

ETUDE IMPACT DE LA PLURIDISCIPLINARITÉ JUIN 2024

La pluridisciplinarité.
Quels vécus et impacts :
→ pour les personnes accompagnées ?
→ pour les professionnel-le-s ?

RESTITUTION



Restitution



Programme de l'étude Février-Juin 2024

Construction des objectifs et du questionnaire
destiné aux personnes accompagnées en
réunion de pôle.
Commentaires par les équipes. (février)
Lancement du questionnaire (10 mars au 10
mai)

1^{ère} réunion avec les équipes en Forum ouvert
pour définir les sujets de la pluridisciplinarité
2nde réunion pour passer des sujets aux
indicateurs (qualifier, mesurer)
Lancement du questionnaire de bilans
hebdomadaires (4 avril au 14 mai)

Présentation des résultats de chaque
enquête.
Temps de travail autour des
commentaires et interprétations (22 mai)

Pour la restitution

**Lecture croisée des expériences
des professionnel-le-s & personnes accompagnées**

Annexe : Résultats détaillés de chaque enquête



Visées de l'accompagnement pluridisciplinaire et intentions de l'étude

Objectiver les contextes de suivi (nombre de professionnels impliqués, coordination, identification...)

Développer des fonctionnements facilitant le lien personne / professionnel, facilitant la cohérence entre les professionnels

Construire des réponses non cloisonnées aux besoins exprimés

AUGMENTATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL



Exemple tiré du groupe de travail :

- forum ouvert pour décortiquer le sujet des impacts de la pluridisciplinarité
- Choix des indicateurs adaptés

- Déséquilibre de la charge de travail entre les différents postes : Référentes administratives qui sont débordées
- Plus de suivis
- Missions contrats portées par moins de référents
- On dépasse les missions du CHRS donc plus de charge de travail
- Plus de responsabilités, de charge de travail lors de l'absence d'un collègue
- Référent Hébergement : Seul à gérer toutes les familles
Seul :
 - Face à la question : de l'accueil sur l'hébergement
 - Se répercute sur le référent logement
- Référent Enfance + CISP : Temps de travail suffisant pour faire les missions

Nombre et temps d'interactions et relances avec services publics pour accès aux droits

Nombre et motifs d'interpellations entre collègues par téléphone, mail, en direct.

Représentativité de la séquence d'observation : est-ce que c'est fidèle à la situation générale ?

Si non : quelles différences ? En volume ? En types de préoccupations ? En saison (par ex événement déclaration impôt) récurrent : paiement participation, renouvellement, contrats, baux

CONFUSION DES MISSIONS

- frustrations des professionnels
- positionnement par rapport aux demandes et informations données par les personnes



Exemple tiré du groupe de travail :

- forum ouvert pour décortiquer le sujet des impacts de la pluridisciplinarité
- Choix des indicateurs adaptés

Situations d'incertitude par rapport à mes missions (nombre)
Nombre de fois qu'un collègue est intervenu sur mes missions : j'ai été prévenu / pas prévenu

Frustration lorsqu'une mission d'un collègue n'a pas été remplie

Partenaires extérieurs / familles ne savent pas à qui s'adresser

Ressenti sur l'organisation globale de la pluridisciplinarité

Avoir le temps moments tels que ... (ex) avec nombre situations
Les familles : café, monter un meuble, repas...

- Des missions se superposent entre référent parcours et référent enfance (ex : CAF, JAF, CPAM, Docs identité)
- Frustration lorsqu'on est sollicité sur des missions qui ne sont pas les nôtres (ex : en VAD ⇒ mission référent hébergement / référent enfance / référent administratif) - perte de temps – ralenti les démarches : culpabilité ?
- Référents enfance sortent de leurs missions CHRS/ Hébergement : confusion des partenaires / doublon
- Repenser le rôle / mission du référent (fonctions transversales) : agent de maintenance ou moniteur-éducateur
- Positif de dissocier ; questionner : l'accompagnement sur l'insertion professionnelle / formation (CSP)
- Référent logement : position particulière, qui peut responsabiliser ou déresponsabiliser le rôle de chacun à la sortie

Fiche préparation

indicateur de l'impact de la pluridisciplinarité sur l'activité des professionnels

Thème Questions A / B



Indicateur déterminé au 1^{er} temps de travail	Formulation de la question	Mode de réponse (choix multiple, unique, nombres...) + Modalités proposées	Fréquence : remplir pour chaque jour, semaine, période de référence ?	Test (info obtenue correcte ? Compréhension ? Nécessité ou non ?...) et corrections

Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

ANALYSE
CROISEE

alynea
samusocial69
Mettre l'exclusion dehors.

Dans la visée d'un accompagnement efficient pour lutter contre l'exclusion des personnes :

Impacts positifs ou neutres:

- Communication fluide avec les personnes et avec les partenaires
- Communication au sein des équipes : beaucoup de temps, mais source d'échanges entre collègues et avec les personnes
- Soutien suffisant ressenti par les personnes : pouvoir s'adresser à toute l'équipe, pouvoir recevoir des réponses semblables à une même question
- Souplesse dans l'organisation et possibilités de binômes en VAD

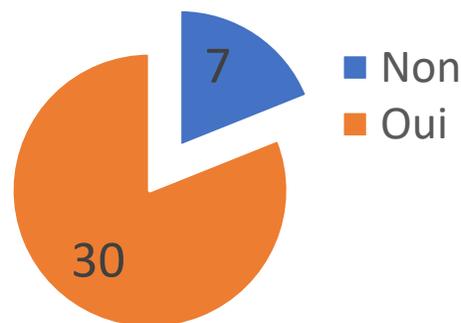
Impacts négatifs

- Circulation de l'information sur les prises de relais ou actions en doublon sur un même sujet (charge mentale)
- Référence parentalité/enfance difficile à assumer
- Répartition inégale de la charge de travail entre les références

Communication fluide avec les personnes et avec les partenaires



Est-ce que vous voyez vos référents autant que vous en avez besoin ?
(Est-ce que vous pouvez voir au bon moment le référent concerné par votre demande ?)



- S'adresser aux référents semble simple pour deux personnes sur trois (26 sur 37), ce qui n'est pas le cas pour 4 personnes, et variable pour 7 personnes.
- Cependant, plus d'un tiers des personnes indique ne pas savoir à qui s'adresser pour une question précise, et rarement (3 sur 37) préférer aborder certains sujets avec un référent en particulier.
- Sentiment d'être compris facilement par la grande majorité (31 sur 37).

MOMENTS DE CREATION DE LIENS PRO/PA

- Les visites à domicile en binôme réalisées dans le but unique de créer du lien concernent 18 réponses, et l'intérêt de cette pratique est partagé par la majorité.
- Les professionnels impliqués dans ces VAD appartiennent à l'ensemble des domaines de l'équipe, avec une prédominance des référents administratifs.

Nombre de VAD réalisées seul dans la semaine s'étend de 0 (13 bilans concernés) à 8 (1 bilan concerné). Une majorité de bilans décrit 1 à 4 VAD par semaine (26). [nombre également cité : 150 (sic) (1 bilan concerné)]

Nombre de VAD réalisées à deux dans la semaine : 0 pour 20 bilans réalisés, 1 pour 14 bilans, 2 à 3 pour 8 bilans réalisés. [nombre également cité : 30 (1 bilan concerné)]

Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

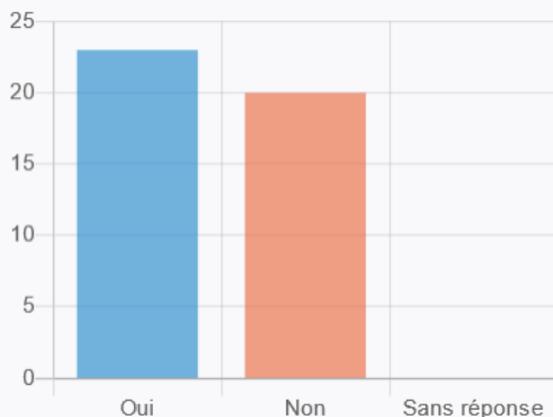
Communication fluide avec les personnes et avec les partenaires



SOLLICITATIONS & REORIENTATIONS

Les sollicitations viennent des familles pour 23 des semaines de bilan rédigées.

Etes-vous amené à réaliser des missions autres que les vôtres à la demande de la famille ?



Sollicitation amenant une réorientation de la part de partenaires extérieurs pour 18 semaines de bilan :

- en moyenne 1 fois dans la semaine,
- en majorité moins de 3 fois

Dans 1 cas sur 3, le répondant a passé le relais au référent concerné par la demande.

La majorité des répondant-e-s (25) indique ne pas avoir eu à rediriger un partenaire vers le collègue concerné.

Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



Communication au sein des équipes : beaucoup de temps, mais source d'échanges entre collègues et avec les personnes



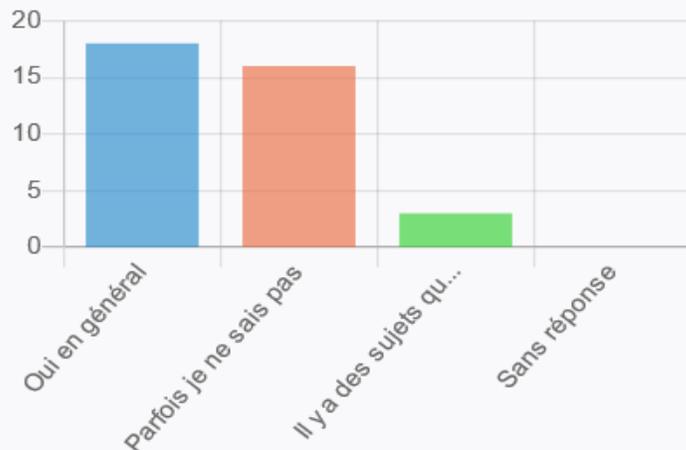
SE REPERER DANS LE FONCTIONNEMENT

S'adresser à plusieurs référents pour le même sujet concerne une large majorité (22) en raison, pour les 19 personnes ayant précisé :

- d'une méconnaissance du fonctionnement de l'équipe (2)
- Du sentiment d'urgence et d'importance du problème (13)
- D'une absence du référent concerné ou absence de réponse de sa part (2)
- De la crainte que le référent concerné ne le fasse pas (1)
- De la difficulté à se retenir de parler du problème dans sa globalité (1)

La similitude générale des réponses reçues concerne la majorité.

Quand vous avez une question, savez-vous directement à qui vous devez en parler ?



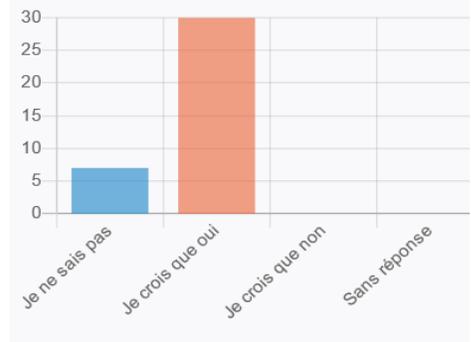


Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

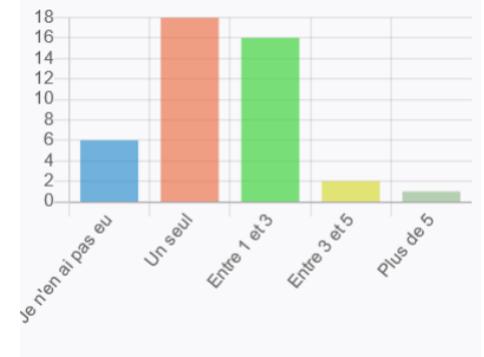
Communication au sein des équipes : beaucoup de temps, mais source d'échanges entre collègues et avec les personnes



Est-ce que vous savez si les référents se parlent entre eux de votre situation ?



Combien de temps de coordination officiels avez-vous eu ?



TRANSMISSIONS ET TRACES ACTIVITES

- En majorité, le travail permettant de communiquer les interventions réalisées prend 1 à 3 heures par semaines (28 semaines décrites), moins d'une heure pour 10 semaines.
- Le nombre de temps de coordination officiels varie selon les semaines, la majorité en déclarant moins de 3 dans la semaine (34)
- Dans 36 bilans sur 43, l'enquête estime que c'est suffisant (5 trouvent que c'est insuffisant, et 2 que c'est trop récurrent).

SE REPERER DANS LE FONCTIONNEMENT

- Les enquêté-e-s présument une communication régulière au sein des équipes (sauf 7)
- Sur les 25 personnes répondant à « est-ce que ça vous dérange ? » 20 indiquent que non, 5 que cela peut les déranger, si le sujet leur semble intime

On a vu également que le travail de coordination passe beaucoup par des moyens informels (échanges oraux rapides, réunions, sms...)





Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

Communication au sein des équipes : beaucoup de temps, mais source d'échanges entre collègues et avec les personnes



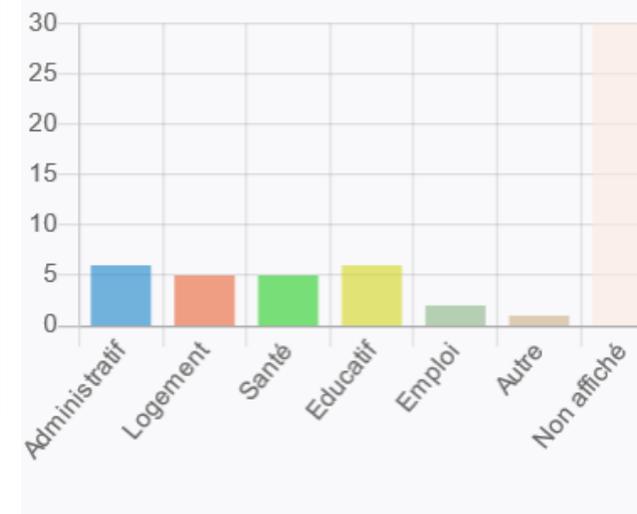
ENTRETIENS PRO/PA réalisés à plusieurs

- Les **bénéfices de la réalisation des entretiens à plusieurs** sont moins centrés sur le partage de compétences entre collègues que sur l'efficacité du travail réalisé : mieux s'informer sur la situation de la personne, aborder plus de sujets, être soutenu dans le lien avec la famille.

DOMAINES D'INTERVENTIONS

- Régulièrement, dans près d'un tiers des semaines de bilan, les répondants interviennent sur un autre domaine que leur mission principale dans le but de créer un lien avec une famille.
- Les domaines concernés se répartissent équitablement.

Si oui, sur quel(s) domaine(s) ?



Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



Soutien suffisant ressenti par les personnes : pouvoir s'adresser à toutes l'équipe, pouvoir recevoir des réponses semblables à une même question



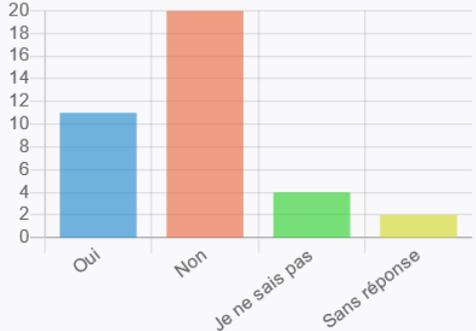
SENTIMENT DE SOUTIEN

- Le sentiment d'être assez soutenu est partagé par la quasi-totalité des personnes (1 répond « je ne sais pas »).
- Les précisions apportées ensuite portent sur :
 - * L'intérêt d'avoir plusieurs référents, le sentiment d'une équipe investie (7)
 - La difficulté de s'adresser à plusieurs personnes (2)
 - L'inquiétude personnelle pour la situation vécue ou les difficultés rencontrées (2)
 - L'intérêt des entretiens au domicile (1)
 - La surcharge de travail observée (4)
 - Les absences ou indisponibilités de certains référents (2)

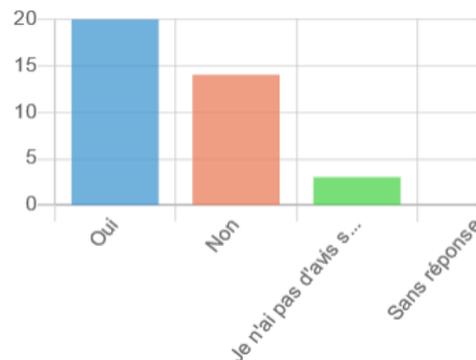
20 personnes, contre 11, indiquent ne pas identifier de domaines où l'accompagnement n'est pas souhaité, 4 ne se prononcent pas.

Cependant, une majorité considère qu'avoir un seul référent serait plus simple (20) (il faudrait alors que ce seul référent accompagne sur l'ensemble des domaines actuels et permette le même sentiment de soutien)

Y a-t-il des domaines dans lesquels vous ne souhaitez pas être accompagné ?



Est-ce que cela vous semblerai plus simple d'avoir un seul référent ?





Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

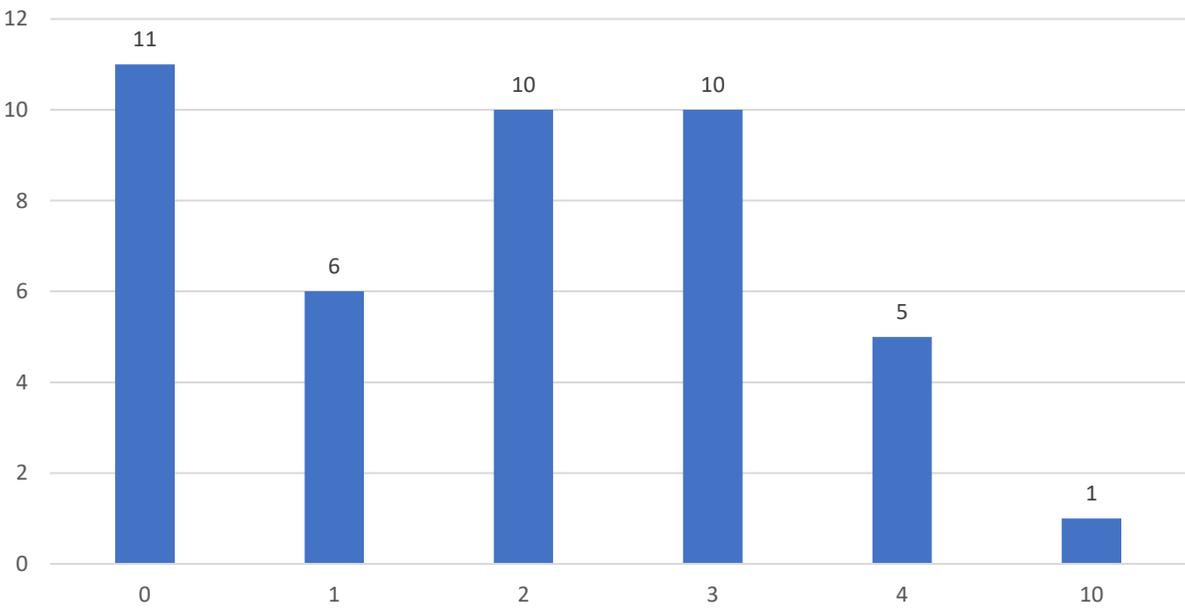
**Soutien suffisant ressenti par les personnes :
pouvoir s'adresser à toutes l'équipe,
pouvoir recevoir des réponses semblables à une même question**



SOLLICITATIONS & REORIENTATIONS

Les situations où le répondant doit renvoyer une famille vers un de ses collègues concernant une large majorité (32 sur 43), à des fréquences variables (de 1 fois par semaine à 10 fois), soit en moyenne une situation se produisant 3 fois par semaine.

Nombre de situations de réorientation d'une famille vers le collègue concerné



Lecture : 12 semaines de bilan font état de 0 situation de ce type, 1 semaine fait état de 6 situations.

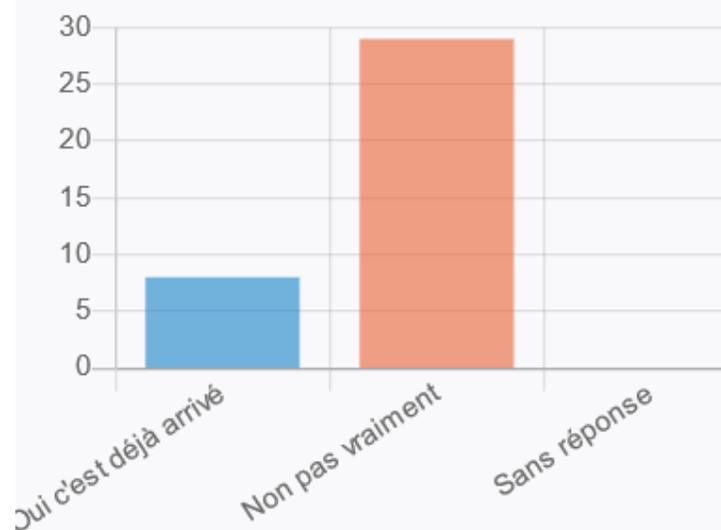
Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



**Soutien suffisant ressenti par les personnes :
pouvoir s'adresser à toutes l'équipe,
pouvoir recevoir des réponses semblables à une même question**



Avez-vous eu des réponses différentes sur un même sujet ?



SE REPERER DANS LE FONCTIONNEMENT

S'adresser à plusieurs référents pour le même sujet concerne une large majorité (22) en raison, pour les 19 personnes ayant précisé :

- d'une méconnaissance du fonctionnement de l'équipe (2)
- Du sentiment d'urgence et d'importance du problème (13)
- D'une absence du référent concerné ou absence de réponse de sa part (2)
- De la crainte que le référent concerné ne le fasse pas (1)
- De la difficulté à se retenir de parler du problème dans sa globalité (1)

La similitude générale des réponses reçues concerne la majorité.

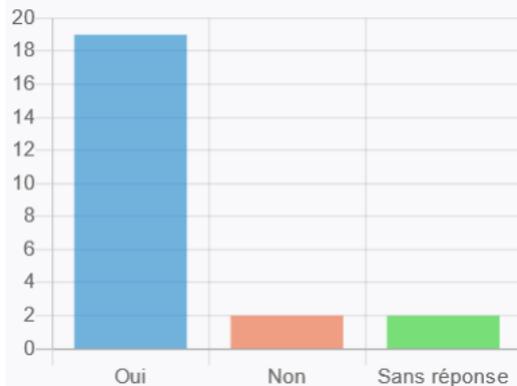
Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



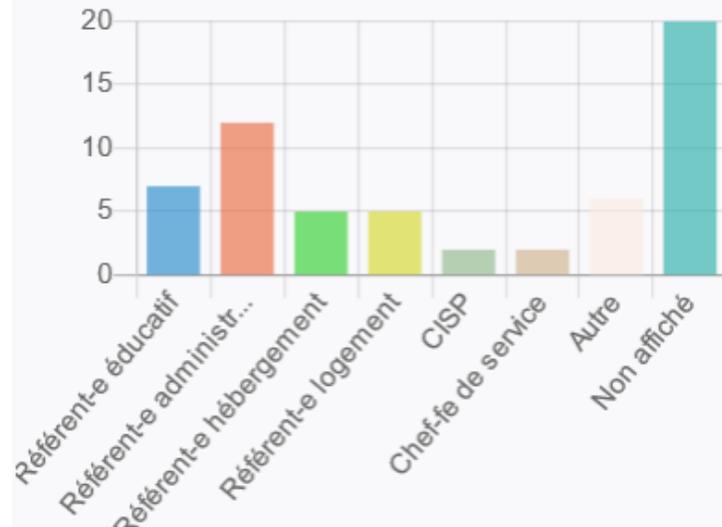
Souplesse dans l'organisation et possibilités de binômes en entretiens ou visites à domicile



Est-ce que le fait d'effectuer des visites à domicile à plusieurs a été une plus-value ?



Si réalisées à plusieurs, avec qui ?



MOMENTS DE CREATIONS DE LIENS PRO/PA

- Les visites à domicile en binôme réalisées dans le but unique de créer du lien concernent 18 réponses, et l'intérêt de cette pratique est partagé par la majorité.
- Les professionnels impliqués dans ces VAD appartiennent à l'ensemble des domaines de l'équipe, avec une prédominance des référents administratifs.

Nombre de VAD réalisées seul dans la semaine s'étend de 0 (13 bilans concernés) à 8 (1 bilan concerné). Une majorité de bilans décrit 1 à 4 VAD par semaine (26).

[nombre également cité : 150 (sic) (1 bilan concerné)]

Nombre de VAD réalisées à deux dans la semaine : 0 pour 20 bilans réalisés, 1 pour 14 bilans, 2 à 3 pour 8 bilans réalisés. [nombre également cité : 30 (1 bilan concerné)]

Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



Circulation de l'information sur les prises de relais ou actions en doublon sur un même sujet (charge mentale)



RELAIS ENTRE COLLEGUES

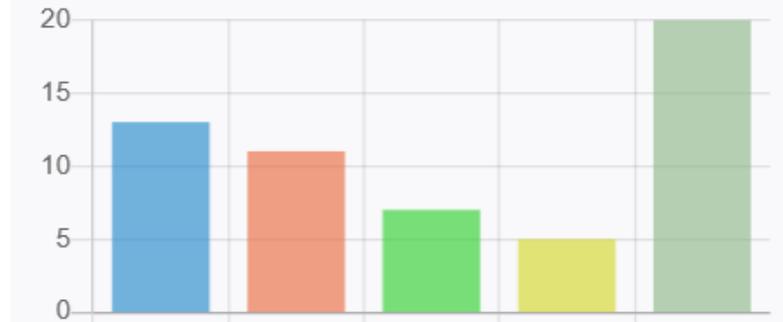
- Pour 1 semaine d'activité, les professionnel·le·s ont du remplir une autre mission que la leur (en se demandant s'ils devaient le faire) en moyenne 2,2 fois. (Au minimum 0, au maximum 20 fois)
- Dans 20 situations, cela est arrivé 0 fois
- Dans 11 situations, cela est arrivé 1 à 3 fois
- Dans 11 situations, cela est arrivé 4 à 8 fois
- Dans 1 situation, cela est arrivé 20 fois

Raisons les plus fréquentes :

absences / disponibilité du preneur de relais / non connaissance

Autre : Demande de la famille / poste non pourvu / collègue occupé

Pour quelle(s) raison(s) ?



- Parce qu'il/elle était absent-e
- Parce que j'étais disponible
- Parce que je ne sais pas si c'est ma mission ou la sienne
- Autre
- Non affiché

Cela ne semble pas visible pour les personnes accompagnées



Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



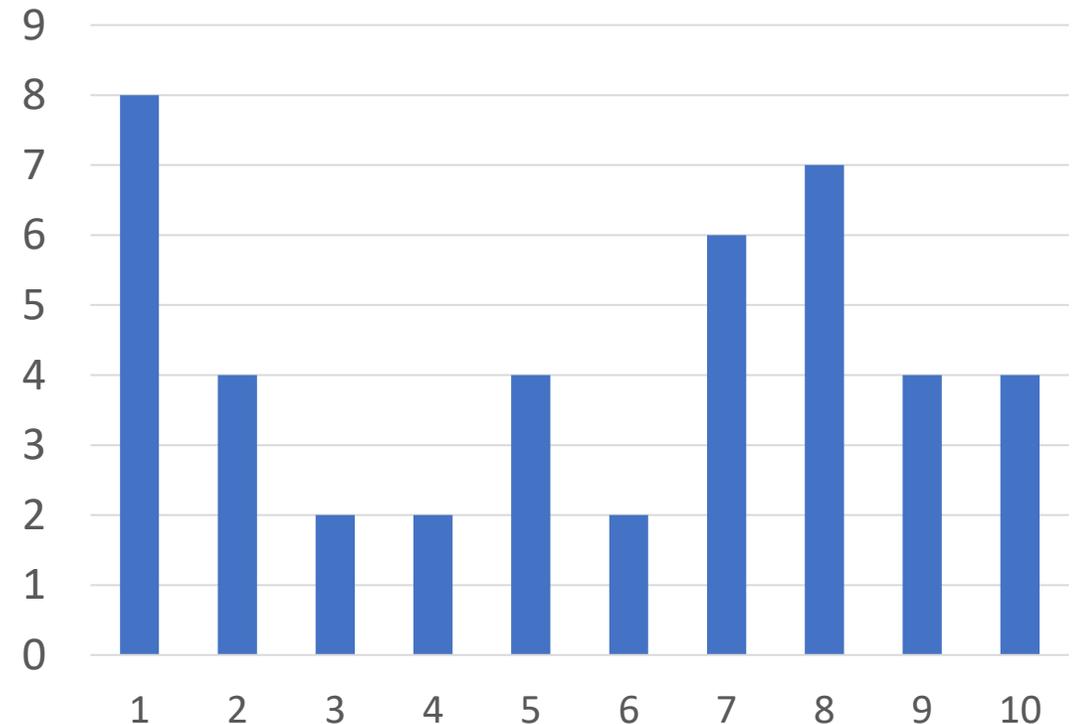
Circulation de l'information sur les prises de relais ou actions en doublon sur un même sujet (charge mentale)



PERCEPTION CHARGE DE TRAVAIL

- Les répondants se divisent en deux groupes : ceux/celles évaluant à 4/10 ou moins l'intensité de la charge mentale concernant la coordination durant une semaine (18) et ceux/celles la considérant entre 7 et 10 (21 semaines concernées).
- Le groupe intermédiaire (entre 5 et 7) compte 12 bilans.

Auto-évaluation de la charge mentale liée à la coordination au sein de l'équipe, décrite par semaine de bilan





Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

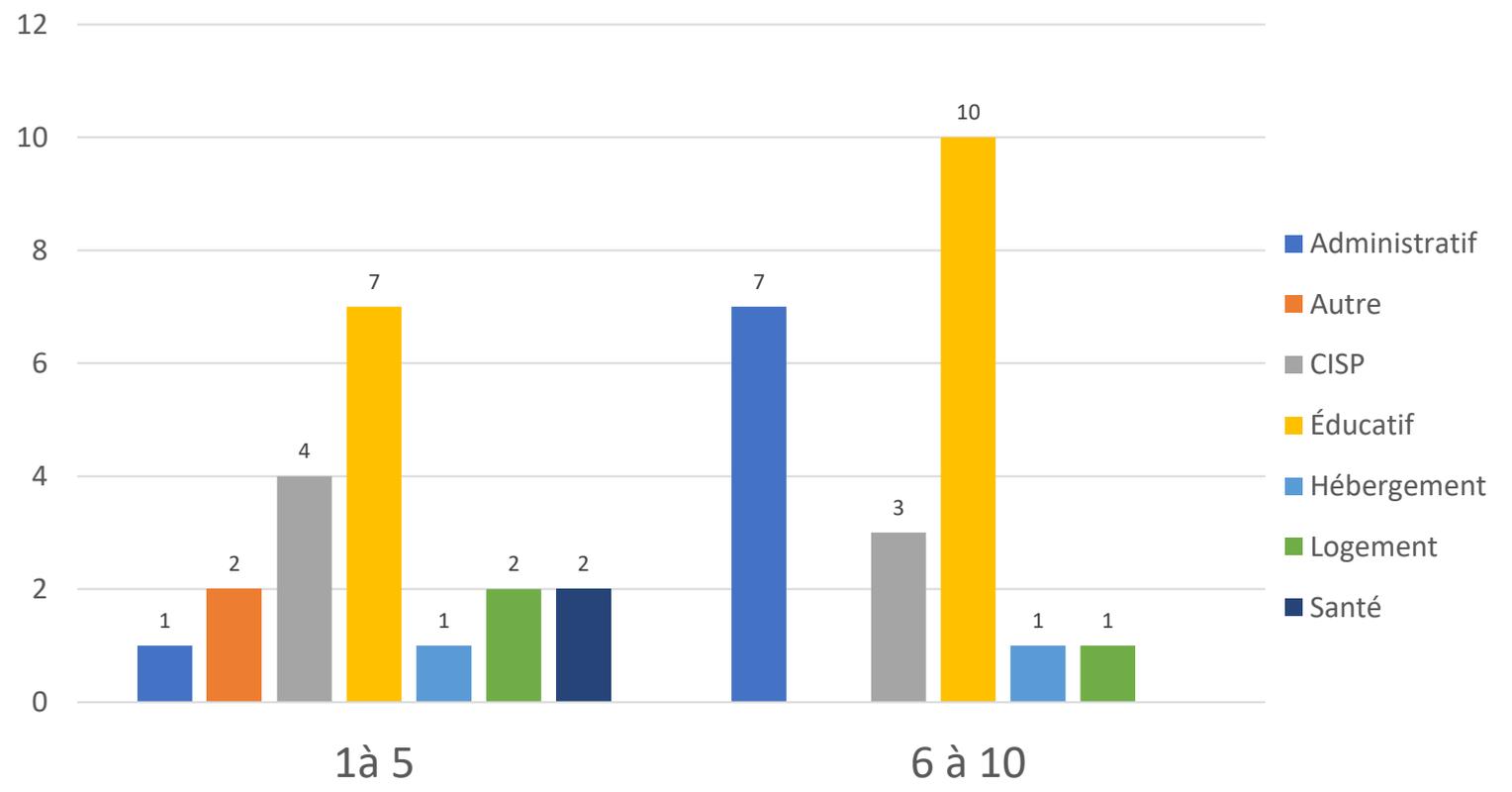
Circulation de l'information sur les prises de relais ou actions en doublon sur un même sujet (charge mentale)



RELAIS ENTRE COLLEGUES

- Pour la quasi-totalité des semaines de bilan (sauf une), les répondants ont été interpellés par un-e collègue pour parler de la situation d'une personne accompagnée
- La coordination de l'équipe passe en quasi totalité (42) par des moyens informels.

Auto-évaluation de la charge mentale (sup ou inf. à 5/10) liée à la coordination au sein de l'équipe, décrite par semaine de bilan et par type de référence



Lecture : 1 semaine de bilan décrite par un référent administratif indique une charge mentale inférieure à 5.

