

# LES MIDIS DE LA QUALITÉ



## ÉPISODE 5

Participation des personnes  
accompagnées à l'évaluation :  
**rien sur nous sans nous !**



Centre régional d'études,  
d'actions et d'informations  
en faveur des personnes  
en situation de vulnérabilité



**10 juin 2024**

**12h30 - 13h30**

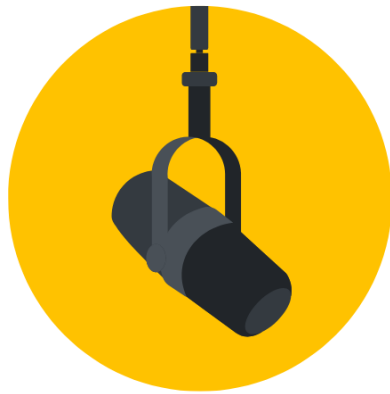
**Webinar ZOOM**

**pour participer:**

**[https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN\\_mexE\\_6rp](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_mexE_6rp)**

**[THy@idVnFHvpvA](mailto:THy@idVnFHvpvA)**

# Bienvenue dans ce 5<sup>e</sup> webinar !

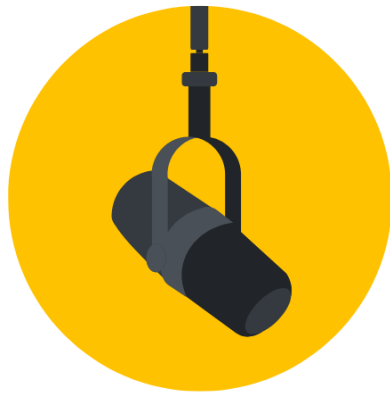


## Introduction

Pauline Pichereau

Chargée de mission Département Qualité et Droits des usagers  
ARS Bretagne

# Bien informés pour avoir un jugement éclairé sur une situation



## Témoignage Retour d'expérience

Laura OLLIVIER

Directrice

EHPAD La Résidence de Brocéliande - Paimpont (35)

RESIDENCE DE  
**Brocéliande**  
E H P A D

Vous pouvez poser vos questions dans la partie Q. et R.  
pour qu'elles soient transmises après le témoignage.

# Retour Expérience Evaluation Externe

---

19 ET 20 OCTOBRE 2023



# RESIDENTS



## Avant

Temps

Café Papote

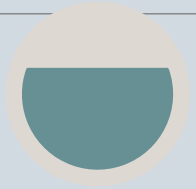
Résidents Direction

Lecture des documents obligatoires (Charte de la droit et libertés, livret d'accueil)

Réunion de préparation CVS avec la grille AGEVAL

3 résidents interrogés pour un entraînement résident Traceur

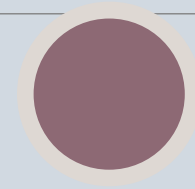
6 résidents sollicités pour participer dans le cadre de l'accompagné Traceur (Formulaire signé)



## Pendant

3 résidents interrogés dans le cadre de l'accompagné traceur

3 résidents ont participé par le biais de la rencontre CVS



## Après

Rencontre tous les trois mois  
Café Papote résidents et direction

Réunions CVS dans la continuité

Enquêtes de satisfaction réalisés le mois dernier

# PROFESSIONNELS

## Avant

Diffusion de supports de synthèse par chapitre pour sensibiliser les professionnels aux mots clés

2 exercices de mise en situation Accompagné Traceur

Continuité du travail mené d'actualisation du projet d'établissement (mars-avril-mai-juin)

## Pendant

Participation des professionnels sur des temps de rencontre avec les évaluateurs

- 3 accompagnés traceurs
- Traceur Ciblé
- La gouvernance

Participation de professionnels par le biais du CVS également dans le cadre d'une rencontre

Présentation du bilan avec les professionnels pour clôturer l'évaluation : valorisation du travail et pistes d'améliorations

## Après

Petit essoufflement des équipes après un réel investissement

Relance avec l'animation de groupes de travail pour réfléchir sur les pistes d'amélioration :

- formation projet d'accompagnement personnalisé en interne
  - Enquêtes de satisfaction à destination des professionnels
- Rédaction de procédures

# CONCLUSION

---

Expérience positive pour l'établissement

Une vraie dynamique de travail s'est construite en interne

Une réelle valorisation du travail des professionnels

# Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)



# Participer, un engagement conjoint

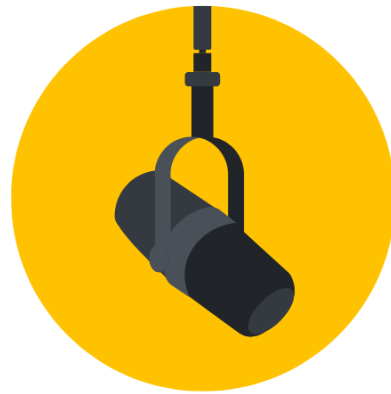
L'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs.

