



DEMANDE D'ASILE

Chiffres clés

- 7 hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) pour 649 places.
- 2 centres d'accueil des demandeurs d'asile à Miribel et Ambérieu (CADA) pour 308 places.
- 2 centres provisoires d'hébergement à Miribel et Bourg (CPH) pour 197 places.
- En 2021, 882 personnes ont été accueillies (430 en CADA et 198 en CPH)

**Alfa3a**  
**Département « Accueil et intégration des étrangers »**  
 Le Talisman  
 1133 avenue de Lyon  
 01960 Péronnas  
 www.alfa3a.org

MIEUX ACCOMPAGNER LES DEMANDEURS D'ASILE

# Les salariés analysent leurs pratiques professionnelles

Alfa3a prend en charge chaque année environ 3 000 personnes au titre de la demande d'asile. L'association témoigne d'une vraie expertise en matière d'intégration. Le département « Accueil et Intégration des étrangers » met en œuvre un projet d'établissement pour encore mieux accueillir et accompagner ses résidents.

PAR BÉNÉDICTE LIMON



« Nous avons créé une dynamique participative au sein des équipes »  
 soulignent de concert  
 Sabrina Latrèche et Van Tan Lo.

« **L'**usager est toujours au cœur de nos métiers. On s'efforce sans cesse d'améliorer ses conditions de vie, ses relations avec les autres » explique Van Tan Lo, le directeur du département « Accueil et Intégration des étrangers » d'Alfa3a. Depuis sa création en 1971, l'association s'attache en effet à proposer à chacun une solution personnalisée et complète. L'objectif pour Alfa3a est de permettre aux bénéficiaires d'une protection internationale d'être inclus dans la société d'accueil en travaillant sur l'apprentissage du français, le logement, la santé, la scolarité et l'emploi. L'ensemble des structures gérées par ce département mènent de concert un projet de service dont la première étape a été une évaluation interne menée durant l'hiver 2021. Une première pour les 133 salariés du département et une réponse au texte de loi du 2 janvier 2002 sur les établissements médico-sociaux qui met les droits des usagers au premier plan des principes d'action par

leur association à une prise en charge personnalisée, et insiste sur la lisibilité et l'efficacité des interventions.

### ÉVALUATION INTERNE

L'évaluation interne a été conduite à la suite de la formation-action dispensée auprès des chefs de service des CADA, CPH et HUDA, par le cabinet VARAP SCOP, spécialisé dans le sanitaire, social et médico-social. Elle contribue à améliorer en continu la qualité des prestations délivrées en contribuant en effet à adapter les réponses aux besoins des personnes accompagnées, et à prévenir les risques liés à leur vulnérabilité. Suite au diagnostic, un projet d'établissement a été construit. « Il est désormais la feuille de route de nos actions » souligne Sabrina Latrèche, cheffe de service du secteur Haut-Bugey pour les HUDA. Tous les membres des équipes ont été associés aux groupes de travail qui ont élaboré des fiches-actions autour de 5 thèmes : l'accueil, l'accompagnement, l'hébergement, la vie sociale, la sortie du dispositif. Elles sont en cours de réalisation depuis le début de cette année. ■

### STRATÉGIE

## Utiliser le collectif pour renforcer l'échange avec chacun

« **D**ans le projet d'établissement, nous partons à chaque fois des besoins de l'usager pour améliorer notre qualité de service » explique Sabrina Latrèche. Nous avons constaté par exemple que les réfugiés hébergés dans les CADA avaient du mal à être disponibles pour rencontrer les travailleurs sociaux en raison d'horaires incompatibles. En équipe, nous avons décidé tous ensemble d'adapter nos horaires (10 h - 19 h au lieu de 8 h 30 - 17 h) ». Un gros travail a aussi été engagé sur la communication pour fluidifier les échanges dans cette véritable

tour de Babel qui rassemble environ 42 nationalités différentes ! Les informations sont transmises par le biais de photos affichées sur les murs et non de textes écrits afin de franchir la barrière de la langue, comme par exemple une photo de la porte du bureau barrée d'une croix pour indiquer qu'il est fermé. « J'ai à ma disposition plusieurs photos que je colle sur ma porte en fonction de la situation » explique Precilia Giordano, travailleuse sociale dans le centre de Bellignat. ■



Precilia Giordano,  
travailleuse sociale

### TÉMOIGNAGE

## « On a davantage confiance dans nos encadrants »

**R**ohullah, 24 ans, vient d'obtenir cet été son statut de réfugié. Il est désormais bénéficiaire de la protection internationale. Un soulagement pour ce jeune Afghan qui est parti de chez lui en 2015 et une nouvelle page qui s'ouvre. Déterminé à mieux connaître la langue et la culture française, le jeune homme intègre cette rentrée l'école de la deuxième chance à Oyonnax pour enfin aller à l'école. Parlant déjà anglais, allemand, italien et farsi, sa langue natale, il aimerait un jour « travailler à la SNCF comme contrôleur sur des lignes internationales ».



Rohullah,  
réfugié

En attendant, « Rohi » apprécie les sorties et les moments d'échange créés par l'équipe du CADA de Bellignat, comme le tournoi de football en juin dernier. Celui-ci a permis de réunir des résidents des différents établissements d'accueil de l'Ain pour leur plus grand plaisir et où chacun a pu découvrir d'autres cultures, y compris celle des encadrants. « Les relations avec les professionnels qui nous suivent sont devenues plus conviviales, explique Rohullah. On apprend à mieux se connaître. On a davantage confiance en eux car on les rencontre dans d'autres endroits que les bureaux administratifs. » Prochaine découverte tous ensemble : le lac Genin en septembre. ■



3 QUESTIONS À

## Myriam Lucas-Veyrunes

CHARGÉE DE L'AUDIT INTERNE

### Quel est l'intérêt de réaliser une évaluation interne ?

L'évaluation interne n'existe plus depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé ayant réformé le dispositif d'évaluation des ESSMS. Cette réforme modifie la manière d'aborder la démarche d'amélioration continue de la qualité (DACQ) dans les ESSMS. Les équipes devront autodiagnostiquer leurs pratiques chaque année à partir d'un référentiel national qui structure les attendus sur les pratiques. Le processus qualité est ainsi plus fluide, plus facilement appropriable par tous, la Haute autorité de santé (HAS) partageant à présent publiquement les « règles du jeu » en amont avec les professionnels sur ses attendus vis-à-vis des pratiques.

### En quoi la démarche d'Alfa3a est-elle innovante ?

Alfa3a nous a demandé de réaliser auprès des chefs de service du DAIE une formation sur cette réforme et ses répercussions dans le quotidien des équipes. Former directement les chefs de service à la compréhension de cette réforme est innovant en soi. On nous le demande généralement peu, alors que c'est essentiel. Ce sont les managers qui devront implanter la DACQ sur le terrain avec leurs équipes. Il est donc important de les former pour qu'ils véhiculent le sens et continuent à déployer des pratiques de qualité sur lesquelles les usagers seront à présent régulièrement sondés.

### Quels sont les points forts du projet d'établissement ?

C'est un document de référence pour les équipes qui permet de s'entendre autour d'une culture commune de travail. Il présente une feuille de route du développement de l'établissement pour les années à venir : les pratiques professionnelles à améliorer, les prochains projets à déployer... Tout est lié.

“  
 L'usager  
 est au  
 cœur de  
 nos métiers