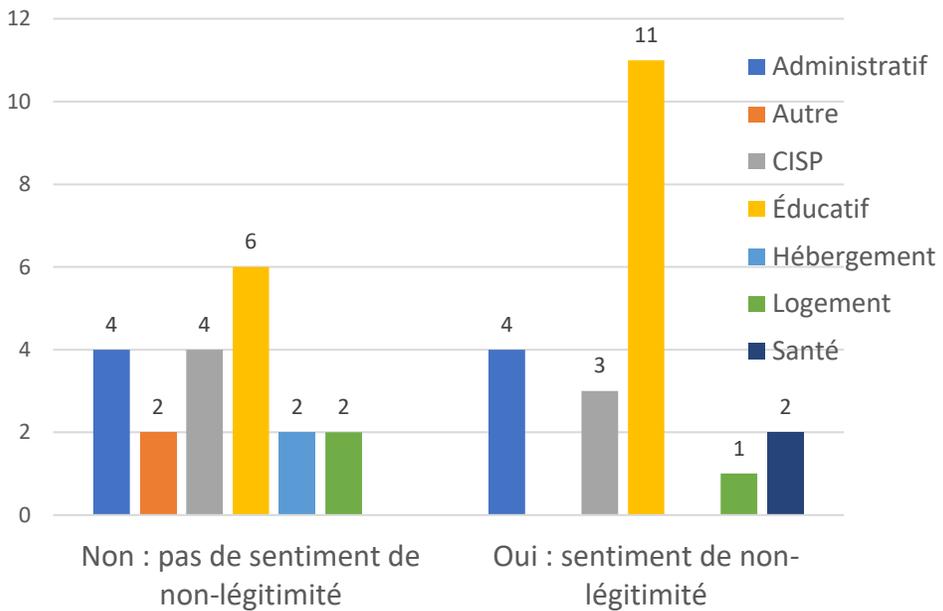


Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

Référence parentalité/enfance difficile à assumer



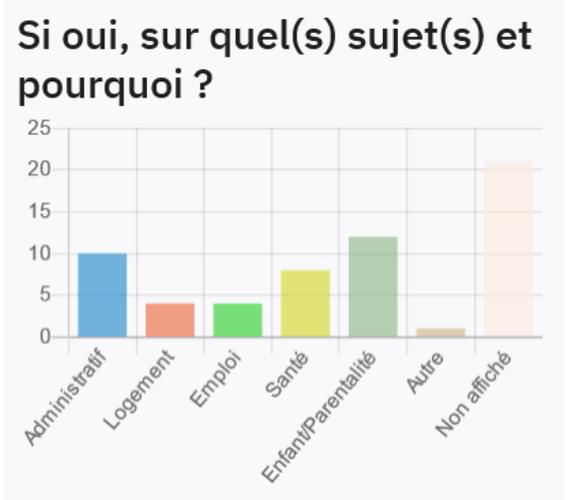
SENTIMENT DE NON-LÉGITIMITÉ



Lecture : Pour 4 semaines de bilan, un référent administratif indique ne pas ressentir de sentiment de non-légitimité sur certaines missions.

Ce sentiment de non-légitimité est précisé pour plusieurs références (**Administratif, Santé, Enfant / parentalité**). Les motifs explicites pour la référence enfance montrent que dans ce cas, ce sont les référents portant cette mission qui ne se sentent pas légitimes, alors que pour les autres références ce n'est pas le cas.

- Pas de mandat protection de l'enfance
- Action qui relève d'autres services sociaux
- Besoin d'un sujet léger pour créer un lien avec la famille avant de travailler ce sujet sensible



Lecture : sur l'administratif, le fait de ne pas se sentir légitime apparaît dans 10 bilans hebdomadaires.

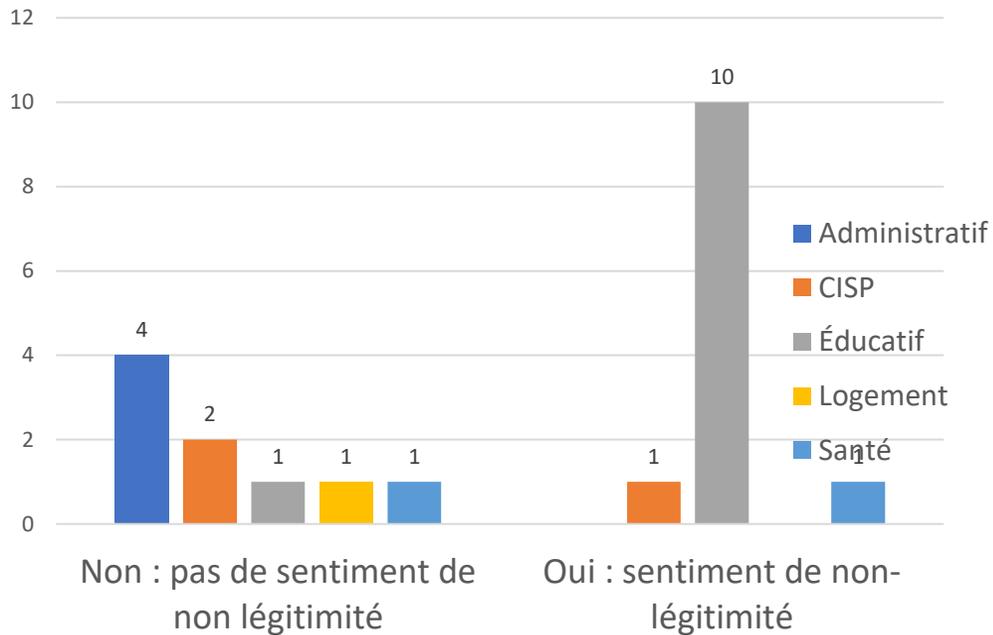


Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

Référence parentalité/enfance difficile à assumer

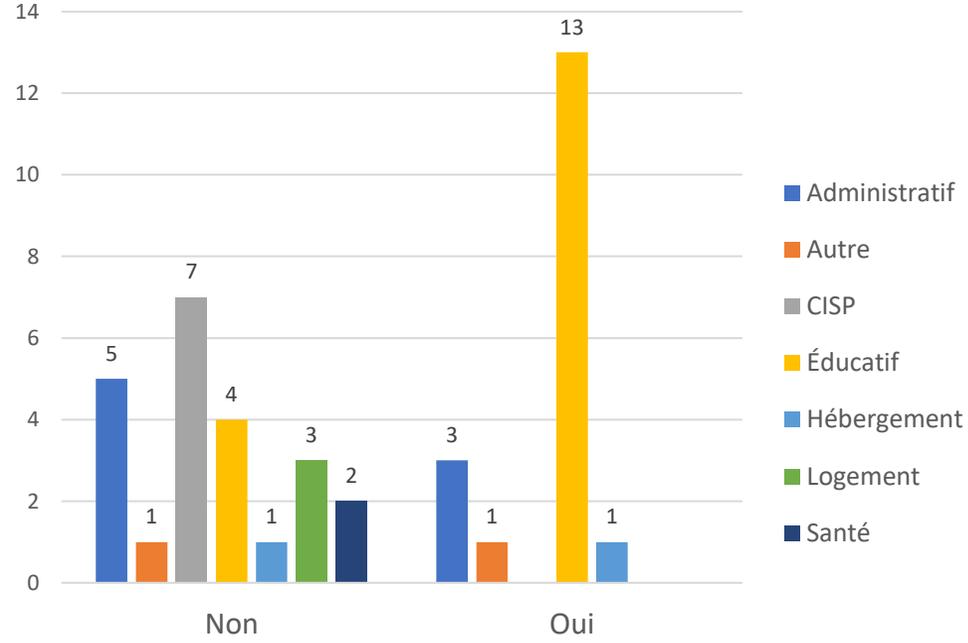


Sentiment de non-légitimité sur le sujet éducatif, en fonction de la référence occupée, en nombre de semaines de bilan



Lecture : Concernant le sujet enfant/parentalité, 10 semaines de bilan rédigées par des référents éducatifs indiquent un sentiment de non-légitimité

Sentiment de dépasser les missions du CHRS, en fonction de la référence occupée, en nombre de semaines de bilan



Ce sentiment de non-légitimité éprouvé sur le sujet **Enfant / parentalité** par les référents portant cette mission renvoie au sentiment de « dépasser les missions du CHRS », étant partagé par les mêmes personnes.

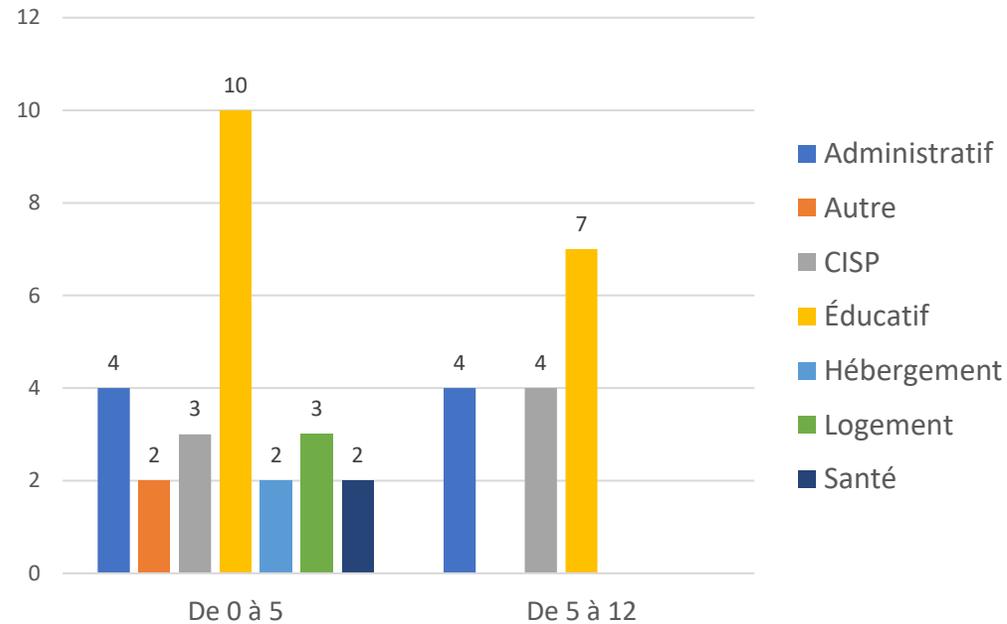
Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité



Répartition inégale de la charge de travail entre les références



Moins ou plus de 5 entretiens individuels dans la semaine, en fonction de la référence occupée, en nombre de semaines de bilan



Lecture : 4 bilans rédigés par des référents administratifs mentionnent moins de 5 entretiens individuels dans la semaine

CHARGE MENTALE DE LA COORDINATION

- Voir la répartition de la charge mentale par référence : les semaines décrites par les référents administratifs et éducatifs étant celles auto-évaluées le plus fortement.

TEMPS DÉDIÉ AUX ENTRETIENS INDIVIDUELS

La charge de travail différente s'observe également selon les semaines décrites par les différents référents occupant une même mission (par exemple administrative ou éducative, où se trouvent un nombre comparable de semaines à moins ou à plus de 5 entretiens individuels réalisés seuls.

Appréciations des impacts de la pluridisciplinarité

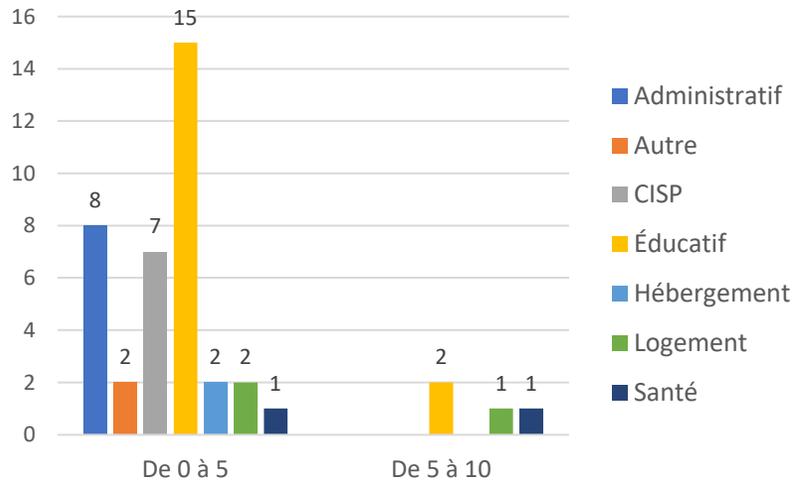


Répartition inégale de la charge de travail entre les références



TEMPS DÉDIÉ AUX VISITES À DOMICILE ET AU TRAVAIL DE LAISSER TRACE

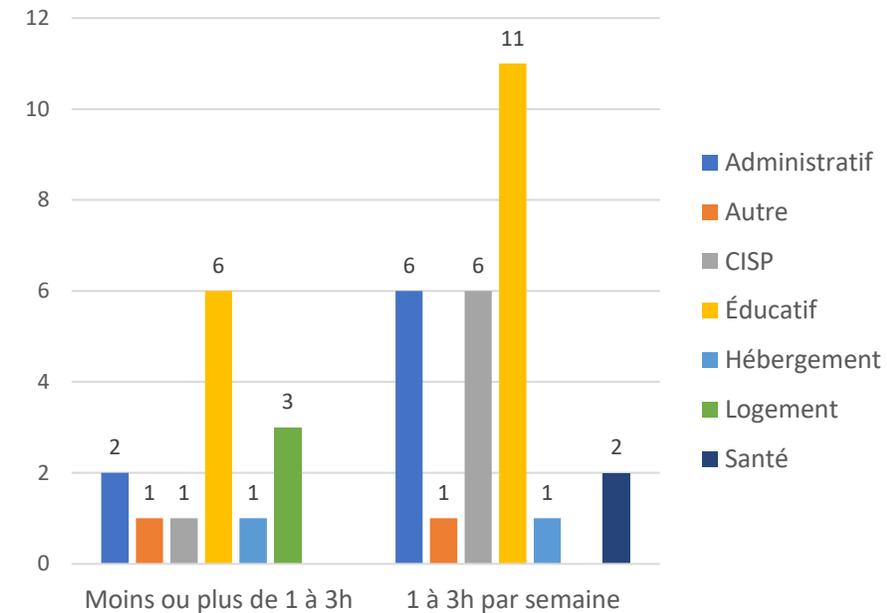
Moins ou plus de 5 de visites à domicile réalisées seul dans la semaine, en fonction de la référence occupée, en nombre de semaines de bilan



Lecture : 8 bilans rédigés par des référents administratifs mentionnent moins de 5 visites à domicile dans la semaine

Les visites à domicile, réalisées par les référents éducatifs, santé et logement, sont un autre exemple de charge de travail différemment réparties, à la fois entre les référents sur une même mission et entre les missions. Il en va de même de la durée passée à laisser trace : montrant une grande diversité entre les semaines de bilan, entre les références, et entre personnes exerçant une même référence.

Estimation du temps passer à laisser trace de l'activité dans la semaine, en fonction de la référence occupée, en nombre de semaines de bilan



Lecture : 2 bilans rédigés par des référents administratifs mentionnent moins ou plus de 1 à 3h passées à laisser trace de l'activité



Pistes pour améliorer l'accompagnement :

- Coréférence
- Développer le nombre d'ETP par équipe
- Souplesse d'organisation par service
- Évolution de la répartition des postes
- Conserver cette trame d'analyse de la pluridisciplinarité comme repère pour comparer à l'avenir, selon les fonctionnements, quels seront les impacts observés



Enquête auprès des personnes accompagnées



Enquête auprès de 37 personnes accompagnées

PROFILS DES PERSONNES

- 30 femmes, 7 hommes
- 18 personnes en couple, 19 personnes célibataires
- Majorité accompagnée depuis plus de 2 ans (28), ainsi que 5 personnes accompagnées depuis 1 à 2 ans, et 4 depuis 6 mois à 1 an.
- 31 personnes sans emploi, 6 en emploi
- 2 personnes sans enfant / 35 personnes avec enfants (1 à 6)

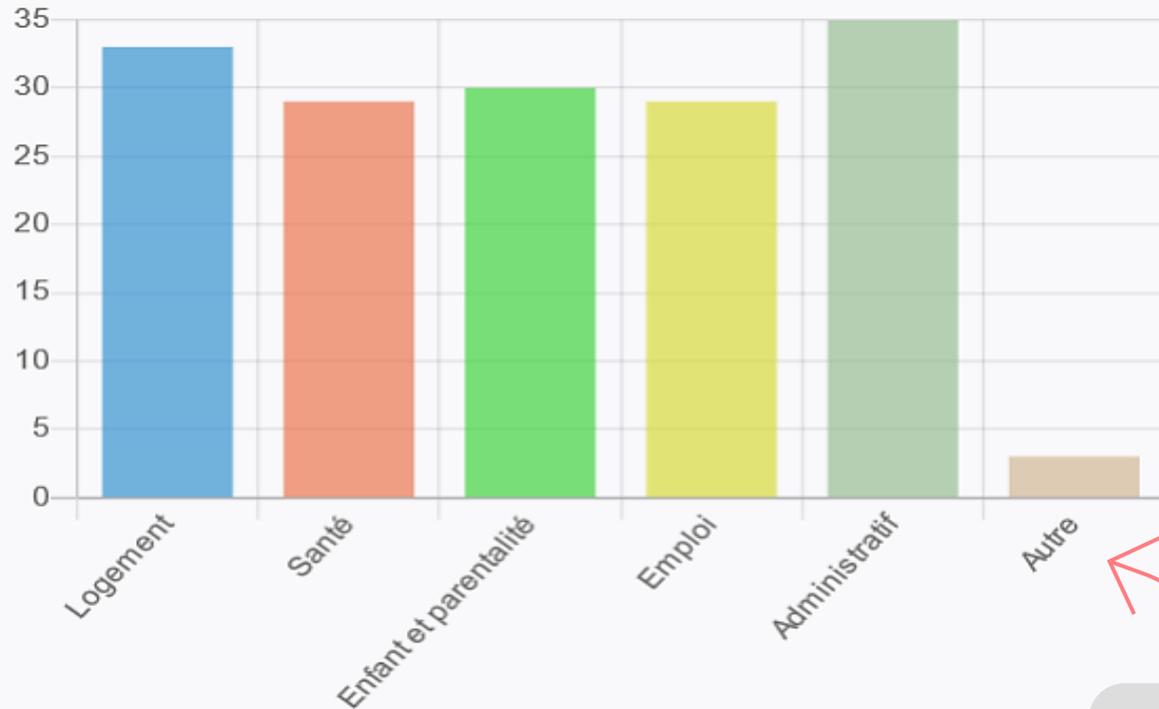
Questionnaire s'adressant aux professionnel-le-s du 4 avril au 14 mai, auto-administré, concernant 1 semaine d'activité.

- Questionnaire passé du 10 mars au 10 mai 2024
- Renseigné par les professionnel-le-s en fin de rendez-vous

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Pour quels aspects de votre vie ?