Cet engagement **nécessite en regard l'engagement des professionnels et des décideurs** [..].

Cet engagement conjoint concourt à un meilleur service rendu aux personnes concernées et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir.

*HAS - Recommandation « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médicosocial ou sanitaire » - 2020*

# Une démarche structurée pour favoriser la participation



## Témoignage Retour d'expérience

**Albane BRIAND**

Directrice

SAMS 35 - APF France handicap - Rennes (35)

Vous pouvez poser vos questions dans la partie Q. et R.  
pour qu'elles soient transmises après le témoignage.

# Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

# Éviter toute instrumentalisation

On ne peut pas faire semblant de participer.

Il faut vraiment vouloir écouter tout le monde  
et prendre en compte les avis et les propositions de tous.

Il ne faut pas faire semblant d'écouter et ne rien en faire.

Quand une personne participe il faut tenir compte de ce qu'elle dit.

Il faut que ce qu'elle dit ait vraiment une influence sur le projet,  
sur les décisions.

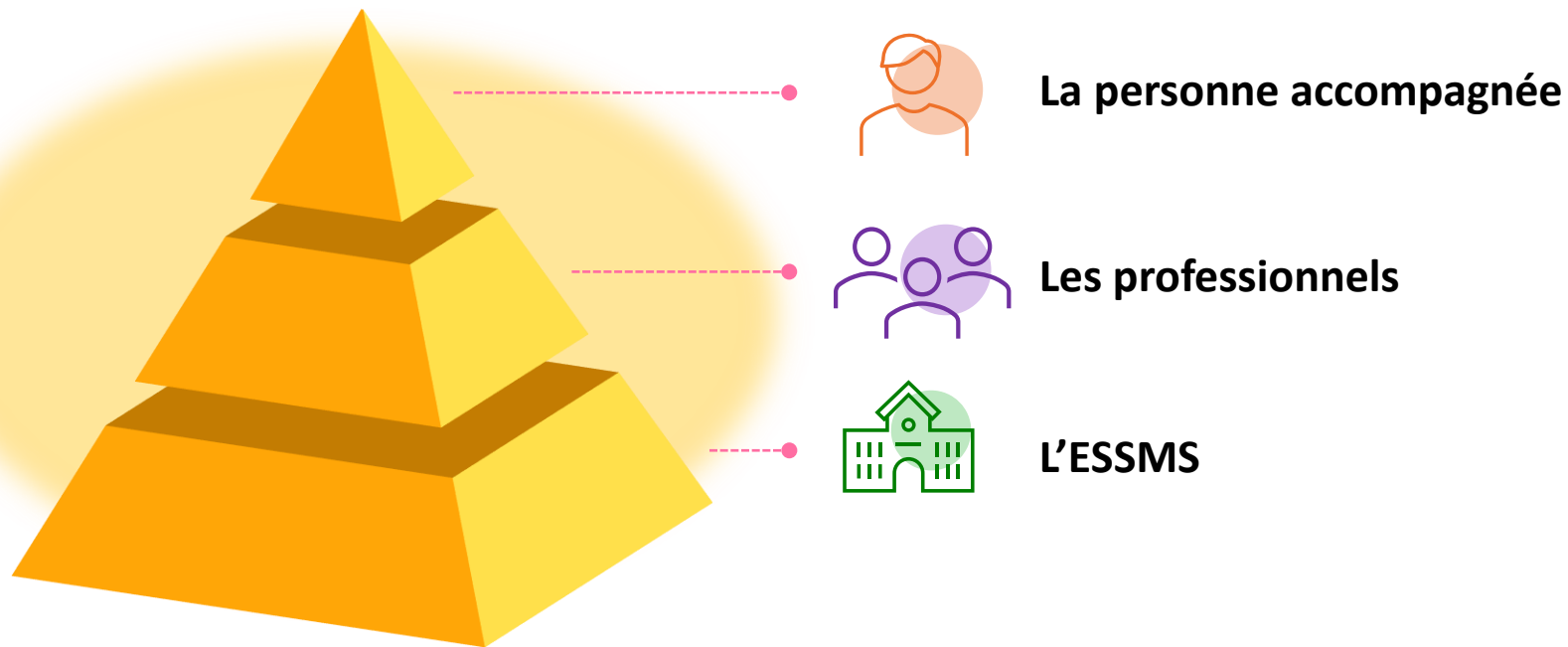
Il faut que chacun voie à quel point ce qu'il dit  
va influencer le projet et les décisions.

