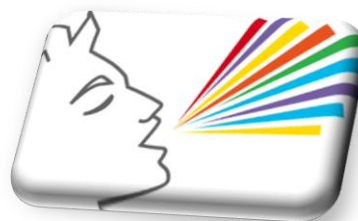


**Le Questionnaire en miroir**  
**Décembre 2022**  
**Groupe de travail « La parole de l'utilisateur en structure »**



En 2022, un groupe de travail a été constitué au sein de la **Filière Gériatologique du Roannais**.

Ce groupe, composé d'utilisateurs et de professionnels de tous types de structures, s'est interrogé sur « **La parole de l'utilisateur en structure** ». Pour connaître toutes les informations relatives à ce groupe de travail, consulter l'adresse URL : <https://www.ch-roanne.fr/hopital/filiere-gerontologique-du-roannais/>

Au terme de leur réflexion, les membres de ce groupe ont créé plusieurs outils à destination des structures accompagnant un public senior sur le territoire de la **Filière Gériatologique du Roannais**.

**L'utilisation de ce questionnaire doit s'inscrire dans une démarche de réflexion construite, collective et bienveillante.**

Le présent document a pour objectif d'accompagner les structures qui souhaitent entamer une démarche de réflexion autour de cette thématique. Le présent questionnaire peut en effet servir de point de départ à cette réflexion, permettre une première analyse des pratiques au sein de la structure même et identifier les points à améliorer pour favoriser **la parole de l'utilisateur**.

Le questionnaire en binôme (professionnel / utilisateur) est un levier pour amorcer les pistes de réflexion. A noter qu'il existe un questionnaire versant professionnel pour compléter l'analyse des questionnaires réalisés en binôme.

Les 15 questions ci-après ont été élaborées à partir de plusieurs ressources techniques (boîte à outils Citoyennage, synthèse HAS Soutenir et encourager l'engagement des utilisateurs, ...).

Chaque question est posée en miroir pour recueillir le point de vue de l'utilisateur, puis celui du professionnel par rapport à une situation donnée.

Avant de démarrer le questionnaire, il est important de rappeler le contexte dans lequel l'utilisateur et le professionnel vont remplir le document, ainsi que les objectifs de la démarche.

Il est préférable de prévoir environ 30 à 45 minutes pour remplir le questionnaire en binôme.

Dans l'idéal, il est conseillé d'anticiper le moment du recueil (si possible plusieurs jours avant) et de choisir un endroit calme et isolé pour instaurer un climat de confiance et faciliter l'échange entre le professionnel et l'utilisateur.

## PRESENTATION DE LA STRUCTURE

**1- Pour l'utilisateur :** Au début de mon accompagnement, est-ce que la structure m'a été présentée (missions, cadre dans lequel les échanges allaient s'engager,...) ?

**1- Pour le professionnel :** Est-ce que mes collègues ou moi-même présentons la structure à chaque nouvel accompagnement ?

**2- Pour l'utilisateur :** Existe-t-il un livret d'accueil (ou une plaquette, flyer ou tout autre support) de la structure qui m'accompagne ?

**2- Pour le professionnel :** Existe-t-il un livret d'accueil (ou une plaquette, flyer ou tout autre support) à destination de l'utilisateur dans la structure où je travaille ? Est-il remis en systématique à l'utilisateur ?

### PROJET DE VIE PERSONNALISE

**3- Pour l'utilisateur :** Est-ce que je connais les éléments que comporte mon projet de vie personnalisé (ou projet d'accompagnement, ou projet personnalisé d'accompagnement, ou fiche d'objectifs,...) au sein de la structure ?

**3- Pour le professionnel :** Comment je participe à la co construction du projet de vie personnalisé (ou projet d'accompagnement, ou projet personnalisé d'accompagnement, ou fiche d'objectifs,...) des usagers que j'accompagne ?

### DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

**4- Pour l'utilisateur :** Au cours de mon accompagnement, ai-je pu prendre connaissance de la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance ?

**4- Pour le professionnel :** La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, est-elle affichée dans ma structure ou remise à chaque usager (pour le domicile) ?

