

DOCUMENT DE SYNTHÈSE



LA PAROLE DE L'USAGER EN STRUCTURE



« Parler, c'est exister ! »

Juin 2022 – Décembre 2022

SOMMAIRE

Préambule	Page 3
Composition du groupe	Page 5
Méthodologie	Page 6
Présentation des productions du groupe	Page 7
Synthèse des pistes de réflexion évoquées	
• Carte mentale « La Parole de l'utilisateur en structure »	Page 7
• Le questionnaire en miroir à destination d'un binôme usager/professionnel Le questionnaire versant professionnel	Page 9
• La fiche conseil « Les 10 points essentiels pour favoriser la parole de l'utilisateur en structure »	Page 14
• Le document de synthèse « La Parole de l'utilisateur en structure »	Page 15
Et après ?	Page 17
Conclusion	Page 18

Préambule

« La lecture de ce document doit être réalisée de façon collective, et interactive entre usagers et professionnels. »

Lors de la réactualisation de notre charte en 2021, une grande enquête a été adressée aux acteurs œuvrant dans l'accompagnement du sujet âgé (entre le 15 avril et le 7 mai 2021). Un groupe de professionnels a également travaillé à établir un plan concret d'actions 2021-2025 au titre de la Filière Gériatologique du Roannais, validé en comité de Filière en novembre 2021. De ces différents travaux, est ressortie la nécessité pour les professionnels de travailler autour de la thématique : Comment encourager la parole de l'utilisateur ?

L'actualité est venue renforcer ce besoin de travailler ensemble sur cette question, quelle que soit le type de structure qui accompagne le sujet âgé.

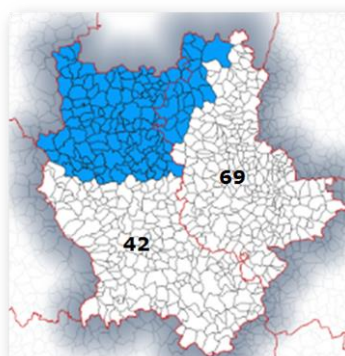
Sur notre territoire, il existe une volonté de partager et d'homogénéiser les pratiques ; raison pour laquelle un groupe de travail à l'échelle de la Filière Gériatologique a paru pertinent.

Ainsi, est né le projet de créer un groupe de travail autour de « **La parole de l'utilisateur en structure** ».

Ce projet poursuivait deux objectifs :

- Promouvoir la citoyenneté des usagers au sein des structures sur le territoire de notre Filière Gériatologique autour d'un credo : « **Parler, c'est exister !** »
- Communiquer sur cette thématique à travers cette action en diffusant les productions du groupe de travail aux acteurs du territoire et plus largement aux usagers de ces structures.

Pour concrétiser ce projet, la **Filière Gériatologique du Roannais** s'est appuyée sur ses 90 structures signataires de la charte. Le projet s'étend au territoire couvert par la Filière Gériatologique du Roannais, c'est-à-dire le territoire Loire Nord et un canton du Rhône (soit 134 communes).



La méthodologie de travail a été élaborée par le trio de Filière et validée par les membres du bureau de Filière le 22 mars 2022.

Pour élaborer cette méthodologie, le trio de Filière s'est inspiré de plusieurs ressources techniques (loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, RBPP Qualité de vie en EHPAD, boîte à outils Citoyennage "La Parole des personnes âgées",...).

La participation à ce groupe de travail a été faite sur la base du volontariat après présentation du contexte, de la méthodologie et des attendus du groupe lors du comité de Filière le 10 mai 2022.

Ensuite, les structures volontaires pour participer à ce groupe ont recruté au sein de leurs établissements respectifs des usagers volontaires pour intégrer le projet.