*HAS - Fiche FALC « Aider les personnes à s'engager  
dans leurs accompagnements et dans leurs soins –  
Principes » - Septembre 2023*



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Démarche d'évaluation à 3 niveaux



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères



## Méthode d'évaluation



**Accompagné  
traceur**

## **RENCONTRE AVEC LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE**

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec la personne sur son accompagnement et son expérience.

# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères



Méthode d'évaluation

**ÉPISODE 2**

La méthode de l'accompagné  
traceur : **KÉSAKO ?**



**Accompagné  
traceur**

**RENCONTRE AVEC  
LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE**

L'intervenant de l'organisme s'entretient avec  
la personne sur son accompagnement  
et son expérience.

# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Méthode d'évaluation



### Entretien avec les membres du CVS

... ◊ 10 critères investigués  
Chapitres 1 et 3

... ◊ Guide d'entretien  
Fiche pratique n°6

Éléments d'évaluation
<p><b>Entretien avec la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</li> <li>La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.</li> </ul>
<p><b>Entretien avec les membres du CVS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».</li> </ul>

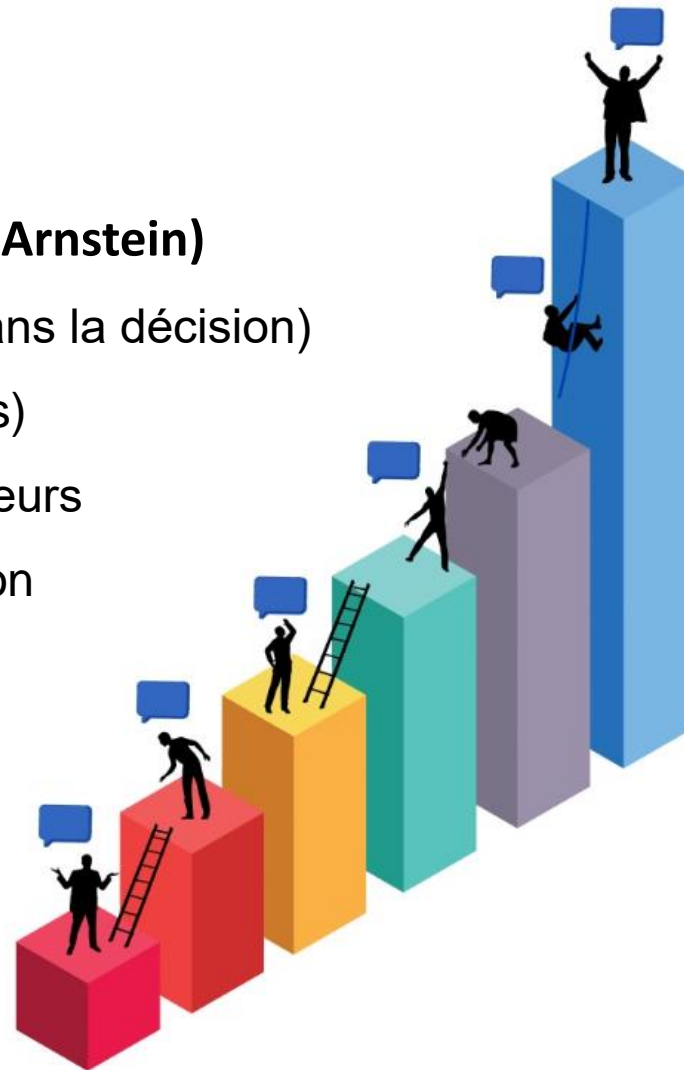




# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Une échelle de la participation (inspirée de Sherry Arnstein)

- Outil d'évaluation de la participation (implication dans la décision)
- Outil de suivi du processus de participation (étapes)
- Outil de suivi de l'évolution de l'implication des acteurs
- Outil de dialogue autour de la notion de participation
- Outil de définition des rôles des acteurs...



