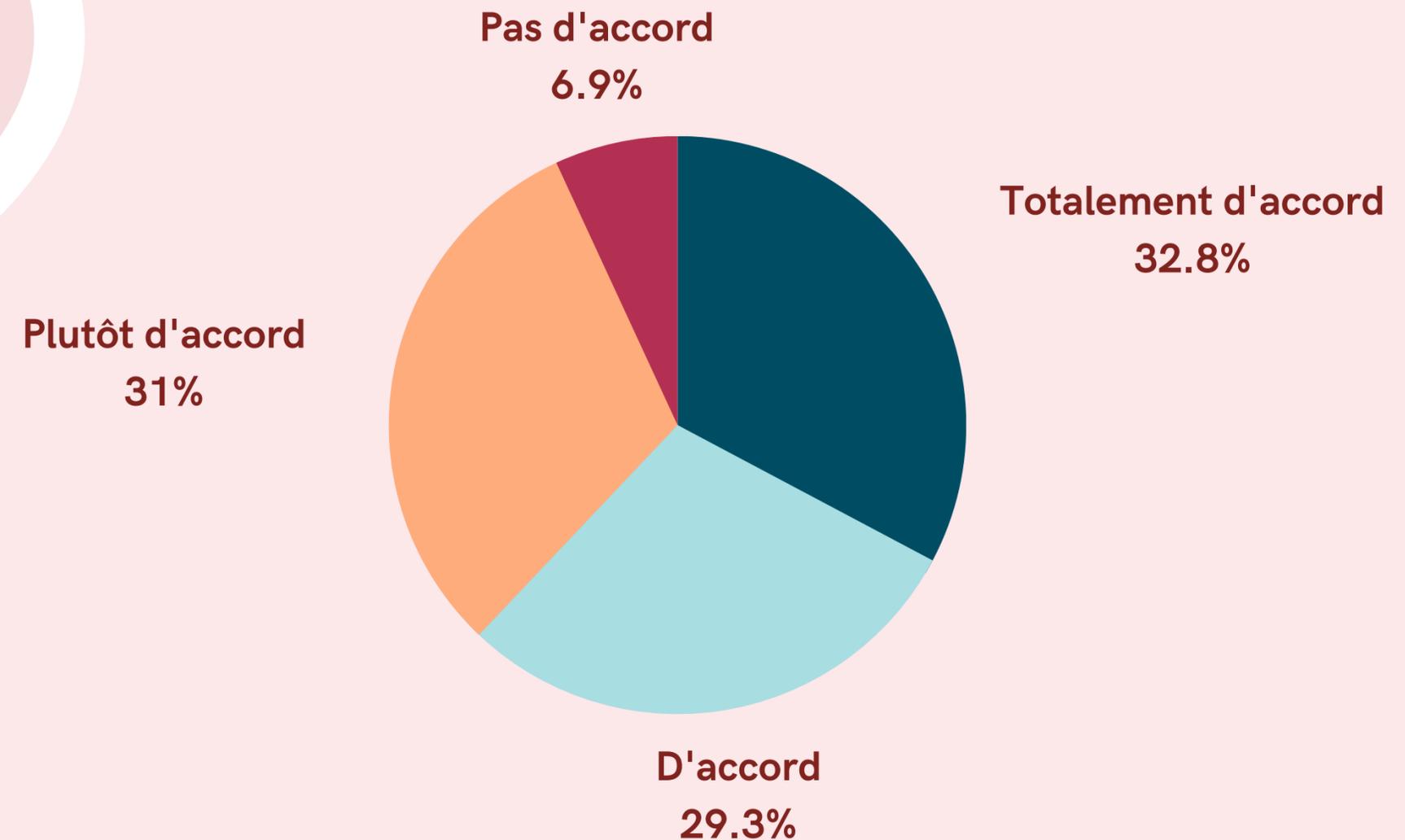
Impact 6 - Et les personnes accompagnées... ? 1/3

Sur 63 personnes accompagnées

- 5 n'ont jamais participé à une instance de participation
- 14 ont participé à 1 ou 2 réunions
- 44 ont participé à 3 réunions ou +



Avoir le sentiment d'être entendus lors des instances de participation



Impact 6 - Et les personnes accompagnées... ? 2/3

62% des personnes accompagnées ont le sentiment d'être entendus.

Les **38 %** restants se sentent plutôt ou pas du tout entendus. Lors de la passation du questionnaire, certains ont expliqué pourquoi :



"Je pense que le message passe mais que rien n'est fait pour autant."



"Quand on demande quelque chose c'est non puis voilà."

Ce sentiment semble venir du fait que leurs demandes ne sont pas considérées comme ils le souhaiteraient.