Au terme des travaux du groupe, initialement, il était attendu deux productions :

- Créer un document reprenant les pistes de réflexion sur « comment encourager la parole de l'utilisateur » utilisables pour tous et réalistes
- Créer une fiche conseil reprenant les « 10 points essentiels pour favoriser la parole de l'utilisateur dans son accompagnement »

Les résultats et attendus du groupe vont bien au-delà des attentes initiales puisqu'au terme des travaux de ce groupe sont proposés les outils / documents suivants :

- Création d'une carte mentale « [La Parole de l'utilisateur en structure](#) »
- Création de deux questionnaires : un questionnaire en miroir à destination d'un binôme usager / professionnel et un autre questionnaire versant professionnel. Ces questionnaires ont pour objectif d'accompagner les structures qui souhaitent entamer une démarche de réflexion autour de cette thématique. Ils pourront 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.
- Création d'une fiche conseil « Les 10 points essentiels pour favoriser la parole de l'utilisateur en structure »
- Création du présent document de synthèse « [La Parole de l'utilisateur en structure](#) »

Composition du groupe

Le groupe de travail est composé de 18 membres dont six binômes professionnel / usager, chaque binôme appartenant à une même structure.

Tous les types de structures (allant du domicile à la structure d'hébergement en passant par le sanitaire et les associations d'usagers) sont représentés au sein du groupe.

Il était également souhaité une représentativité des différents types de profession pouvant œuvrer auprès de la personne âgée ; raison pour laquelle six autres professionnels ont intégré le groupe (psychologue, infirmière, qualicienne, cadre de santé,...).

L'idée était de réunir autour d'une même table des usagers et des professionnels de différents types de structures (allant du domicile à l'hébergement complet) et de réfléchir à des directives communes pour encourager cette parole de l'usager et permettre une homogénéisation des pratiques sur notre territoire en créant des outils déployés ensuite sur chaque structure accompagnant la personne âgée.

C'est ici l'occasion de remercier Jacky, Jean, Raymonde, Jacqueline, Georges, Raymonde, Marie Louise et Marcel pour leur disponibilité, leur gentillesse, leur humour,... et les professionnels pour leur investissement sur ce groupe de travail.

- BRANDIN Christine – Animatrice EHPAD La Pacaudière et Jacky (Binôme 1)
- CARVALHO Agnès – Résidence Autonomie et Jean (Binôme 2)
- CHAAIERI OUDOOU Asmae – Cadre de santé – UHPAD Bonvert – CH Roanne
- FUYATIER Christelle – Animatrice Indépendante à domicile
- GENTIL Coralie – Psychologue - EHPAD Coutouvre – Les Morelles
- POIZAT Magali et HALTER Valérie - Animatrices EHPAD Belmont de la Loire et Raymonde et Marie Louise (Binôme 3)
- HERIAUT Murielle – Pilote administrative - FGR
- HUREZ Alexandra – Qualicienne - GCS Roannais
- MOREL Elisabeth – Responsable SSIAD Charlieu et Jacqueline (Binôme 4)
- PERROUD Maddie – Présidente FAL Roanne et Georges et Raymonde – Usager et aidante (Binôme 5)
- THIEN Sabine – Animatrice – Accueil de Jour Philémon & Baucis et Marcel (Binôme 6)
- AUBOUIN Magali – FGR

Dès la 2^e rencontre le 2 septembre 2022, il a été convenu par vote des membres du groupe à la majorité que les noms et prénoms des professionnels seraient cités ; en revanche, seuls les prénoms des usagers figureraient sur les productions écrites du groupe.

Le 2 décembre 2022, dans le cadre de l'exploitation des travaux du groupe, chaque membre (usagers et professionnels) a signé une autorisation de droit d'auteur(e) et à l'image.

Méthodologie

Dès l'émergence de ce projet, une feuille de route a été établie pour favoriser l'atteinte des objectifs fixés dans notre plan d'actions 2021-2025.

Cette feuille de route a été le cap à suivre tout au long de la démarche.