- Financier
- Activités en famille, loisirs, sport
- Pour tout

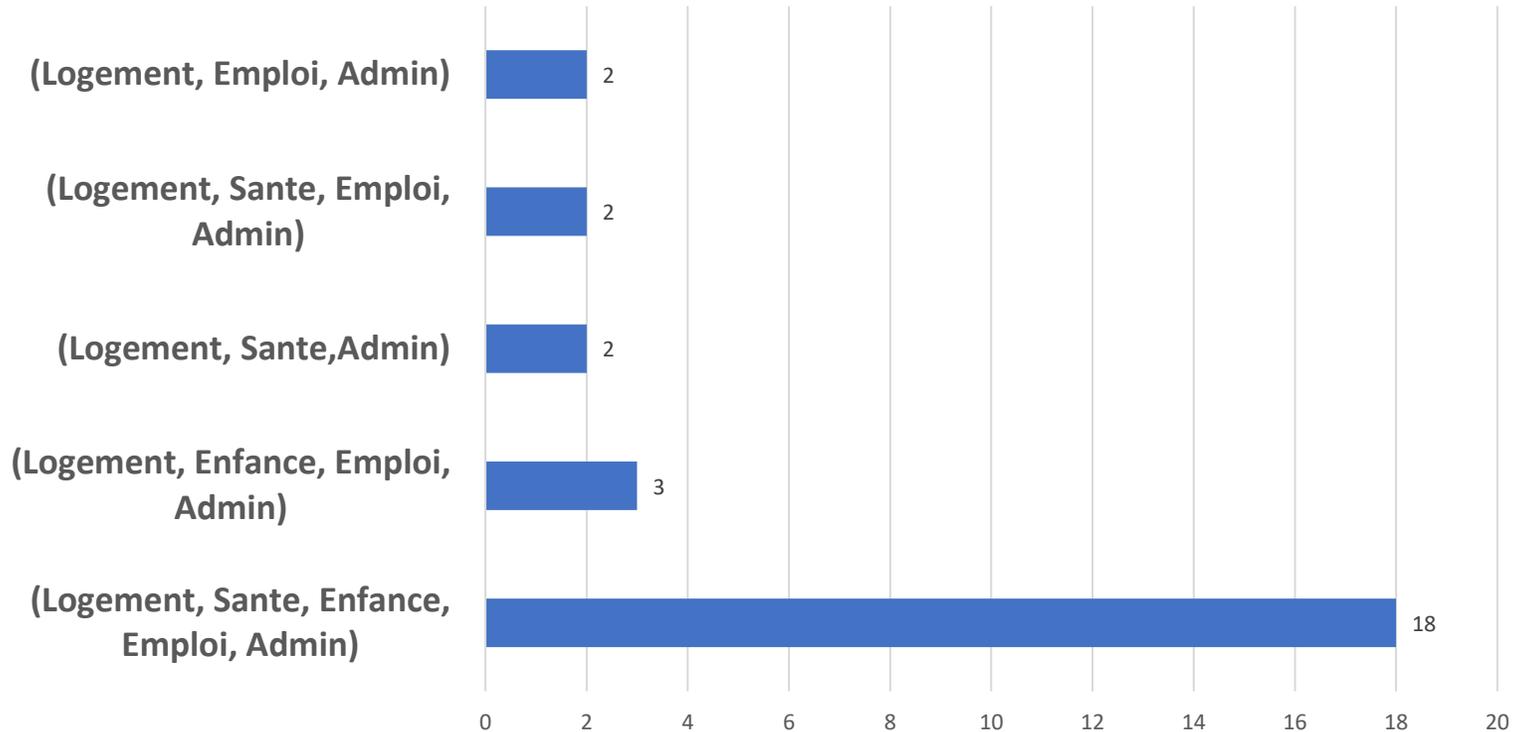
ACCOMPAGNEMENTS

- En moyenne, une personne est suivie par 4,2 professionnel-le-s, au minimum 2 et au maximum 6.
- Un accompagnement abordant presque toujours tous les domaines de la vie...

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Les combinaisons existantes



ACCOMPAGNEMENT

- 18 personnes sont accompagnées sur 5 domaines
- 6 personnes accompagnées sur 3 domaines
- 3 personnes accompagnées sur 4 domaines
- Les domaines Logement et Administratif concernent tous les répondants.

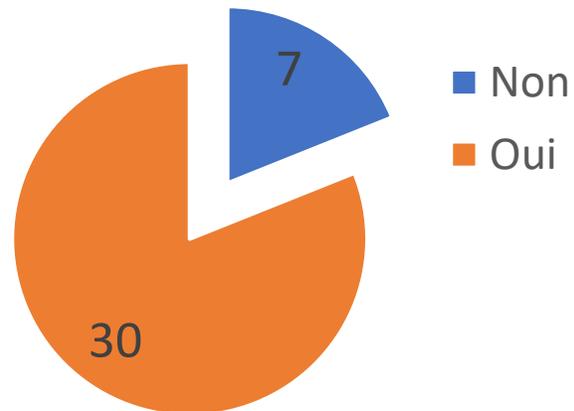
Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



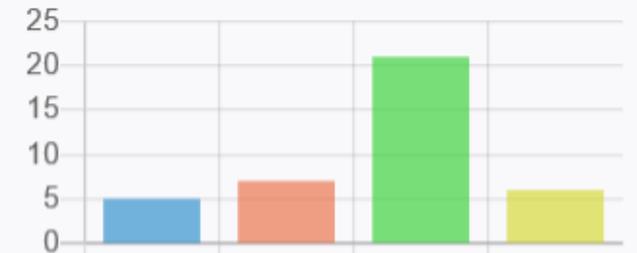
FREQUENCE DES RDV

- Ceux indiquant ne pas les voir autant que besoin précisent que c'est en raison de la surcharge de travail des équipes : « *Il y a du monde et ils ont pas le temps* »

Est-ce que vous voyez vos référents autant que vous en avez besoin ?
(*Est-ce que vous pouvez voir au bon moment le référent concerné par votre demande ?*)



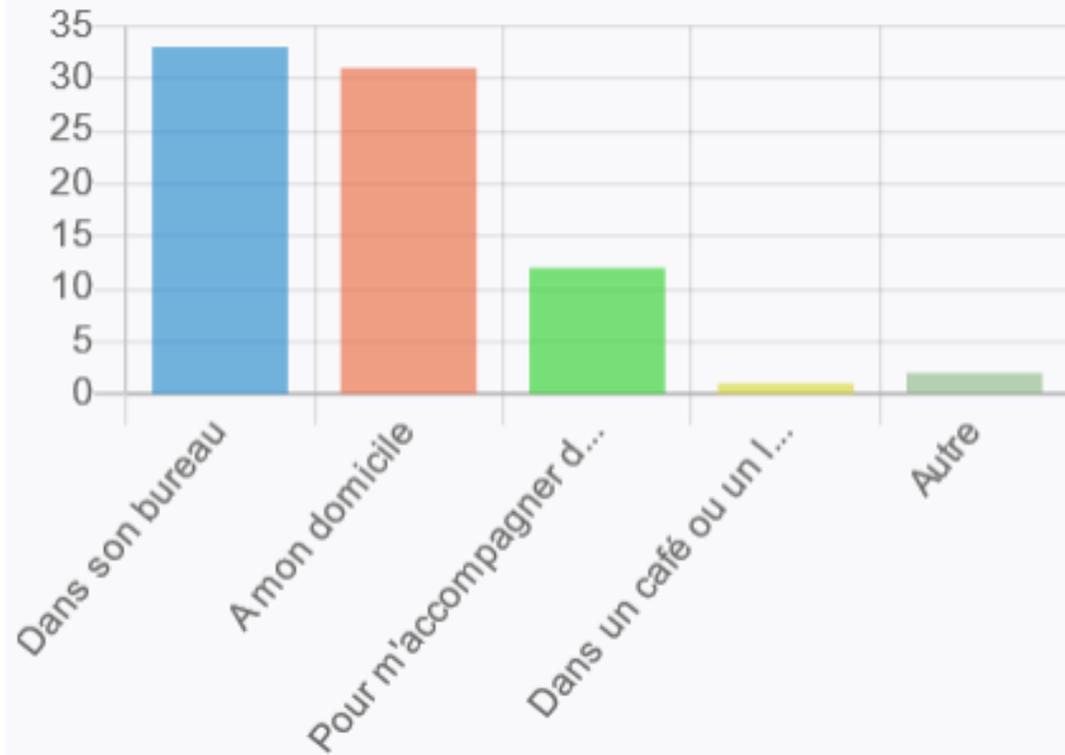
Est-ce que vous voyez tous vos référents au moins une fois dans le mois ?



- Oui
- Je les vois plusieurs fois dans le mois
- Je ne les vois pas tous chaque mois
- Je ne les vois pas pendant plus d'un mois



Quand vous voyez un de vos référents, où vous rencontrez-vous en général ?



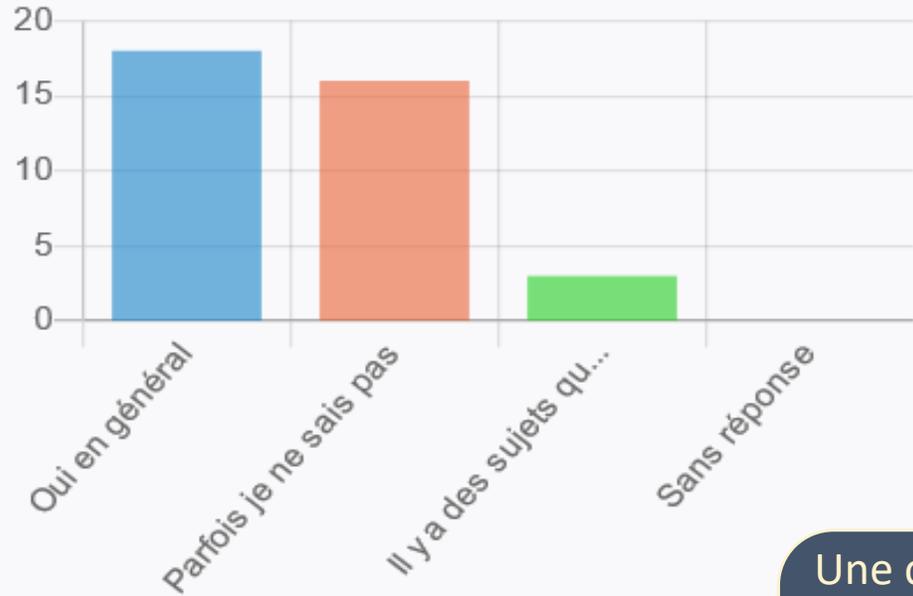
LIEUX DES RENCONTRES

- En majorité, des rencontres dans un bureau ou à domicile.
- Déplacements considérés comme simples par 25 personnes, compliqués pour 12 personnes en raison des distances.
- Accompagnements institutionnels pour les deux tiers des personnes (22 sur 37) et parmi eux multiples accompagnements pour la moitié (France Travail, SAVS, Santé, ASE, MDM).

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Quand vous avez une question, savez-vous directement à qui vous devez en parler ?



RELATION AVEC LES REFERENTS

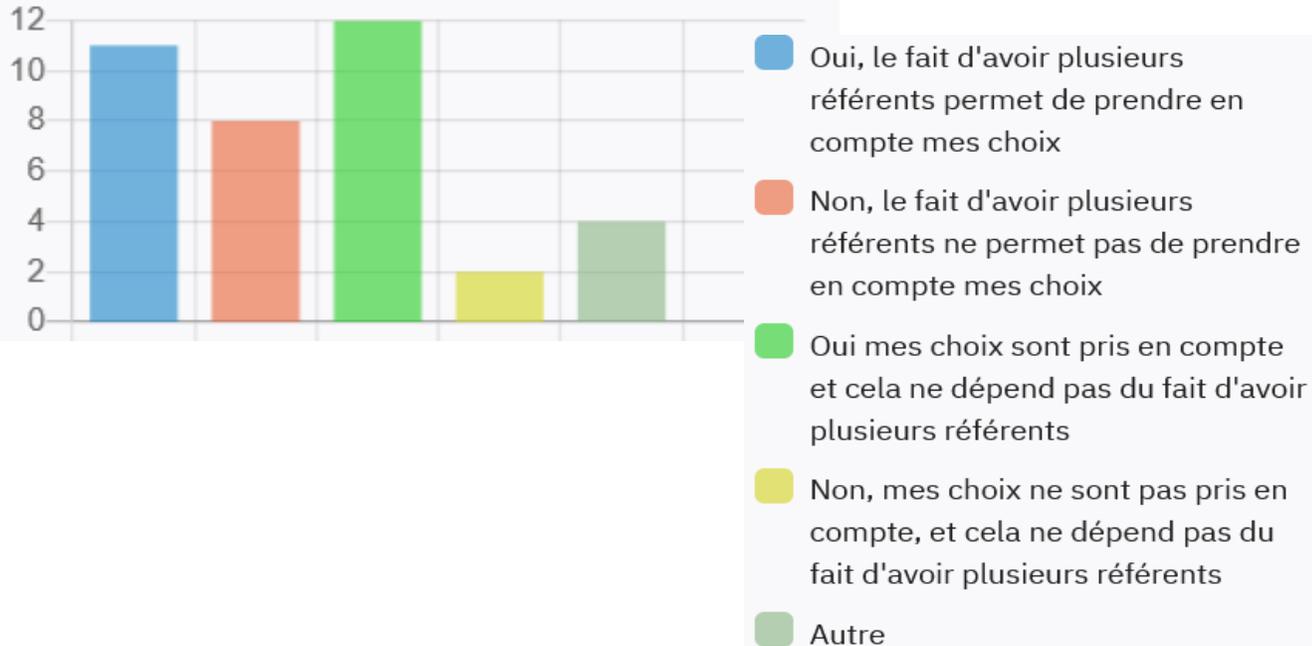
- S'adresser aux référents semble simple pour deux personnes sur trois (26 sur 37), ce qui n'est pas le cas pour 4 personnes, et variable pour 7 personnes.
- Cependant, plus d'un tiers des personnes indique ne pas savoir à qui s'adresser pour une question précise, et rarement (3 sur 37) préférer aborder certains sujets avec un référent en particulier.

Une capacité d'orientation des personnes au sein de l'équipe aisée pour une moitié des personnes, et plus hésitante pour l'autre. Des relations globalement équivalentes (une minorité identifie des sujets développés avec un référent plutôt qu'un autre)

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Est-ce que vous pensez que le fait d'avoir plusieurs référents a un impact sur la prise en compte de vos choix, de votre parole ?



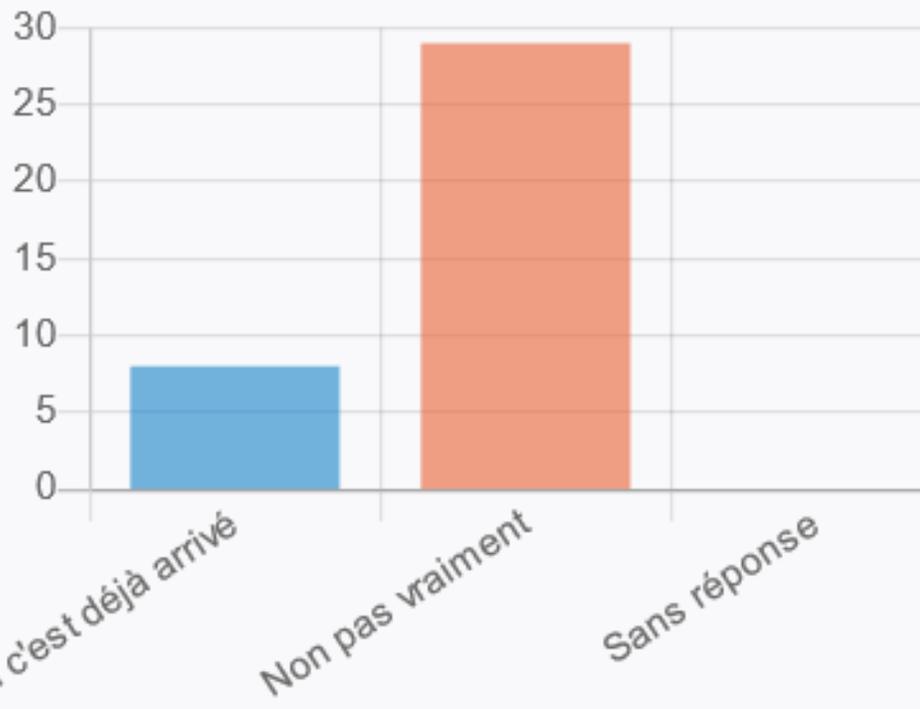
PLURIDISCIPLINARITE & RELATIONS AUX REFERENTS

- Sentiment d'être compris facilement par la grande majorité (31 sur 37).
- Si sentiment de ne pas être compris (6), relié soit à aux difficultés en français (ou lecture), soit à la confiance à construire, soit au nombre important de membres de l'équipe.
- L'idée d'un lien entre prise en compte des choix/ de la parole et pluridisciplinarité est partagée par la moitié des personnes (18, dont une majorité considère que cela permet, et l'autre partie que cela entrave)
- L'autre moitié ne fait de lien entre pluridisciplinarité et prise en compte des choix.

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Avez-vous eu des réponses différentes sur un même sujet ?



SE REPERER DANS LE FONCTIONNEMENT

S'adresser à plusieurs référents pour le même sujet concerne une large majorité (22) en raison, pour les 19 personnes ayant précisé :

- d'une méconnaissance du fonctionnement de l'équipe (2)
- Du sentiment d'urgence et d'importance du problème (13)
- D'une absence du référent concerné ou absence de réponse de sa part (2)
- De la crainte que le référent concerné ne le fasse pas (1)
- De la difficulté à se retenir de parler du problème dans sa globalité (1)

La similitude générale des réponses reçues concerne la majorité.