### LA COMMUNICATION

**5- Pour l'utilisateur :** Comment ma parole est-elle recueillie au sein de la structure qui m'accompagne ?

**5- Pour le professionnel :** Comment la parole de l'utilisateur est-elle recueillie au sein de la structure où je travaille ?

<p><b>6- Pour l'utilisateur :</b> Est-ce que je fais part aux professionnels qui m'accompagnent de toutes mes questions ?</p>	<p><b>6- Pour le professionnel :</b> Mon organisation de travail me permet-elle d'être à l'écoute et disponible pour l'utilisateur ?</p>
<p><b>7- Pour l'utilisateur :</b> Ma parole est-elle recueillie à chaque étape d'évaluation de ma situation ? Suis-je consulté en cas de changement concernant mon accompagnement ?</p>	<p><b>7- Pour le professionnel :</b> La parole de l'utilisateur est-elle recueillie dans les étapes d'évaluation de sa situation ? Comment ?</p>
<p><b>8- Pour l'utilisateur :</b> Existe-t-il un conseil de vie sociale (ou une autre forme de participation <u>collective</u> sur la vie de l'établissement) au sein de ma structure ?</p>	<p><b>8- Pour le professionnel :</b> Existe-t-il un conseil de vie sociale (ou une autre forme de participation <u>collective</u> sur la vie de l'établissement) au sein de ma structure ?</p>

## LE LIEN SOCIAL

<p><b>9- Pour l'utilisateur :</b> Est-ce que la structure qui m'accompagne me propose régulièrement des activités (sport, loisirs,...) me permettant de maintenir des liens sociaux et d'en créer de nouveaux ?</p>	<p><b>9- Pour le professionnel :</b> Est-ce que ma structure informe / propose aux usagers de participer à des événements sur le territoire (action de prévention, loisirs, sport adapté,...) ?</p>
<p><b>10- Pour l'utilisateur :</b> Est-ce que je peux exprimer mon avis sur mon cadre de vie, sur le fonctionnement de la structure ?</p>	<p><b>10- Pour le professionnel :</b> Comment je recueille l'avis de l'utilisateur sur son cadre de vie, sur le fonctionnement de la structure ?</p>
<p><b>11- Pour l'utilisateur :</b> Existe-t-il un journal / une lettre d'information régulière sur la vie de la structure ?</p>	<p><b>11- Pour le professionnel :</b> Existe-t-il un journal / une lettre d'information régulière sur la vie de la structure ?</p>

## EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

**12- Pour l'utilisateur :** Ai-je déjà répondu à une enquête de satisfaction au sein de ma structure ?

**12- Pour le professionnel :** Une enquête de satisfaction est-elle réalisée auprès des usagers au sein de ma structure ?

**13- Pour l'utilisateur :** Ai-je déjà reçu les résultats d'une enquête de satisfaction menée au sein de ma structure ?

**13- Pour le professionnel :** M'a-t-on déjà transmis les résultats de ce type d'enquête au sein de ma structure ?

**14- Pour l'utilisateur :** Est-il organisé des groupes de parole autour de questions relatives à la vie de la structure ?

**14- Pour le professionnel :** Est-il organisé des groupes de parole autour de questions relatives à la vie de la structure ?

<b>15- Pour l'utilisateur :</b> Des informations me sont-elles régulièrement transmises sur la vie de la structure ?	<b>15- Pour le professionnel :</b> Des informations me sont-elles régulièrement transmises sur la vie de la structure ?
--	---

Le binôme souhaite-t-il apporter un commentaire libre suite à ce questionnaire ?

Le choix du nombre de questionnaires à compléter en binôme est laissé à la libre appréciation de chaque structure.

A noter : Plus le nombre de questionnaires remplis est important, plus l'analyse des réponses sera proche de la réalité et riche.

Si le nombre de questionnaires remplis est important, il sera nécessaire de prévoir un temps conséquent pour réaliser l'analyse des réponses.

**La synthèse des réponses devra être présentée a minima aux personnes ayant participé à la démarche, et dans l'idéal à l'ensemble des professionnels et des usagers (et leurs familles) de la structure.**