Le groupe constitué de 18 membres (professionnels et usagers) s'est réuni quatre fois entre juin et décembre 2022 :

- Le jeudi 23 juin 2022 de 09h00 à 12h00
- Le vendredi 2 septembre 2022 de 09h00 à 12h00
- Le vendredi 21 octobre 2022 de 09h00 à 12h00
- Le vendredi 02 décembre 2022 de 09h00 à 12h00

La première rencontre a eu pour objectif de :

- Présenter les membres du groupe (portrait chinois)
- Échanger autour de l'existant pour chaque type de structure et sur ce qu'il semblait manquer (carte mentale)
- Recueillir les réflexions à travers un questionnaire en binôme (professionnel / usager de même structure) et un questionnaire pour les professionnels

La deuxième rencontre a eu pour objectif de :

- Retravailler la carte mentale construite en première séance
- Restituer la synthèse des questionnaires en binôme et versant professionnel pour amorcer les pistes de réflexion
- Répartir les documents à consulter entre les membres du groupe pour la fois suivante

La troisième rencontre a eu pour objectif de :

- Restituer la synthèse et échanger autour des documents lus en inter session
- Élaborer les 10 points essentiels pour favoriser la parole de l'utilisateur en structure
- Travailler sur la mise en forme

La quatrième rencontre a eu pour objectif de :

- Finaliser la fiche « Les 10 points essentiels... » et le document de synthèse
- Échanger autour de la communication et de la diffusion de ces documents
- Clôturer les travaux du groupe de façon conviviale

La Filière Gérontologique du Roannais se chargera de restituer et diffuser les travaux du groupe en comité de Filière et mettre à disposition les outils et documents créés au cours de ces travaux au cours de l'année 2023.

Les travaux du groupe seront mis à l'honneur et restitués à un plus large public lors d'une journée organisée par la Filière Gérontologique du Roannais en 2024 sur le lien social.

Chaque rencontre a été préparée par le trio de Filière et un compte rendu a été rédigé et transmis à chaque membre du groupe quelques jours après les séances de travail.

Présentation des productions du groupe et synthèse des pistes de réflexion évoquées

La carte mentale – La parole de l'utilisateur en structure

Lors de la première séance de travail, le premier exercice proposé aux membres du groupe pour favoriser les pistes de réflexion autour de la parole de l'utilisateur a été la réalisation d'une carte mentale. Outil de créativité, la carte mentale permet d'organiser intuitivement les informations et de les partager. Elle favorise une représentation visuelle du sujet à traiter.

Ce premier exercice avait donné lieu à des échanges riches, nombreux avec des notions très fortes de la part des usagers comme des professionnels dont voici quelques exemples :

- « L'utilisateur qui intègre la structure de lui-même s'adapte mieux. »
- « Tous les usagers doivent être mélangés sans distinction (pathologies, capacités). »
- « Si quelque chose ne va pas, il faut le dire. »
- « Pour vivre en communauté il faut se supporter, accepter l'autre. »
- « La relation c'est donnant-donnant, si tu aides, tu reçois. »
- « Pendant le temps du repas, la parole est plus facile. Les personnes n'ont pas peur de dire des bêtises. »
- « Les ateliers mémoire permettent de créer un lien social et de donner la parole, ça peut démarrer par la réflexion d'un résident... L'animatrice doit mettre à l'aise, ne pas juger et laisser le groupe échanger sans trop diriger la conversation. »

La mise en commun du travail de chaque membre en première séance a permis de créer une carte mentale synthétique « compartimentée » en 4 grandes thématiques autour de « La Parole de l'utilisateur en structure » :

- 1- L'existant (supports / législation)
- 2- Définition et Mantras
- 3- Les leviers / les actions possibles pour favoriser la parole
- 4- Un idéal

Initialement, outil pour amorcer les pistes de réflexion du groupe, les membres ont décidé au fil des rencontres de proposer cette carte mentale avec les autres productions attendues. La carte mentale sera donc à terme diffusée à toutes les structures signataires de la charte de notre Filière, mise en ligne sur le site Internet de la Filière Gériatrique du Roannais et mise à disposition de toute structure qui en fera la demande. Cette carte mentale pourrait également servir aux apprenants. Ce sera, bien entendu, à chaque structure de se saisir des documents proposés et de les utiliser de la manière dont elles le jugeront nécessaires.

Cette carte mentale a été retravaillée et modifiée à plusieurs reprises au cours des deux séances de travail suivantes pour aboutir à la version finale ci-après.



C'EST L'AFFAIRE DE TOUS !