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées

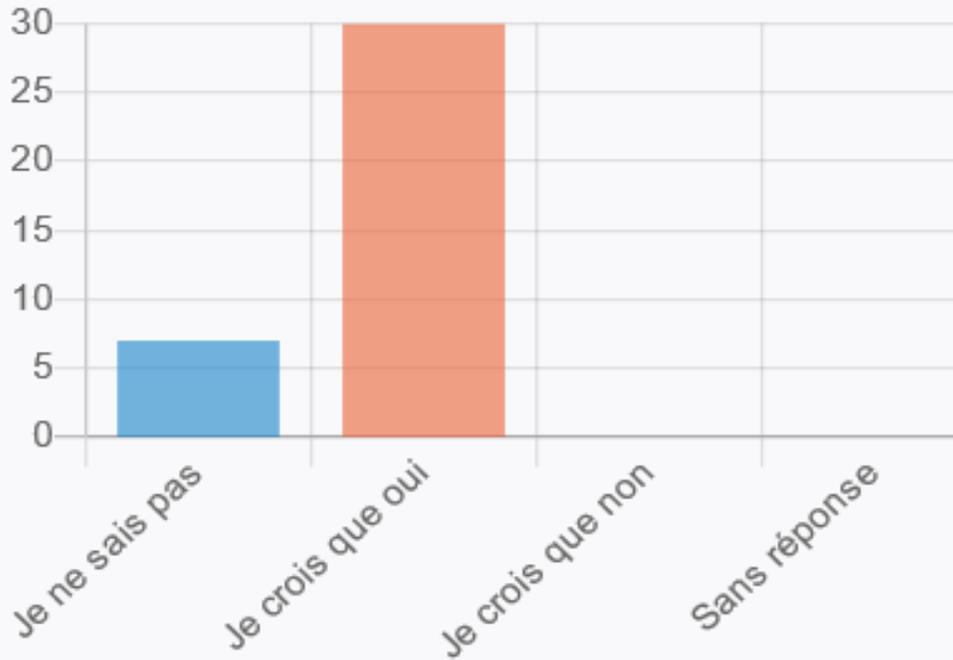
alynea
samusocial69
Mettre l'exclusion dehors.

alynea
mrie
Exclusion à l'œuvre pour agir

ANNEXE
Résultats
détaillés



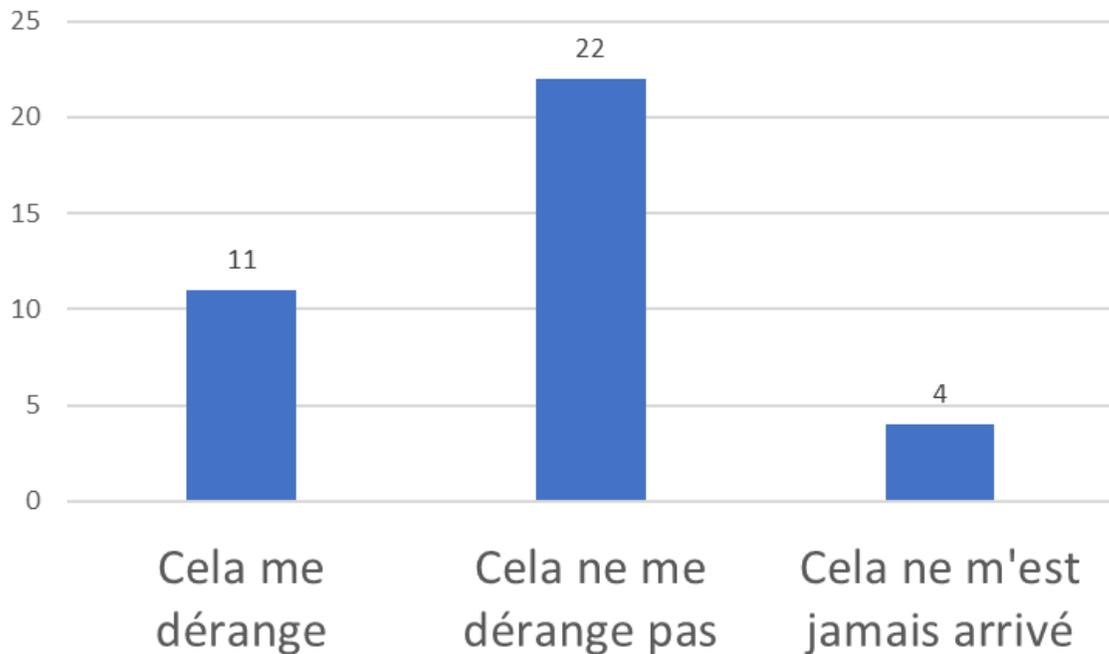
Est-ce que vous savez si les référents se parlent entre eux de votre situation ?



SE REPERER DANS LE FONCTIONNEMENT

- Hormis 7 personnes, les enquêté-e-s présument une communication régulière au sein des équipes.
- Sur les 25 personnes répondant à « est-ce que ça vous dérange ? »
- 20 indiquent que non
- 5 que cela peut les déranger, si le sujet leur semble intime

Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



RAPPORT A LA PLURIDISCIPLINARITE

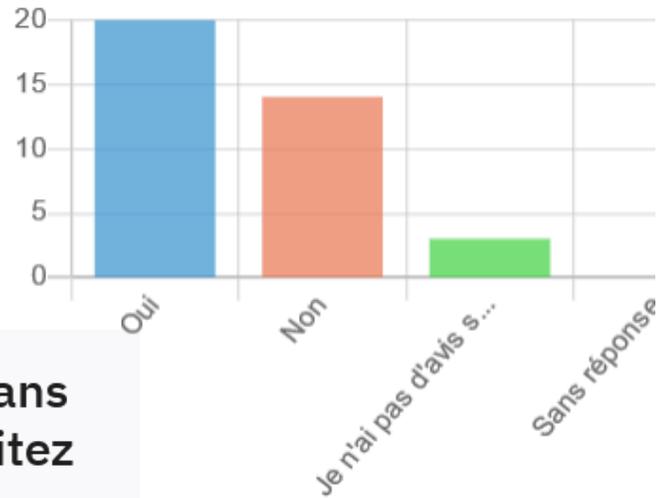
- Les personnes se disant dérangées par le fait de devoir s'adresser à un autre référent concernant leur question n'ont pas un profil différent de celles non dérangées :
 - des femmes et des hommes,
 - accompagnées depuis moins de 2 ans (2) ou plus de 2 ans (9).
 - sans emploi (9) ou en emploi (2)
 - accompagnées par plus de 4 personnes

Par contre, elles représentent un grande part de ceux considérant qu'il serait plus simple de n'avoir qu'un seul référent (10 sur 20).

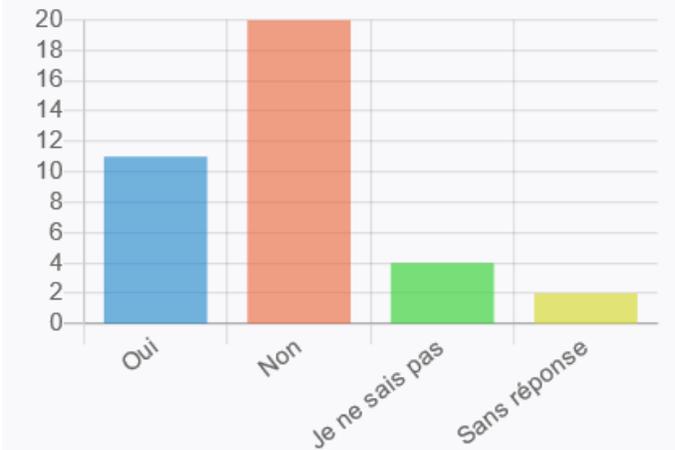
Enquête auprès de 37 personnes accompagnées



Est-ce que cela vous
semblerai plus simple
d'avoir un seul référent ?



Y a-t-il des domaines dans
lesquels vous ne souhaitez
pas être accompagné ?



SENTIMENT DE SOUTIEN

- Le sentiment d'être assez soutenu est partagé par la quasi-totalité des personnes (1 répond « je ne sais pas »).
- Les précisions apportées ensuite portent sur :
 - * L'intérêt d'avoir plusieurs référents, le sentiment d'une équipe investie (7)
 - La difficulté de s'adresser à plusieurs personnes (2)
 - L'inquiétude personnelle pour la situation vécue ou les difficultés rencontrées (2)
 - L'intérêt des entretiens au domicile (1)
 - La surcharge de travail observée (4)
 - Les absences ou indisponibilités de certains référents (2)

20 personnes, contre 11, indiquent ne pas identifier de domaines où l'accompagnement n'est pas souhaité, 4 ne se prononcent pas.

Une majorité considère qu'avoir un seul référent serait plus simple (20)



ANNEXE
Résultats
détaillés

Enquête auprès des professionnel·le·s

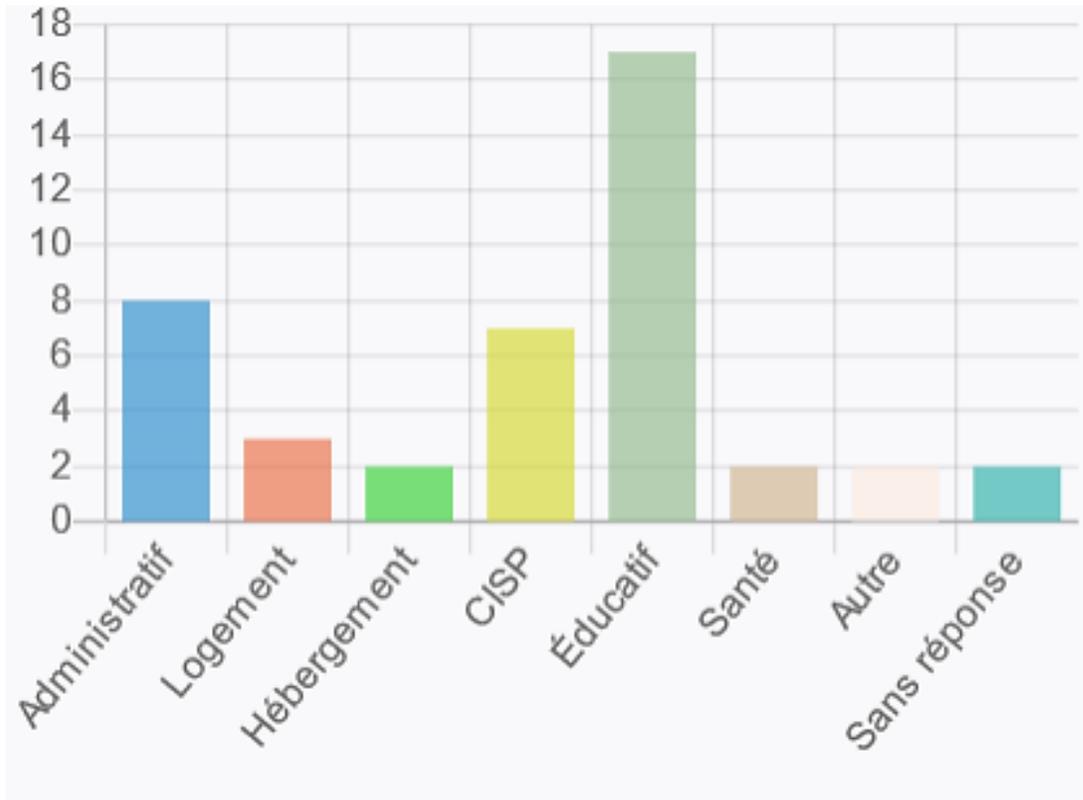
43 bilans hebdomadaires,
- Equipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -



Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

PROFILS DES REpondANTS

- 23 professionnel·le·s répondant pour décrire au moins 1 semaine d'activité
- Dont 6 ont décrit une 2nde semaine d'activité
- Et 7 ont décrit une 2nde et une 3^{ème} semaine d'activité



- 9 ACT / 7 Régis / 7 SAVDH
- 6 domaines d'intervention concernés : majorité domaine éducatif, puis administratif
- 2 autre : psychologue / référente sociale

RELAIS ENTRE COLLEGUES

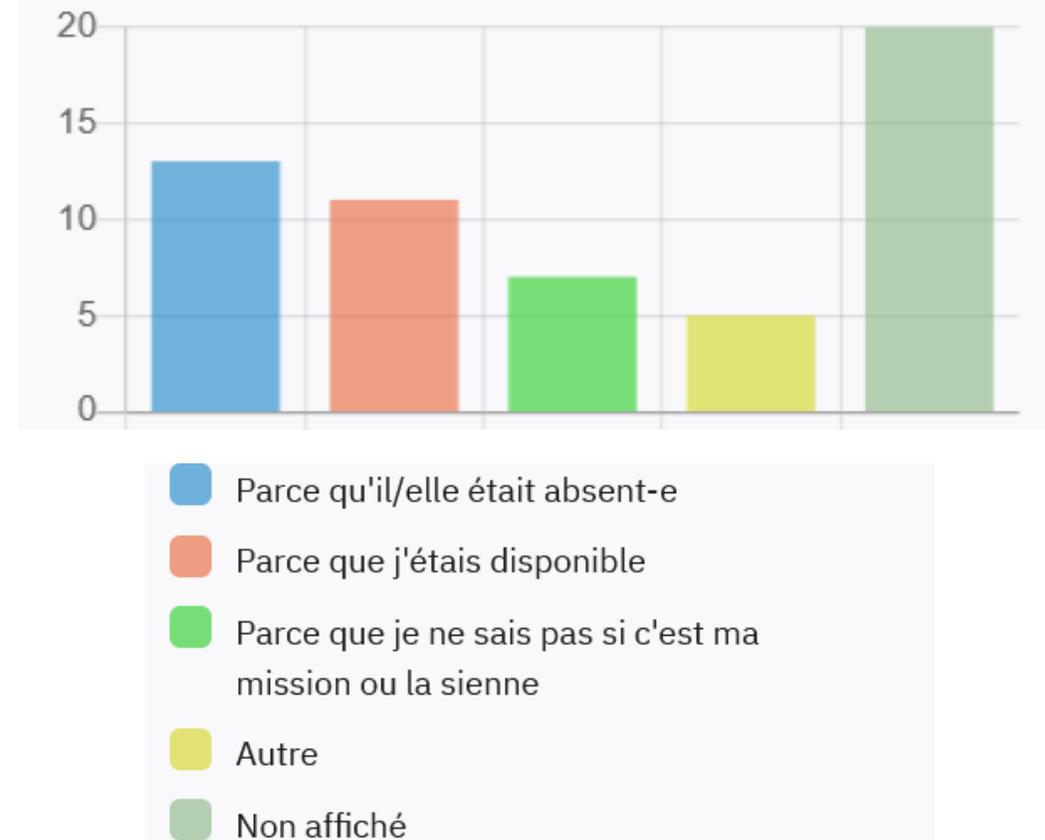
- Pour 1 semaine d'activité, les professionnel·le·s ont du remplir une autre mission que la leur (en se demandant s'ils devaient le faire) en moyenne 2,2 fois. (Au minimum 0, au maximum 20 fois)
- Dans 20 situations, cela est arrivé 0 fois
- Dans 11 situations, cela est arrivé 1 à 3 fois
- Dans 11 situations, cela est arrivé 4 à 8 fois
- Dans 1 situation, cela est arrivé 20 fois

Raisons les plus fréquentes :
absences / disponibilité du preneur de relais / non connaissance

Autre : Demande de la famille / poste non pourvu / collègue occupé

Cela ne semble pas visible pour les personnes accompagnées

Pour quelle(s) raison(s) ?



RELAIS ENTRE COLLEGUES

- Sur les 43 semaines décrite, les répondant-e-s ont été prévenus qu'un collègue intervenait sur son domaine de missions :

0 fois dans la semaine (29 réponses)

1 fois dans la semaine (6 réponses)

2 fois dans la semaine (4 réponses)

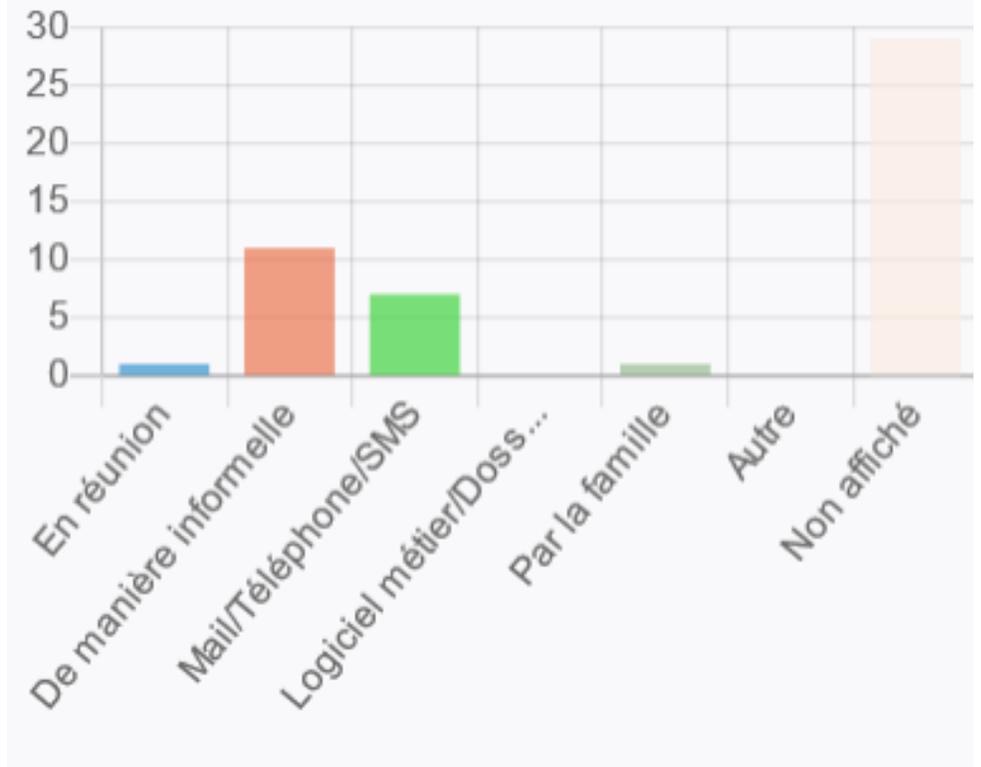
3 fois dans la semaine (3 réponse)

4 fois dans la semaine (1 réponse)

La majorité a été prévenue de façon informelle (11)
ou par mail, téléphone, sms (7)

Ecart entre les interventions à la place d'un autre déclarées (en moyenne 2 fois par semaine, et le nombre de situations où le répondant a été prévenu de cette situation.

