

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 ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

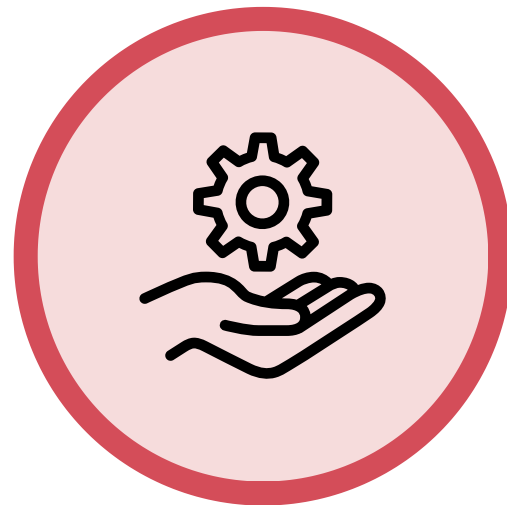
Le Complexe social de Lyon cité

"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 social et de la réinsertion sociale et professionnelle,
- de l'aide alimentaire.



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 (PPA)

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 l'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.

Projet de la Fondation de la Fondation de l'Armée du Salut

La problématique sociale

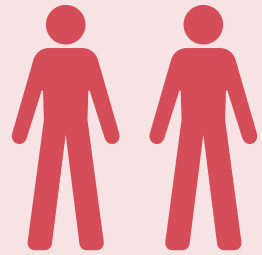
Il s'agit de la problématique telle qu'elle se pose à l'échelle de l'établissement Lyon Cité, aux professionnels qui y travaillent, et aux personnes accompagnées qui y vivent.

Les freins à la participation des personnes accompagnées sont nombreux et concernent tous les acteurs de la participation. Ils peuvent avoir des origines multiples. Nous citerons ceux sur lesquels nous pouvons agir :

- le manque d'information
- le manque de formation
- le manque de structuration des instances de participation



Les moyens de répondre à cette problématique



2 salariées - 0,3 ETP* consacrés à l'accompagnement et la formation des professionnels en 2023

Coordinatrice participation et bénévolat

Chargée de mission participation et bénévolat

“Nous pouvons agir sur certains de ces freins en informant, sensibilisant, et en développant les compétences”



*0,1 ETP supplémentaires a été consacré à la construction d'outils de diagnostic, à l'adaptation de la démarche de mesure d'impact, et à la réalisation de formations sur l'extérieur

La mission des deux salariées

dédiées à l'accompagnement à la mise en œuvre de la participation

- ✿ **Garantir la bonne application du cadre légal et réglementaire** au service des personnes accompagnées
- ✿ **Apporter des éléments de compréhension du sujet** de la participation des personnes accompagnées (définition, sens, enjeux)
- ✿ **Apporter des outils et des méthodes** de structuration, d'animation et d'évaluation
- ✿ **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 professionnels et les personnes accompagnées



Les impacts

Ce qu'on veut éviter

- ↳ Non-respect des droits et du cadre légal et réglementaire
- ↳ Tensions, épuisement des professionnels
- ↳ Non-prise en compte de la parole des personnes accompagnées
- ↳ Confusion entre devoir de maintien et de la sécurité d'un côté, rapport de domination de l'autre, et les dérives associées
- ↳ Limitation du pouvoir d'agir

Ce qu'on veut obtenir

Les professionnels maîtrisent leur rôle dans les démarches de participation internes, le cadre légal et réglementaire, ainsi les enjeux et les outils de la participation

La parole des personnes accompagnées est prise en compte dans le respect du cadre légal et réglementaire (fonctionnement du service, activités, travaux...)

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

Mesurer notre impact, pour quoi faire ?

EVALUER NOS PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT À LA PARTICIPATION



Mesurer les effets de notre accompagnement



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 relatif au cadre légal et réglementaire dans GED/Transversal et leur date de publication</p> <p>Nombre de documents et liens vers des ressources théoriques dans ce même dossier</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>Calendriers 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, en réunion métier ou lors de l'accompagnement d'un service</p> <p>Nombre d'outils testés en GTRP ou en réunion métier ou lors de l'accompagnement d'un service</p> <p>Nombre de réunions dédiées à l'information et la formation des professionnels (GTRP, réunions métiers, CODIR, réunions interpôles)</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 trouvent du sens à participer</p>	<p>Nombre de participants à chaque réunion de participation</p> <p>Nombre de motifs d'intérêt à participer identifiés par un panel de participants aux réunions des instances de participation (perspective)</p>	<p>Tableau de suivi</p> <p>Focus group annuel (perspective)</p>	<p>Annuel</p>

Les impacts mesurables et sur lesquels nous pouvons influencer

Catégorie 3 : Les personnes accompagnées participent 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 participent 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 participé 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 participent s 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>