EMPATHIE

DEFINITIONS ET MANTRAS



LES LEVIERS



IDEAL



Ce document a été élaboré par le groupe de travail « Comment encourager la parole de l'utilisateur en structure ? - 2022

Le questionnaire en miroir Le questionnaire versant professionnel

Toujours lors de la première séance de travail, un second exercice avait été proposé aux membres du groupe pour favoriser les pistes de réflexion avec la réalisation d'un questionnaire en miroir pour les binômes (professionnel / usager). Les professionnels qui n'étaient pas en binôme ont été également sollicités pour répondre à un questionnaire (versant professionnel uniquement).

Les questionnaires ont été élaborés à partir de plusieurs ressources techniques (boîte à outils Citoyennage, synthèse HAS « Soutenir et encourager l'engagement des usagers »,...).

Le questionnaire en miroir comportait 15 questions, réparties sur 6 items correspondant à des instants-clefs dans le parcours du patient lors de la prise en charge :

- Présentation de la structure
- Projet de vie personnalisé
- Droits de la personne accompagnée
- La Communication
- Le lien social
- L'évaluation de l'accompagnement

Chaque binôme disposait d'un temps pour remplir le questionnaire favorisant ainsi un échange interactif sur la thématique abordée.

Cet outil permet de recueillir le point de vue des deux parties par rapport à une situation donnée et de contribuer à initier les idées pour encourager la parole de l'utilisateur. Pour les autres professionnels du groupe qui n'étaient pas en binôme, leurs réponses sont venues compléter les débats au cours de la seconde rencontre du groupe.

Ce travail est venu alimenter la réflexion du groupe, en voici la synthèse ci-après.

Présentation de la structure

Tous les membres s'accordent sur la notion de remise systématique d'un document de présentation à l'utilisateur pour présenter la structure quelle que soit le type de structure. Ce document prend plusieurs formes : livret d'accueil, plaquettes, flyer,...

La rencontre préalable (qu'elle soit à domicile, soit sous forme d'une visite de préadmission) semble intégrée dans tous les types de structures. Inclure un référent famille dès la présentation de la structure pourrait être à systématiser. De même, proposer à un autre usager d'assurer la présentation de la structure au nouvel arrivant est une piste à envisager.

Sur le plan professionnel, l'importance de la réactualisation régulière des documents de présentation est soulignée ; elle doit être le reflet de la structure, et elle doit être facile à lire et à comprendre.

Il est important aussi de rappeler régulièrement à chaque professionnel l'importance de se présenter aux usagers dès les premiers instants, cela participe à instaurer un climat de confiance.

Le projet de vie personnalisé

On remarque que le projet de vie personnalisé peut porter plusieurs noms (projet d'accompagnement, projet personnalisé d'accompagnement, projet d'accompagnement personnalisé,...).

Tous les types de professionnels d'une même structure ne sont pas forcément impliqués dans la construction des objectifs dans la prise en charge de l'utilisateur mais il est important que chaque professionnel en contact avec l'utilisateur soit informé de ces objectifs. Ce qui soulève la question suivante : Comment s'assure-t-on de cette prise de connaissance si tous les professionnels ne sont pas impliqués dans la construction initiale des objectifs ?

Si l'implication des professionnels dans les projets de vie personnalisés est importante, celle de l'entourage peut se révéler très utile dans l'accomplissement de ces objectifs notamment pour les usagers porteurs de troubles cognitifs.

La symbolique de faire signer ce document peut s'avérer un moment fort et d'engagement pour tous lorsque c'est possible.

Le projet de vie personnalisé

Il est important de nommer un professionnel référent pour chaque projet de vie au sein de la structure afin d'échanger régulièrement avec l'utilisateur sur ces objectifs.

La mise en place de projets de vie personnalisés exige un processus de gestion structuré, des ressources humaines et techniques. Parfois, il existe des difficultés à mesurer le suivi dans l'application de ces projets personnalisés.

A noter qu'il apparaît que certains types de structures ne disposent pas encore en systématique de ce type de documents. En effet, bien que des objectifs soient définis, il semble qu'ils ne soient pas encore formalisés pour tous les types de structures.