Comment avez-vous été prévenu ?





Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

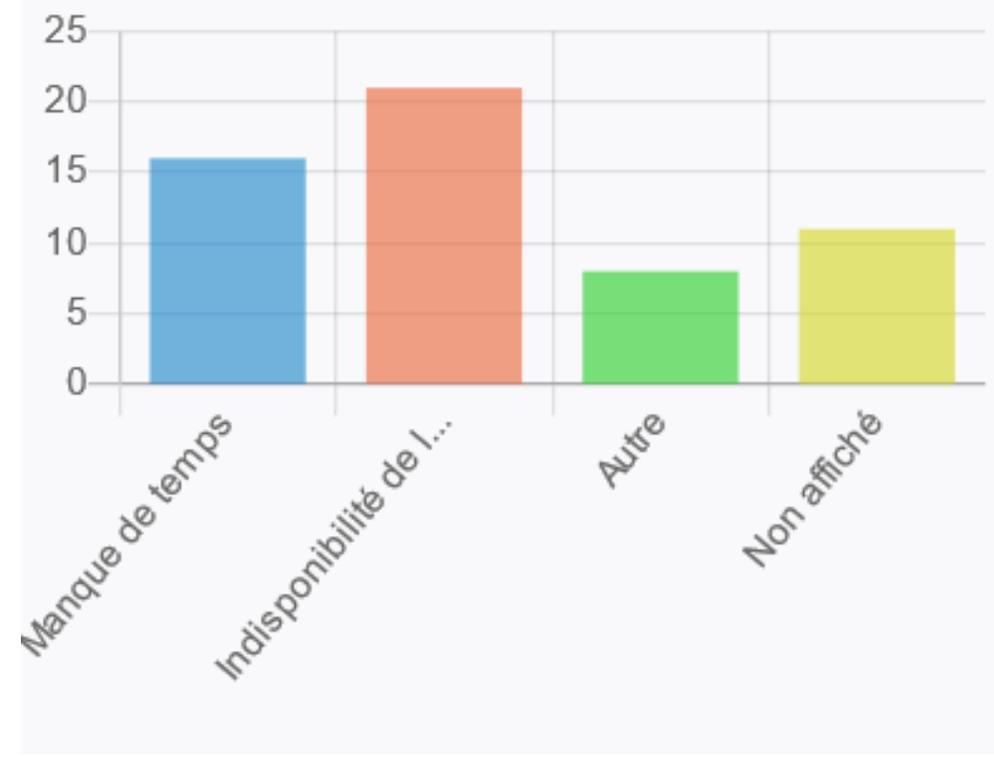
RELAIS ENTRE COLLEGUES

- Pour la quasi-totalité des semaines de bilan (sauf une), les répondants ont été interpellés par un-e collègue pour parler de la situation d'une personne accompagnée
- La coordination de l'équipe passe en quasi totalité (42) par des moyens informels.
- Les démarches à distance réalisées pour les personnes sont récurrentes : 32 semaines concernées sur 43.

Des démarches à distance le plus souvent d'indisponibilité de la personne concernée, ou par manque de temps du professionnel.

Réalisation d'une démarche à distance

Si oui, pourquoi ?



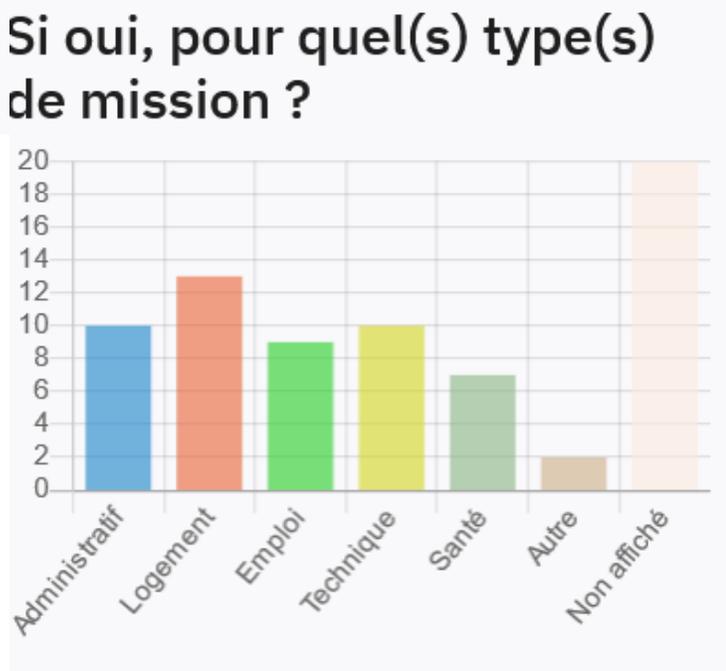
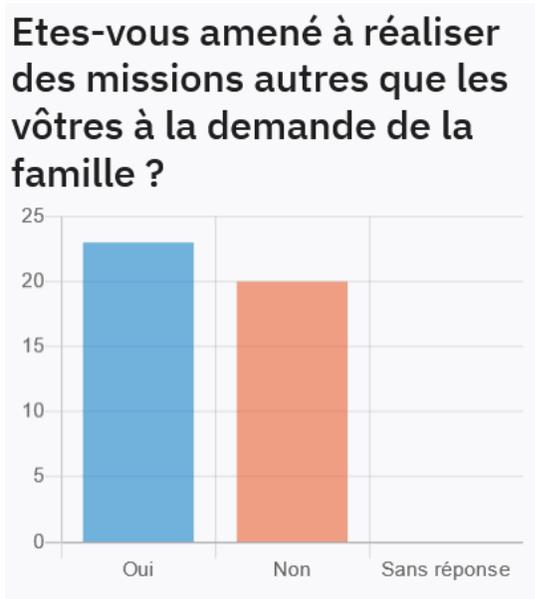


Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

SOLLICITATIONS & REORIENTATIONS

Les sollicitations viennent des familles pour 23 des semaines de bilan rédigées.
 Et de la part de partenaires extérieurs 18 semaines de bilan, en moyenne 1 fois dans la semaine, en majorité moins de 3 fois, hormis un répondant déclarant 20 occurrences de cela en une semaine.

Dans 1 cas sur 3, le répondant a passé le relais au référent concerné par la demande.
 La majorité des répondant-e-s (25) indique ne pas avoir eu à rediriger un partenaire vers le collègue concerné.



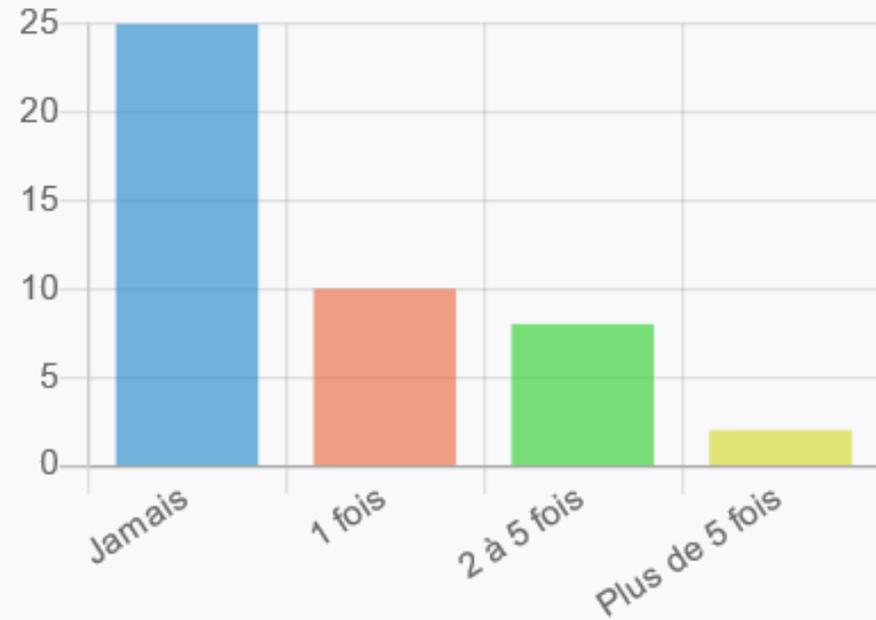


Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

SOLLICITATIONS & REORIENTATIONS

- Les sollicitations directes des services public ne sont pas majoritaires. Mais les situations sont diversifiées : pour 8 semaines décrites, cela s'est produit 2 à 5 fois, pour 10 autres semaines cela s'est produit 1 fois.

Combien de fois avez-vous été contacté par des services publics sur l'accès aux droits ?





Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

SOLLICITATIONS & REORIENTATIONS

Les situations où le répondant doit renvoyer une famille vers un de ses collègues concernent une large majorité (32 sur 43), à des fréquences variables (de 1 fois par semaine à 10 fois), soit en moyenne une situation se produisant 3 fois par semaine.

Les missions réalisées à la demande de la famille sont déclarées concernant 23 semaines de bilan et concernent d'abord le logement, puis à hauteur égale l'administratif et l'intervention technique, puis l'emploi et la santé.

Nombre de situations où le répondant a redirigé une famille vers le collègue concerné	Nombre de semaines concernées
0	11
1	6
2	10
3	10
4	5
10	1
Total général	43

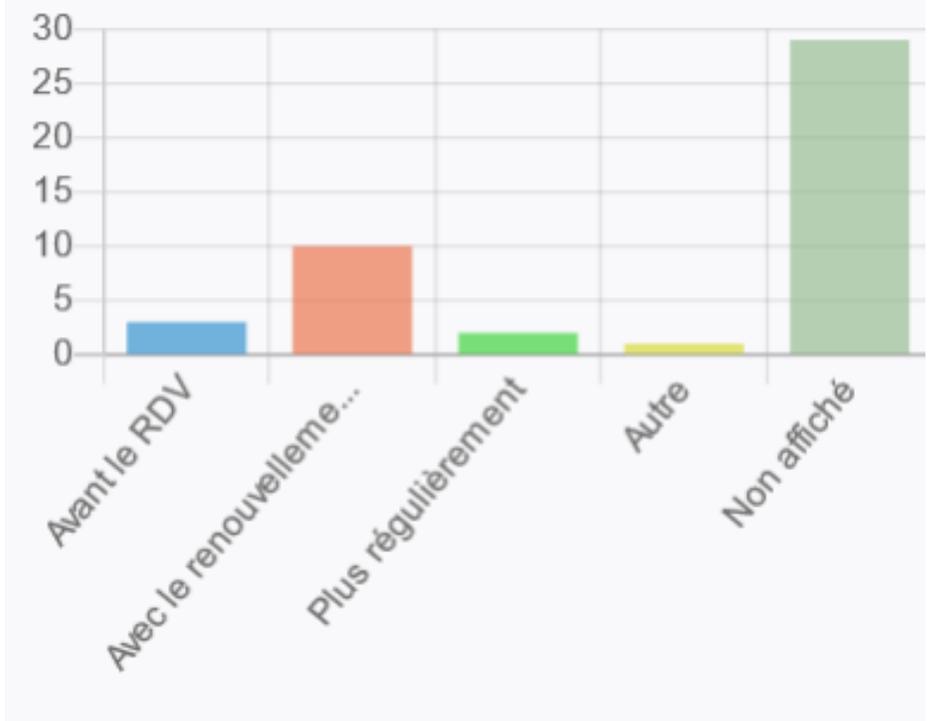


Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

TRANSMISSIONS ET TRACES ACTIVITES

- Concernant les semaines décrites, le logiciel métier est rempli à 20 reprises (23, la majorité, ne l'ayant pas fait).
- Il est consulté dans 15 semaines décrites (et ne l'est pas pour la majorité, 28)
- Le PPI est moins consulté : 29 semaines décrites sans consultation
- Les situations de consultation du PPI concernent les moments de renouvellement du contrat (10), ou avant le rendez-vous (3), voire parfois « plus régulièrement » (2).

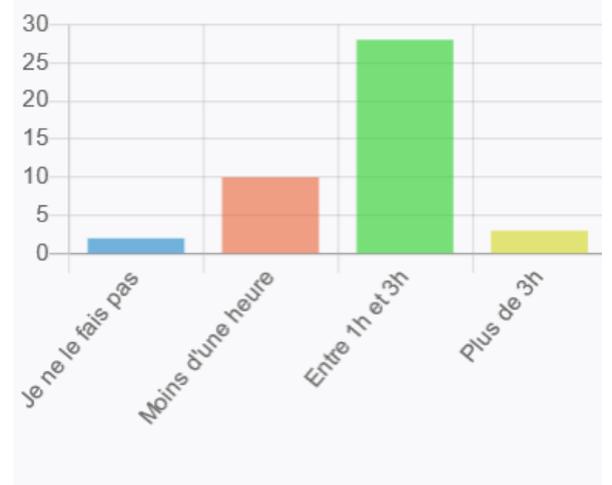
Si oui, à quelle fréquence ?



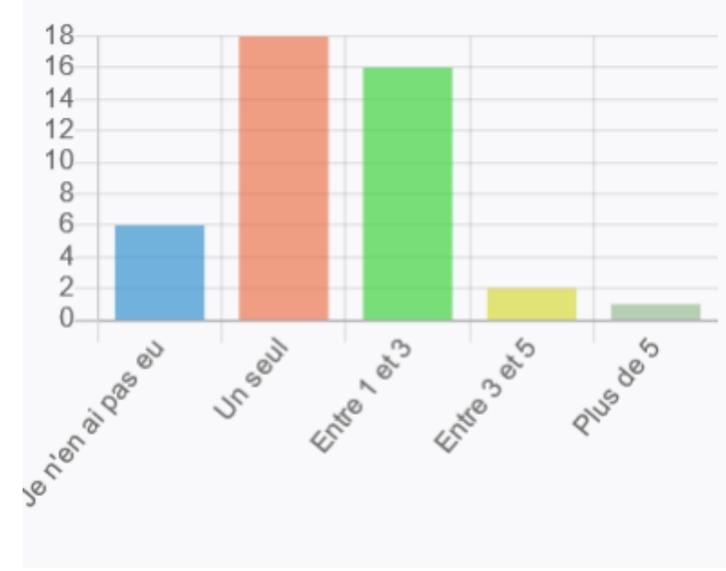
TRANSMISSIONS ET TRACES ACTIVITES

- En majorité, le travail permettant de communiquer les interventions réalisées prend 1 à 3 heures par semaines (28 semaines décrites), moins d'une heure pour 10 semaines.
- Le nombre de temps de coordination officiels varie selon les semaines, la majorité en déclarant moins de 3 dans la semaine (34)
- Dans 36 bilans sur 43, l'enquêté estime que c'est suffisant (5 trouvent que c'est insuffisant, et 2 que c'est trop récurrent).

Combien de temps passez-vous par semaine à "laisser trace" de vos interventions ? (logiciel métier, mails, dossier famille, prépa renouvellement contrat...)



Combien de temps de coordination officiels avez-vous eu ?



On a vu également que le travail de coordination passe beaucoup par des moyens informels (échanges oraux rapides, réunions, sms...)



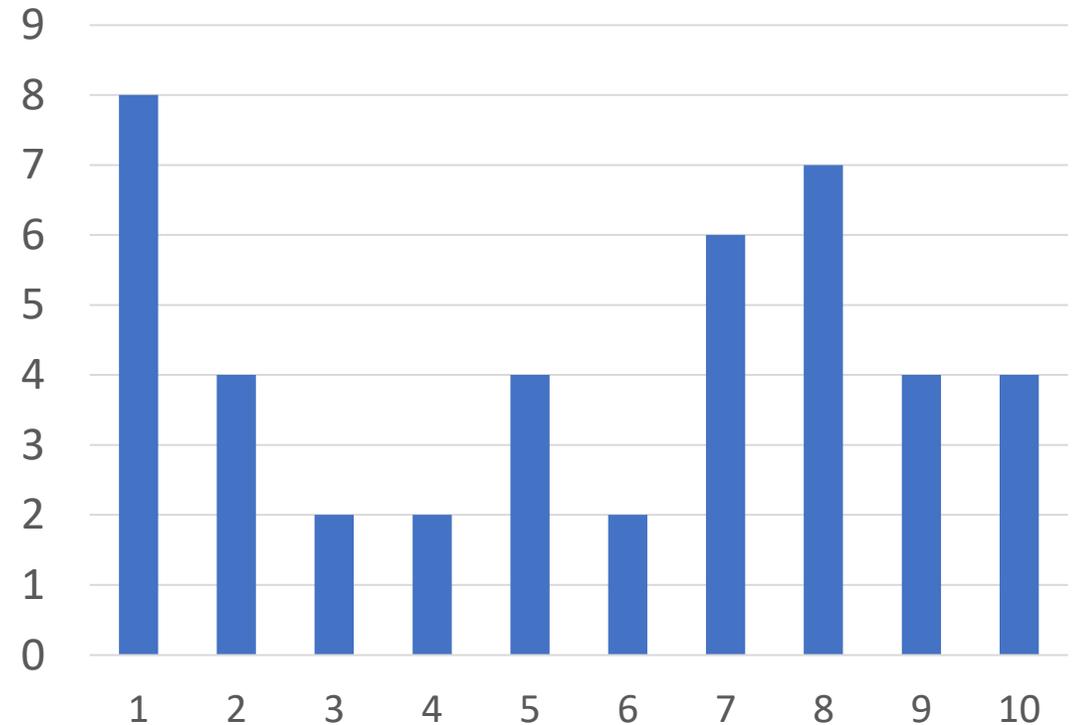


ANNEXE
Résultats
détaillés

PERCEPTION CHARGE DE TRAVAIL

- Les répondants se divisent en deux groupes : ceux/celles évaluant à 4/10 ou moins l'intensité de la charge mentale concernant la coordination durant une semaine (18) et ceux/celles la considérant entre 7 et 10 (21 semaines concernées).
- Le groupe intermédiaire (entre 5 et 7) compte 12 bilans.