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Informer

Je reçois des  
informations sur ce  
qui me concerne



01



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Informer

Je reçois des informations sur ce qui me concerne



Thématique : Droits de la personne accompagnée

**OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.**



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Consulter



Je donne mon avis  
Mais mon avis n'influence pas  
la décision finale

02



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Consulter



Je donne mon avis  
Mais mon avis n'influence pas  
la décision finale

02

Entretien avec  
les membres du CVS

... 10 critères investigués  
Chapitres 1 et 3

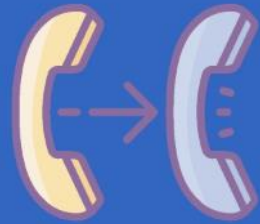
Éléments d'évaluation
<p><b>Entretien avec la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du tenite.</li> <li>- La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur cohabitation.</li> </ul>
<p><b>Entretien avec les membres du CVS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».</li> </ul>





# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Se concerter



Je donne mon avis  
Mon avis influence la décision finale  
Mais je ne participe pas à la prise de  
décision

03



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Se concerter

Je donne mon avis  
Mon avis influence la décision  
Mais je ne participe pas à la prise de  
décision

03

Thématique : Accompagnement à la santé

**OBJECTIF 1.16** – La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.

**CRITÈRE 1.16.1** – La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.

## Éléments d'évaluation

### Entretien avec la personne

- La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.
- La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.

# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## S'impliquer



Je participe pour trouver des solutions avec d'autres personnes

04





# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

**S'impliquer**

Je participe pour trouver des solutions avec d'autres personnes



**Thématique : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement**

**OBJECTIF 1.10 – La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.**

**CRITÈRE 1.10.4 – Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.**



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Agir ensemble

Je fais partie d'un groupe, j'ai le pouvoir  
pour décider de l'action et de la  
décision finale



05



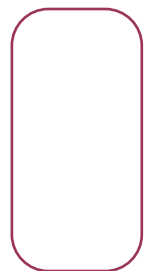
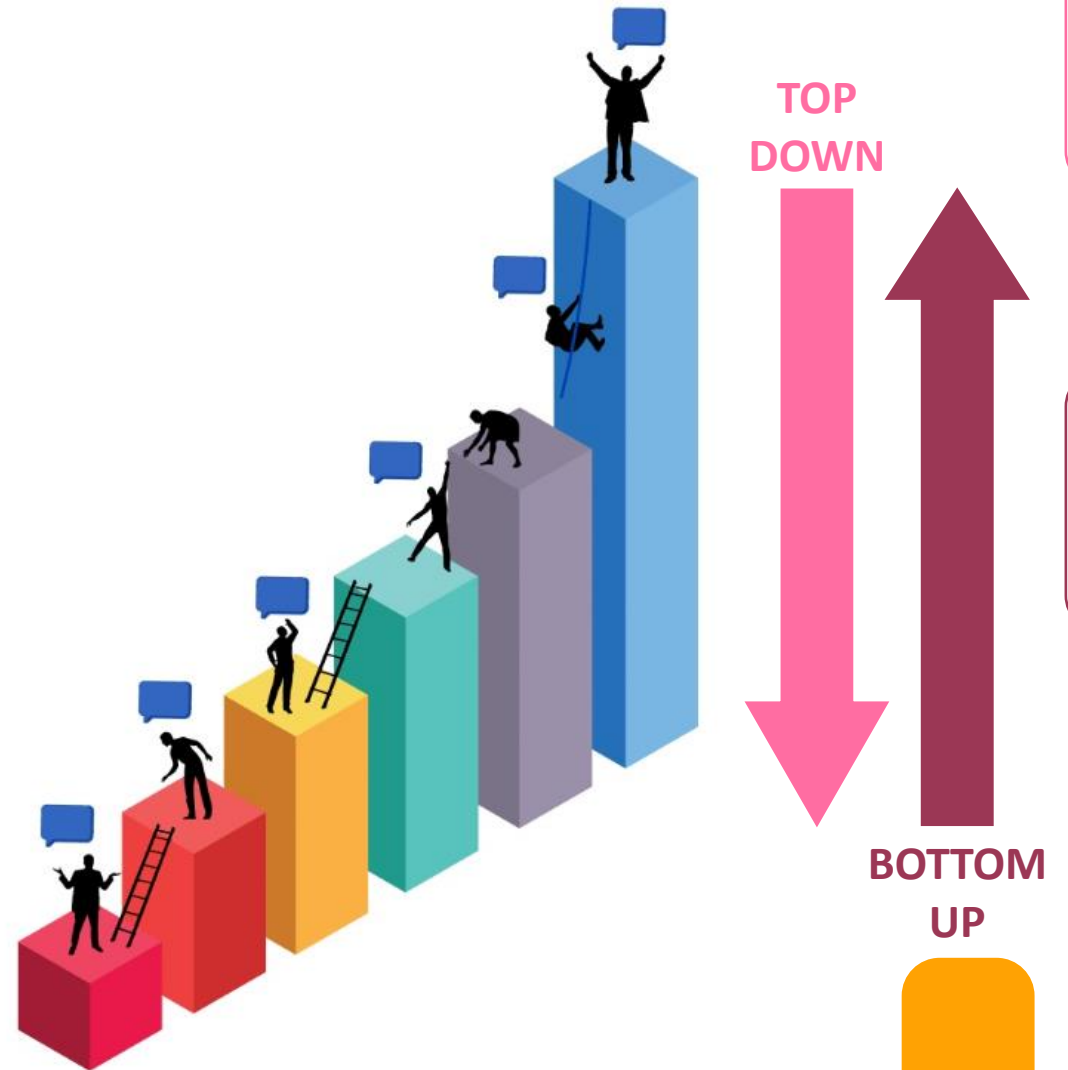
# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