Droits de la personne accompagnée

Aujourd'hui, on peut trouver de nombreux modèles de chartes éthiques rappelant à toutes et à tous la préservation des droits, des libertés, de la dignité, des personnes en situation de handicap ou de dépendance, et le respect de leur humanité et de leur citoyenneté.

De nombreuses structures se sont saisies des différents travaux menés sur le sujet pour aboutir à leur propre charte éthique. Une charte ne concerne pas que les professionnels, mais bien l'ensemble de la société.

La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, proposée par la Fondation Nationale de Gérontologie reste une référence dans ce domaine. Elle constitue un outil de réflexion collective sur la pratique de ceux qui accompagnent dans leurs parcours les personnes âgées.

Comme précisé dans l'avant de propos de cette charte :

*« Cette Charte n'est ni une loi, ni une réglementation supplémentaires. Elle ne doit pas être non plus un leurre, un texte qu'on affiche mais dont il ne serait pas tenu compte dans un quotidien qui resterait rythmé par la routine. » **

*« Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit. » **

Si la plupart des structures proposent à minima un affichage de cette charte (accueil, site internet, intégrée au livret de présentation,...), qu'en est-il de son application ? Est-elle connue de tous ?

Ces travaux sont l'occasion de rappeler la pertinence de ce document ; il est un moyen de se fixer des objectifs, d'améliorer les attitudes et de prendre conscience de la difficulté et de la noblesse des tâches pour ceux qui accompagnent les personnes devenues vulnérables.

La communication

De nombreux temps sont identifiés concernant le recueil de la parole de l'utilisateur : en individuel, groupe de parole, espace identifié dans la structure (accueil), atelier parole, Conseil de Vie Sociale, commission restauration, à travers le projet de vie, durant les relèves, par téléphone ou au moment des passages notamment pour les usagers relevant du domicile, réunion des familles, fiche de liaison au chevet de l'utilisateur, lors des temps de convivialité, boîte à idées, ...

Face aux questions posées par l'utilisateur, il peut être « tentant » pour le professionnel de se mettre en position (inconsciemment) de « celui qui sait ».

« Dans nos réponses aux usagers, il est essentiel de toujours se rappeler qu'on est là pour accompagner en mettant nos compétences au service de celui qu'on accompagne. Nous sommes ressource et non effecteur ou décideur pour celui qu'on accompagne ! ».

Si l'utilisateur peut faire part de toutes ses questions, une vigilance particulière est à porter sur le recueil de sa parole au moment de l'évaluation de sa situation. Sur cette question, ressort deux notions très importantes au sein du groupe mais qui semblent s'opposer à ce recueil : la notion de confidentialité, de secret et/ou discrétion professionnels, et les rythmes de travail.

En effet, les organisations actuelles ne permettent pas toujours le temps nécessaire aux professionnels pour se rendre « disponible et à l'écoute ». Pour certains professionnels, il est même devenu indispensable d'identifier des temps dédiés à cette écoute (notion d'aménagement dans leur rythme de travail « compressés »).

Il existe différentes techniques de validation (méthode Naomi Fail par exemple). La formation à ces méthodes est possible et connue des professionnels.

Il est essentiel de se poser la question de « Comment informe-t-on les personnes accompagnées des outils à leur disposition pour recueillir leur parole ? ».

L'identification et le repérage de ces outils au sein des structures peut s'avérer être un atout (de nombreuses solutions sont faciles à mettre en place : liste non exhaustive par exemple ? à évoquer lors d'ateliers ? en groupe de parole pour expliquer, définir et comprendre ?).

A noter que le Conseil de Vie Sociale peut prendre d'autres noms (réunion institution par exemple). Cette instance est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de la structure dans lequel l'utilisateur est accueilli.

On rappelle que les structures où le conseil de vie sociale n'est pas obligatoire doivent mettre en place une autre forme de participation comme un groupe d'expression sur la vie de la structure par exemple, assemblée générale, envoi d'une enquête de satisfaction,...

Le lien social

Des activités permettant de maintenir des liens sociaux et d'en créer de nouveaux semblent être proposées dans la plupart des types de structures. Toutefois, on constate que cela semble plus difficile à mettre en place pour les structures intervenant au domicile (notamment pour des activités communes).