Auto-évaluation de la charge mentale liée à la coordination au sein de l'équipe, décrite par semaine de bilan



Lecture : Dans 8 semaines de bilan, la charge mentale est évaluée à 1/10 ; dans 4 semaines de bilan, la charge mentale est évaluée à 10/10

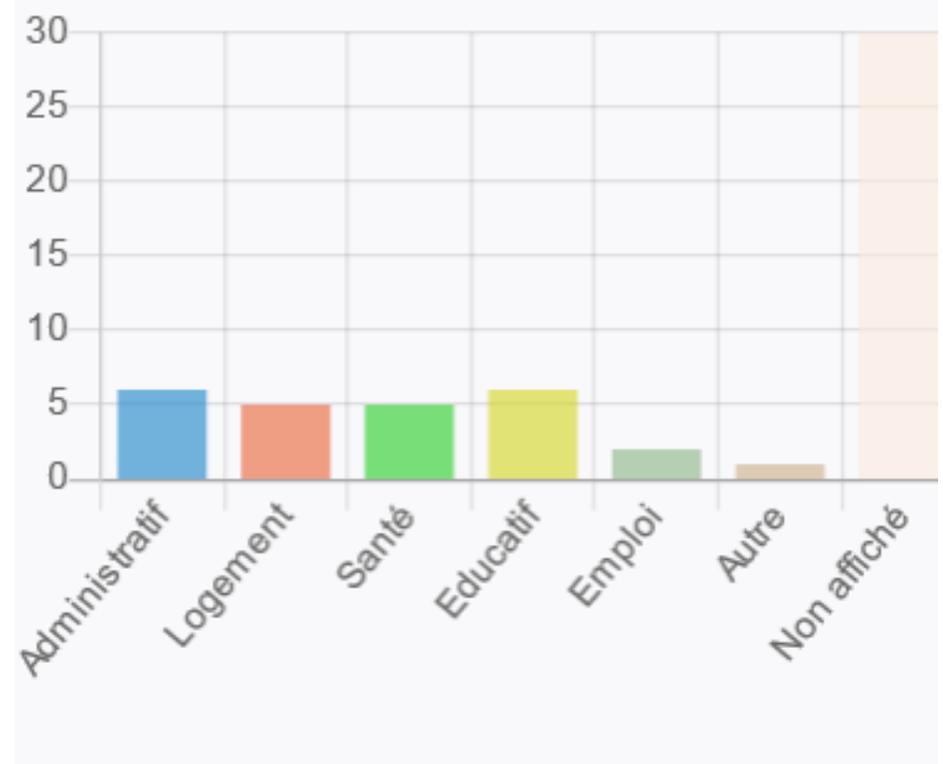


Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

DOMAINES D'INTERVENTIONS

- Régulièrement, dans près d'un tiers des semaines de bilan, les répondants interviennent sur un autre domaine que leur mission principale dans le but de créer un lien avec une famille.
- Les domaines concernés se répartissent équitablement.

Si oui, sur quel(s) domaine(s) ?





Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites, -- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

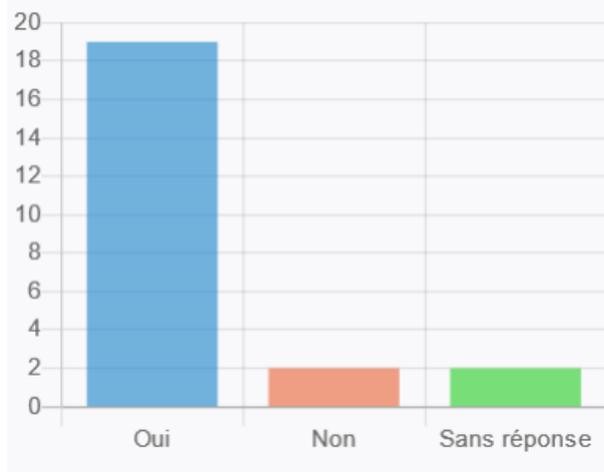
MOMENTS DE CREATIONS DE LIENS PRO/PA

- Les visites à domicile en binôme réalisées dans le but unique de créer du lien concernent 18 réponses, et l'intérêt de cette pratique est partagé par la majorité.
- Les professionnels impliqués dans ces VAD appartiennent à l'ensemble des domaines de l'équipe, avec une prédominance des référents administratifs.

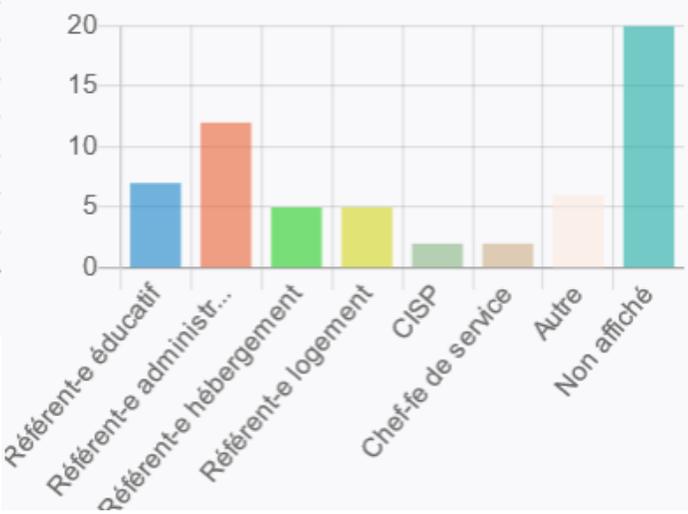
Nombre de VAD réalisées seul dans la semaine s'étend de 0 (13 bilans concernés) à 8 (1 bilan concerné). Une majorité de bilans décrit 1 à 4 VAD par semaine (26). [nombre également cité : 150 (sic) (1 bilan concerné)]

Nombre de VAD réalisées à deux dans la semaine : 0 pour 20 bilans réalisés, 1 pour 14 bilans, 2 à 3 pour 8 bilans réalisés. [nombre également cité : 30 (1 bilan concerné)]

Est-ce que le fait d'effectuer des visites à domicile à plusieurs a été une plus-value ?



Si réalisées à plusieurs, avec qui ?

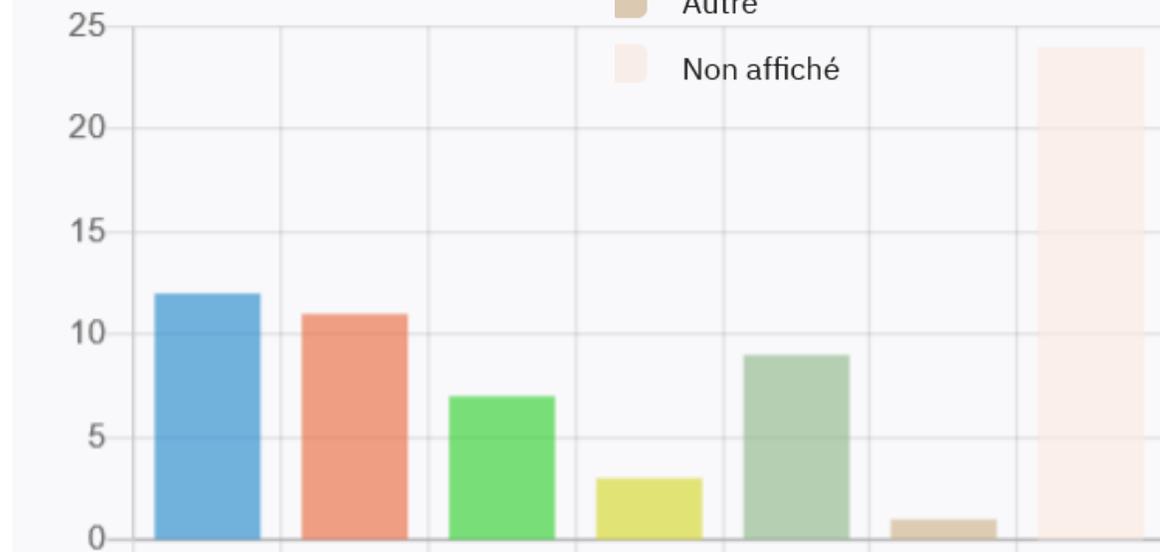


MOMENTS DE CREATIONS DE LIENS PRO/PA

- Les bénéfices des VAD réalisées à deux sont variés et non-exclusifs les uns des autres.
- 1 personne mentionne qu'il n'y a pas de plus-value mais une « dispersion »

- J'ai pu aborder d'avantage de thèmes que si j'avais été seul-e
- J'ai eu accès à une information sur le ménage que je n'aurai pas eu seul-e
- Je connais mieux les missions de mon/ma collègue
- Je connais mieux un dispositif ou un élément technique
- J'ai été soutenu dans l'échange avec la famille
- Autre
- Non affiché

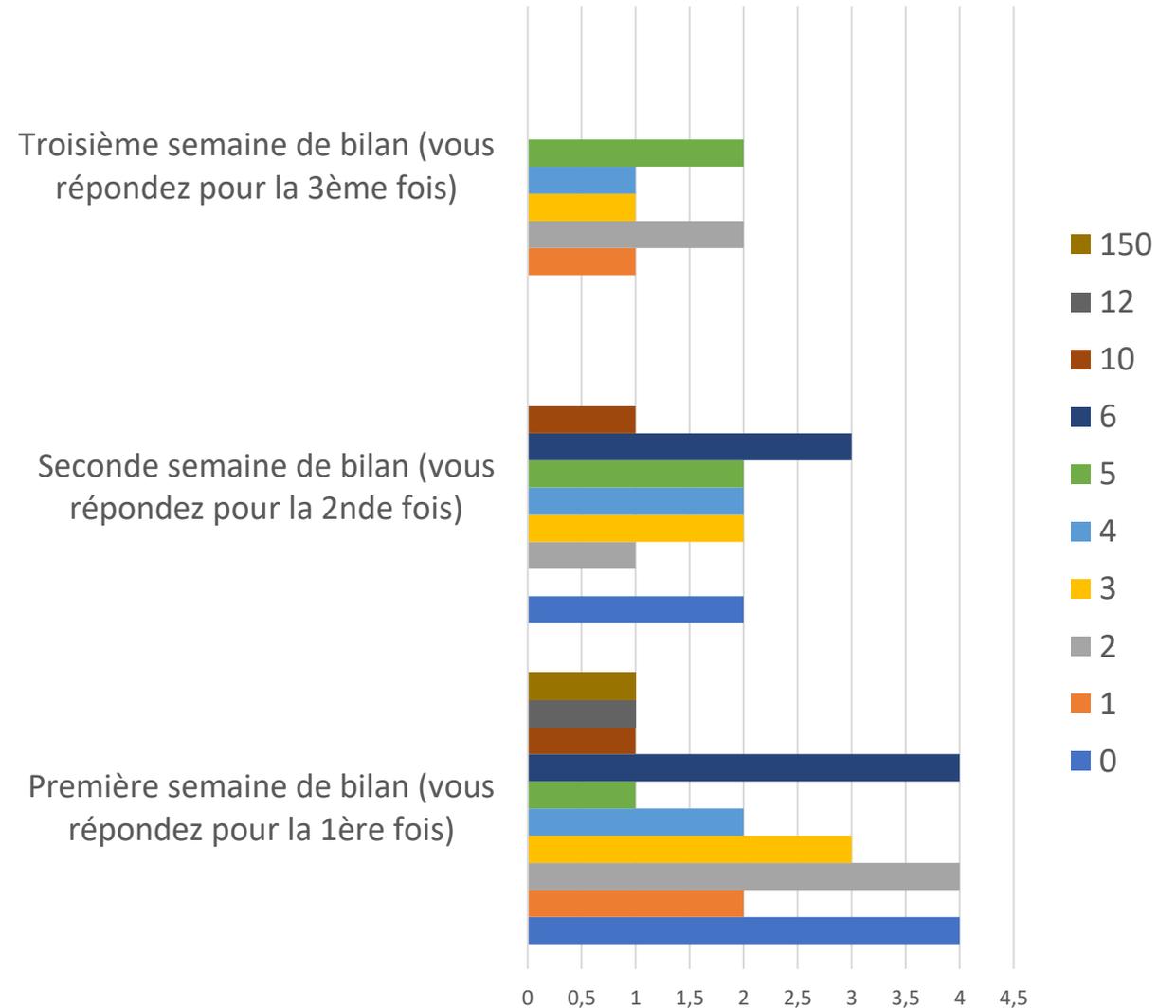
Si oui, laquelle ?



ENTRETIENS PRO/PA réalisés seuls

- Le nombre d'entretiens réalisés seul varie beaucoup entre les répondants, s'étendant de 0 à 12 (une réponse mentionne 150).
- Les semaines décrites ne sont pas comparables car les effectifs répondant à chaque semaine de bilan sont dégressifs.
- Considérant l'ensemble des semaines décrites, on voit que les semaines comprenant 3 à 6 entretiens individuels forment la majorité (23 sur 43).

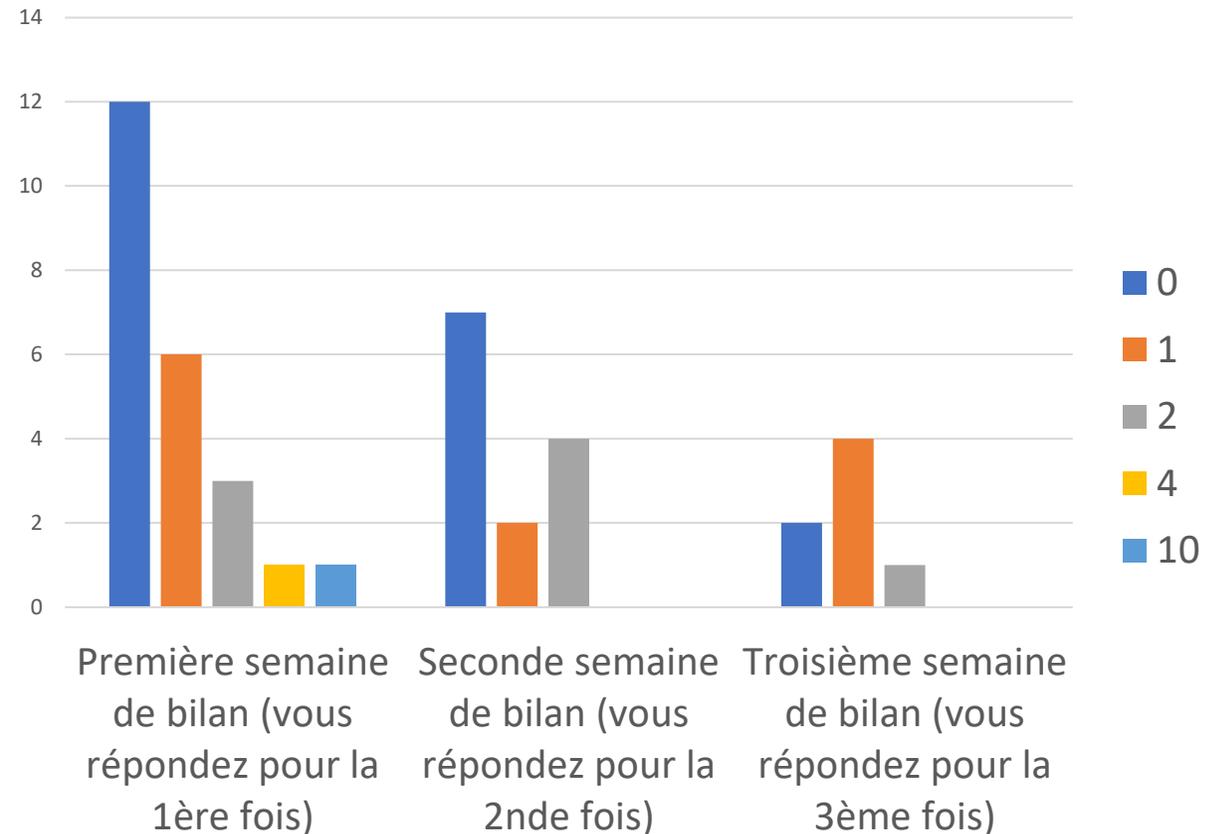
Nombre d'entretiens réalisés seul par semaine de bilan



ENTRETIENS PRO/PA réalisés à plusieurs

- Le **nombre d'entretiens réalisés à plusieurs** est globalement plus faible que celui de VAD à deux professionnels.
 - 12 semaines contiennent 1 entretien impliquant plusieurs professionnels
 - 8 en contiennent 2
 - 1 en contient 4
- Considérant l'ensemble des semaines décrites, on voit deux ensembles quasi équivalents :
 - 21 semaines sans aucun entretien à deux
 - 22 semaines en comprenant 1 à 4 (+1 indiquant 10 entretiens)

