



union des professionnels de l'hébergement social



## JOURNEES MAISONS RELAIS 25 JUIN 2008 COMPTES-RENDUS D'ATELIER

### Atelier 10 – Evolution et évaluation des projets

*En matière de mixité des publics et des problématiques, quels choix ont été faits ? Comment un partenariat local s'est-il mis en place pour attribuer les disponibilités ? Comment s'articule-t-il avec les récentes commissions de médiation mises en place dans le cadre de la loi instituant un droit au logement opposable ?*

#### Les intervenants

Anne LONGEVIALLE (Amlï)  
Carol POMEON (Habitat et Humanisme)  
Jean-Luc SUTTER (Alsa)



#### Anne Longevialle (AMLI)

L'AMLI a mis en place une démarche de qualité certifiée pour une partie de son activité. Il s'agit d'une démarche de management, nécessitant la mise en place d'indicateurs et d'outils spécifiques.

Concrètement, l'association travaille sur le projet très en amont avec les partenaires pour qu'ils se l'approprient, et qu'ils le suivent pendant toute la période d'accueil, à travers le Comité de pilotage. La démarche qualité est l'entrée dans l'évaluation.

#### Carol Poméon (Habitat et Humanisme)

L'association qui gère 15 maisons relais a mis en place une évaluation mensuelle au sein du Comité de suivi. Les décisions sont partagées, par exemple les attributions avec les partenaires sociaux.

Une 2<sup>e</sup> instance, le Comité de pilotage, rassemble les partenaires publics, et c'est le lieu notamment du réajustement du projet social.

Des outils ont été mis en place, comme les fiches « incidents », le cahier de liaison permettant un suivi des activités, la gestion des impayés.

Une enquête de satisfaction des résidents a été réalisée et a obtenu 68% de réponses, et les résultats en cours d'analyse fera l'objet d'une diffusion car l'association souhaite que la parole des résidents soit entendue.

## **Jean-Luc Sutter (Alsa)**

Cette association gère actuellement 3 maisons relais avec 10 travailleurs sociaux.

Le projet mis en œuvre est un projet de service, pour permettre aux personnes de renouer des liens sociaux.

L'évaluation se situe à plusieurs niveaux tout au long de l'année :

- évaluation régulière des dispositifs pour les personnes,
- mensuellement pour le comité d'attribution des logements
- trimestriellement avec les services « psy » avec lesquels ont été signées des conventions,
- annuellement un rapport typologique et une étude comparative des admissions sont réalisés et permettent notamment de vérifier s'il n'y a pas de critères cachés
- le rapport annuel comporte également une évaluation du temps passé par action, permettant de rectifier les pratiques.

Il ne s'agit pas seulement dans ce rapport de rendre compte, mais aussi d'évaluer la mise en œuvre des partenariats.

## **Les propositions de l'atelier**

- pour pouvoir évaluer un projet, il faut qu'il ait été élaboré en associant les partenaires très en amont,
- le choix des indicateurs, aussi bien quantitatifs que qualitatifs est important, et doit aussi inclure l'évaluation du partenariat qui repose actuellement plutôt sur le bricolage et la bonne volonté,
- la mise en place d'instances, comité de pilotage, de suivi et conseil de concertation est déterminante,
- il faut communiquer autour des maisons relais pour faire reconnaître socialement les publics qu'elles accueillent,
- l'organisation de rencontres entre les hôtes des différentes maisons est une demande forte aussi bien entre associations gestionnaires qu'au niveau local ou régional, en raison des publics accueillis,
- la parole des résidents, à travers, par exemple des questionnaires de satisfaction, doit être recueillie, pour faire évoluer les projets.