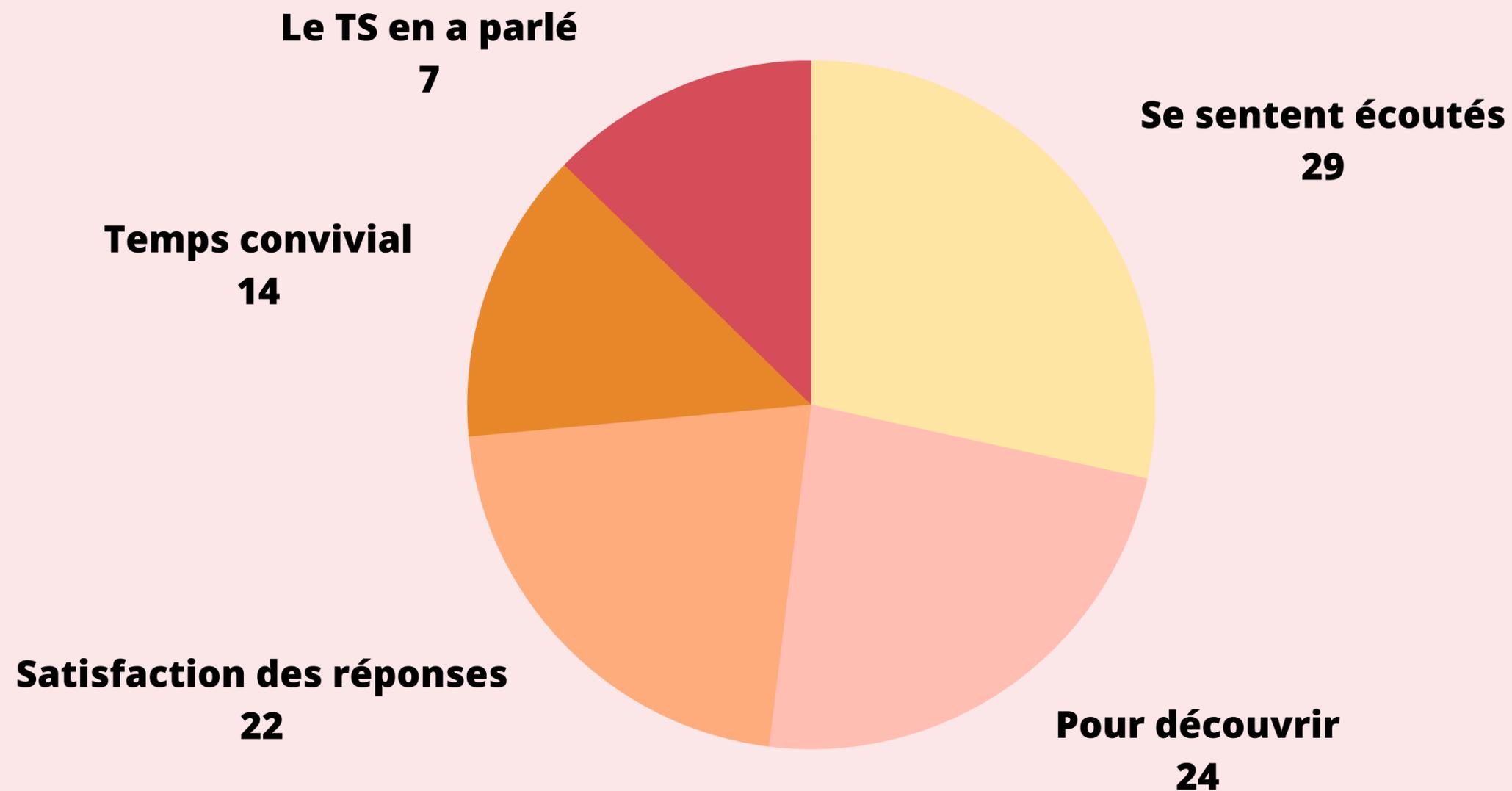


Faible représentativité des personnes ne participant pas aux instances de participation

Les travailleurs sociaux n'étaient pas présents en général lors de la passation des questionnaires ce qui a permis d'**assurer une parole libre des personnes.**

Impact 6 - Et les personnes accompagnées... ? 3/3

Motifs de mobilisation des personnes accompagnées dans les instances de participation



"Pour découvrir"

Nous l'avons pensé comme "découvrir les instances de participation", les résidents l'ont plus compris comme "découvrir ce qu'il se passe dans le centre/ce qu'il se passe pour les autres."



Conclusion

Qu'est ce qu'il faut retenir ?

L'accompagnement a permis :



- De mieux outiller les référents participation.
- Une meilleure connaissance et compréhension de loi 2002-2.
- Une meilleure compréhension de son rôle pour les chefs de service et les référents participation.
- Aux référents participation de se sentir soutenus dans leurs missions.
- D'accompagner les chefs de service à mieux exercer leur rôle.

Piste à creuser :

- S'impliquer dans la préparation et l'animation des instances de participation semblent être lié pour les travailleurs sociaux.

A group of people in a meeting, some wearing face masks, with the text "Et après ?" overlaid. The background is a faded image of a group of people in a meeting, some wearing face masks. The text "Et après ?" is centered in the middle of the image in a bold, dark red font. The overall background is a solid dark red color.

Et après ?

Pour la suite :

 **Cadrer le rôle du référent participation** par une fiche-mission partagée à tous les collaborateurs.

 Accompagner les chefs de service pour qu'ils se **saisissent mieux de leur rôle** dans l'application de la loi 2002-2.

 Continuer à **outiller les référents participation** par des outils d'animation et de la mise en pratique en les accompagnant directement dans l'animation de leurs instances de participation.

 Travailler sur la **fréquence** et la programmation des réunions (dates fixées en avance)

Pour la suite :



Mieux comprendre les personnes accompagnées en se demandant **pourquoi certaines personnes ne participent pas** (hormis des contraintes personnelles) et si elles ont le sentiment d'être entendues.



Refaire une **enquête intermédiaire simplifiée** au bout d'un an et une enquête complète au bout de deux ans.



Accompagner les travailleurs sociaux pour une **meilleure compréhension des contraintes (calendaires, techniques, financières, procédurales)** des services transversaux et supports afin de pouvoir mieux prendre en compte la parole des personnes accompagnées sans créer des attentes non-réalisables.