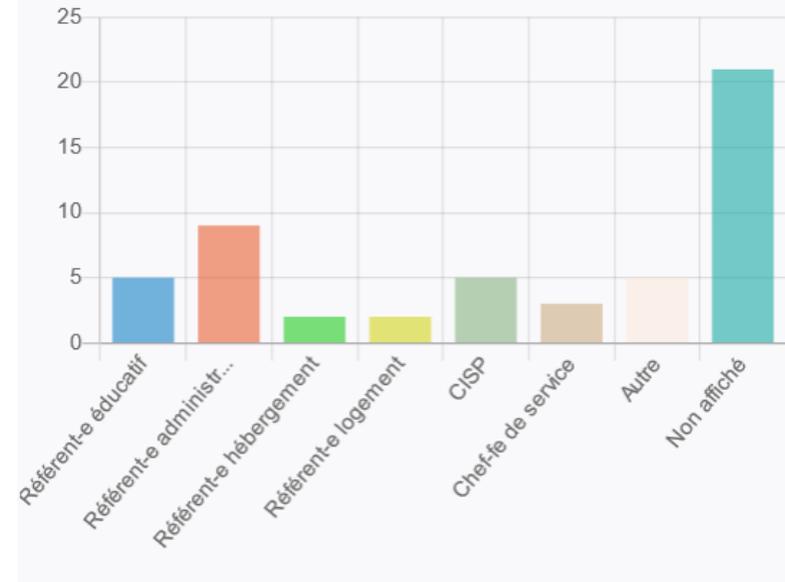
Nombre d'entretiens réalisés à plusieurs par semaine de bilan



ENTRETIENS PRO/PA réalisés à plusieurs

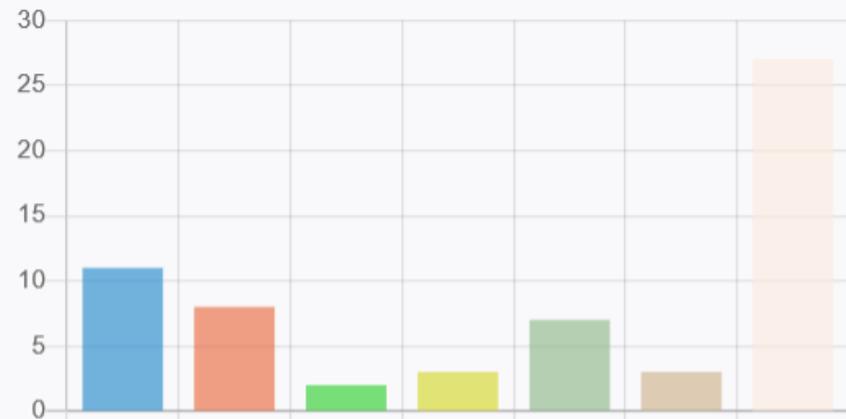
- Les **bénéfices de la réalisation des entretiens à plusieurs** sont moins centrés sur le partage de compétences entre collègues que sur l'efficacité du travail réalisé : mieux s'informer sur la situation de la personne, aborder plus de sujets, être soutenu dans le lien avec la famille.

Si réalisés à plusieurs, avec qui ?



Plus-value indiquée concernant les entretiens réalisés à plusieurs

Si oui, laquelle ?

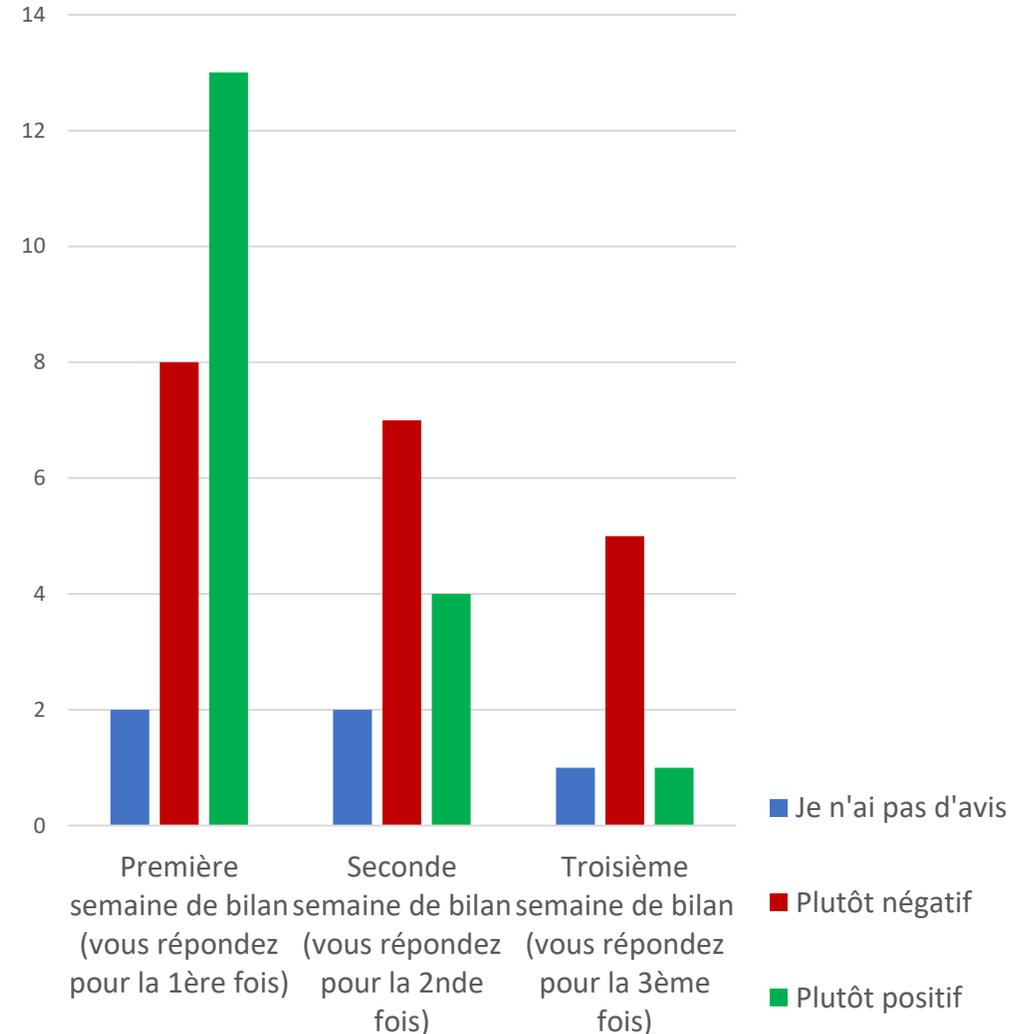


- J'ai pu aborder d'avantage de thèmes que si j'avais été seul·e
- J'ai eu accès à une information sur le ménage que je n'aurai pas eu seul·e
- Je connais mieux les missions de mon/ma collègue
- Je connais mieux un dispositif ou un élément technique
- J'ai été soutenu dans l'échange avec la famille
- Autre
- Non affiché

BILAN GLOBAL PERCEPTION DE L'ORGANISATION

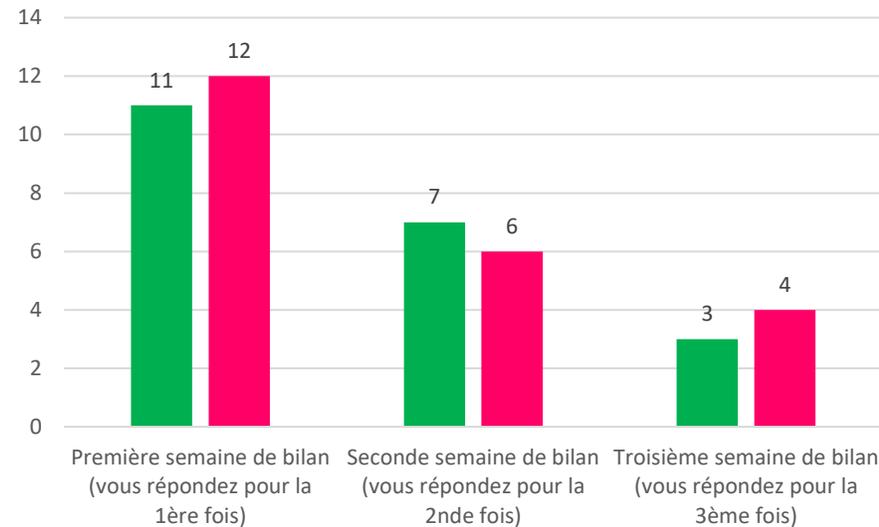
Thématiques apparaissant dans les commentaires libres sur cette question :

- perte de sens des missions (1)
- manque de légitimité sur certaines missions (1)
- charge de travail importante et déséquilibrée entre les domaines de référence, impact charge mentale (4)
- temps de coordination difficiles à organiser (1)
- fonctionnement positif des binômes (1)
- Organisation bonne globalement (1)



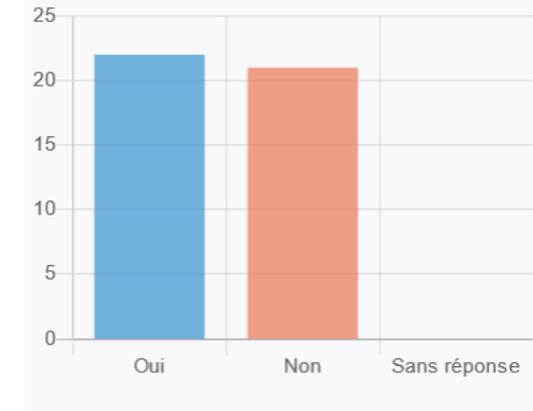
SENTIMENT DE LÉGITIMITÉ

- Les sentiments de non-légitimité exprimés concernant 22 bilans (soit 12 professionnels ayant répondu cela une, deux ou trois fois)
- Et rejoignent l'impression de « dépasser les missions du CHRS » (développée ensuite), mais ne se superposent pas totalement. Parmi les 22 cas de réponse de non-légitimité sur certains sujets, 12 considèrent dépasser les missions du CHRS, et 10 ne le partagent pas.



Lecture : 12 personnes décrivant une première semaine de bilan ne se sentent pas légitimes sur certains sujets

Avez-vous le sentiment de ne pas être légitime sur certains sujets ?



■ Se sent légitime
■ Ne se sent pas légitime sur certains sujets

SENTIMENT DE NON-LÉGITIMITÉ

- Ce sentiment de non-légitimité est précisé ainsi (réponses libres des personnes)

Administratif :

- pas suffisamment en lien avec les usagers
- pas la mission du référent même si sent en capacité d'agir
- manque de connaissance

Santé :

- Possible à réaliser mais ne semble pas prioritaire (alors que administratif & logement sont insuffisamment réalisés)
- Maternité, sexualité, contraception

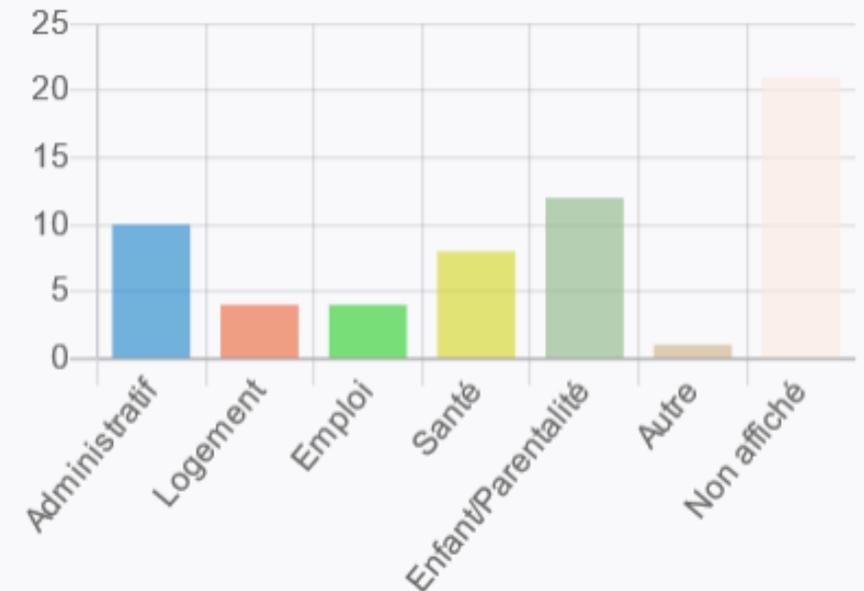
Enfant / parentalité :

- Pas de mandat protection de l'enfance
- Action qui relève d'autres services sociaux
- Besoin d'un sujet léger pour créer un lien avec la famille avant de travailler ce sujet sensible

Autre :

- Complexité des situations et démarches

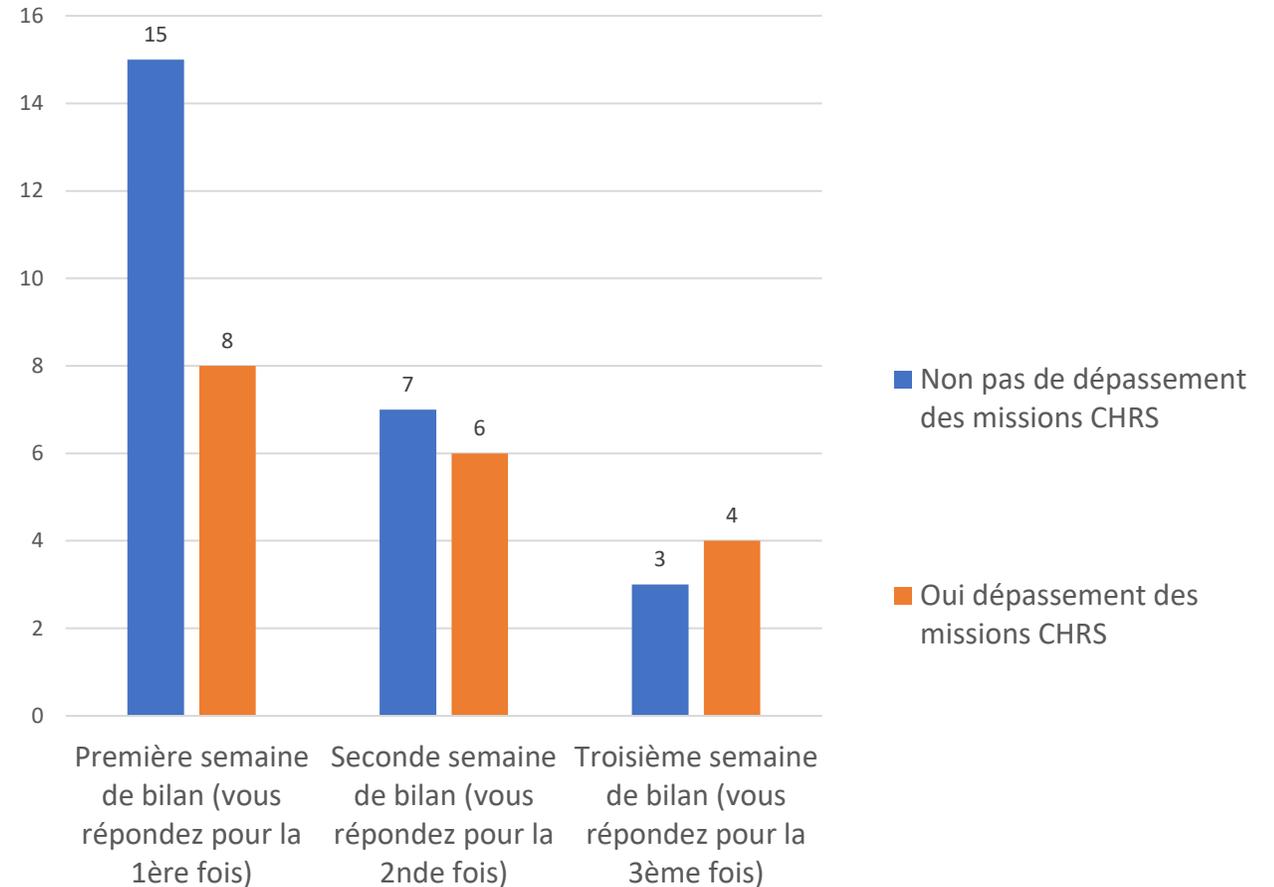
Si oui, sur quel(s) sujet(s) et pourquoi ?



Lecture : sur l'administratif, le fait de ne pas se sentir légitime apparaît dans 10 bilans hebdomadaires.

DÉFINIR LES MISSIONS DU CHRS

- Une majorité de personnes (15) exprime dans leurs bilans (25) ne pas avoir le sentiment d'aller au-delà des missions du CHRS.
- Cependant, cela est l'opinion de 8 personnes, développées dans 18 bilans, pour les raisons précisées ainsi (16 réponses libres) :
 - Contenu du poste référent éducatif
 - Actions relevant d'autres services sociaux (notamment ASE)
 - Centrage CHRS sur l'habiter, mise à l'abri et développement autonomie en vue de la sortie



Lecture : Parmi ceux ayant rempli un 1^{er} bilan hebdomadaire, 15 personnes ne partagent pas un sentiment de dépasser les missions CHRS.



Enquête auprès de 23 professionnel·le·s, 43 semaines décrites,
-- équipes ACT, CHRS Régis, SAVDH -

REPRÉSENTATIVITÉ DES BILANS RÉALISÉS

- Sur l'ensemble, 32 semaines sont indiquées comme représentatives sur 43 (soit les trois-quarts)
- La non-représentativité est liée aux situations d'absences (congés) du répondant ou de collègues