## Agir ensemble

Je fais partie d'un groupe, j'ai le pouvoir  
pour décider de l'action et de la  
décision finale



05



# La participation dans le dispositif d'évaluation quelques points de repères

**Être partenaires veut dire  
qu'on travaille ensemble avec le même objectif.  
Les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées  
travaillent ensemble  
pour améliorer les accompagnements et les soins.**

*HAS - Fiche FALC « Aider les personnes à s'engager  
dans leurs accompagnements et dans leurs soins –  
L'essentiel » - Septembre 2023*

# Vos questions ?

Via le bouton

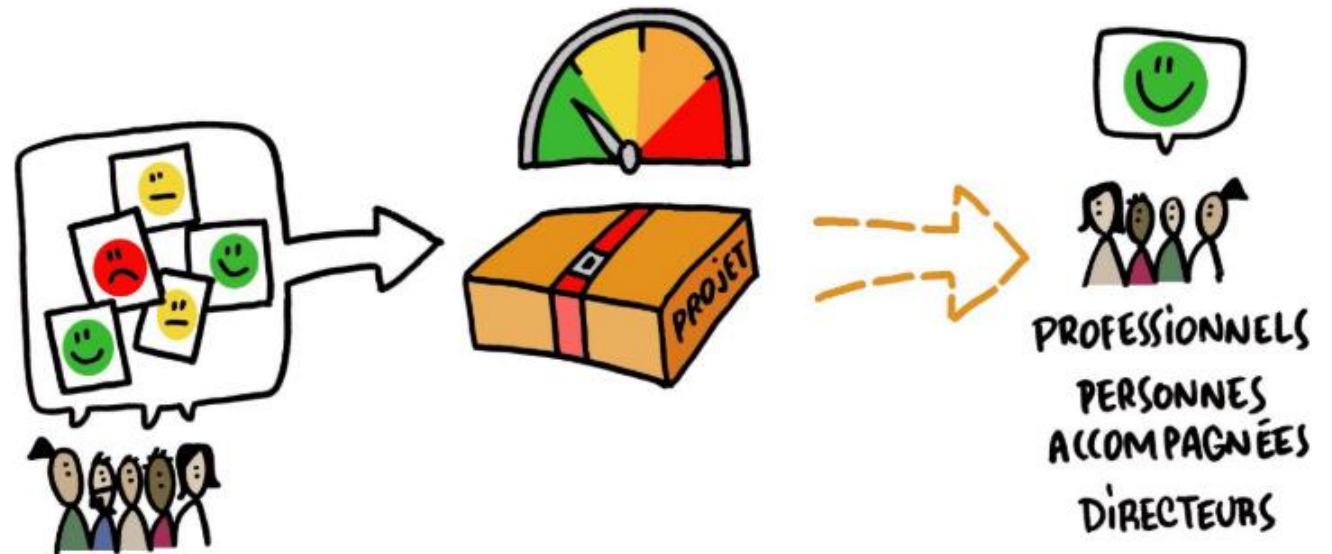


Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

# La participation dans le dispositif d'évaluation

## Évaluer sa participation, c'est important !

Il est important à la fin d'un projet de se poser des questions ensemble avec un travail de groupe sur ce qui a marché ou pas bien marché : ça s'appelle évaluer.



*HAS - Fiche FALC « Aider les personnes à s'engager dans leurs accompagnements et dans leurs soins – Responsabilités » - Septembre 2023*



Merci  
et à bientôt.