Si des activités sont proposées au sein des structures, leur régularité et leur nombre varient de façon importante selon le type de structures, mais aussi en fonction du temps d'animation mis en place.

Certains professionnels n'hésitent pas à communiquer à leurs usagers les événements du territoire (actions de prévention, loisirs, sport adapté,...) dont ils ont pu avoir connaissance via leurs réseaux professionnels. Pour certains, ils adaptent cette communication en fonction des besoins de chaque usager.

La question de communiquer et d'échanger sur la vie de l'établissement auprès des usagers n'est pas encore systématique dans tous les types de structures. Par exemple, l'envoi de questionnaires de satisfaction aux usagers n'est pas systématisé, de même que la lettre d'info sur la vie de la structure. Toutefois, il semble exister, a minima, des temps informels sur le sujet ou au cas par cas en fonction des besoins des personnes accompagnées. *L'affichage au sein des locaux communs reste un bon moyen de communiquer sur la vie de la structure.*

Pour d'autres, il existe des temps dédiés et formalisés pour transmettre des informations et recueillir l'avis des usagers sur la vie et le fonctionnement de la structure : envoi de questionnaire de satisfaction (et des résultats aux professionnels et aux usagers), communication et relation via les professionnels, échanges formels avec les représentants des usagers (en dehors du CVS par exemple). Il peut aussi s'agir d'impliquer des usagers sur des projets importants liés à la vie de l'établissement (réactualisation d'un projet d'établissement, questionnement sur des travaux à venir,...).

Enfin, certaines structures aménagent désormais spécifiquement des espaces connus des usagers pour recueillir l'avis de ces derniers sur leur cadre de vie.

L'évaluation de l'accompagnement

L'évaluation de l'accompagnement demande la mise en place de plusieurs outils nécessitant des ressources techniques et humaines importantes.

Concernant cet item, il ressort majoritairement la notion d'un manque de temps, dans les organisations, dédié à ce sujet.

L'enquête de satisfaction reste l'outil le plus utilisé. A cette occasion, il est rappelé l'importance de toujours transmettre les résultats des enquêtes aux personnes concernées (professionnels comme usagers), voire des pistes d'amélioration envisagées suite à l'enquête réalisée.

Il existe aussi des groupes de parole favorisant l'évaluation de l'accompagnement par les usagers eux-mêmes, mais axés sur une thématique donnée (commission restauration, commission mobilier,...).

Le plus souvent, la vie de la structure est évoquée uniquement lors des Conseils de Vie Sociale pour les structures type EHPAD ou lors d'instances équivalentes pour d'autres types de structures.

Pour communiquer sur la vie de la structure, l'affichage est privilégié.

Au cours des échanges, il est suggéré l'utilisation de plus en plus souvent des réseaux numériques (site Internet, Web,..), ou bien la possibilité de missionner et/ou former les professionnels des structures sur le sujet en fonction de leur domaine de compétences.

Au terme des débats du groupe Avec l'exercice du questionnaire en miroir

Tout au long des échanges, une image forte transparaissait : la notion de travail d'équipe (usagers / professionnels / entourage).

Les membres du groupe (surtout les binômes) ont constaté que le questionnaire en miroir constituait un véritable outil d'analyse des pratiques.

Ainsi, ils se sont mis d'accord pour proposer le questionnaire en miroir (et le versant professionnel) avec les autres productions du groupe aux acteurs du territoire au terme des travaux.

Les membres du groupe ont donc retravaillé les deux propositions de questionnaires (en miroir et versant professionnel) au fil des rencontres.

Certains termes ont été modifiés pour s'adapter véritablement à tous les types de structures et une petite notice explicative a été ajoutée en introduction du questionnaire pour expliquer les modalités de recueil et d'analyse.

La Fiche Conseil

« Les 10 points essentiels pour favoriser la parole de l'utilisateur en structure »

Au fil des rencontres, il avait été demandé à chaque membre du groupe de réfléchir aux points essentiels qu'il estimait indispensable pour encourager la parole de l'utilisateur en structure. Ces dix points essentiels / conseils devaient être simples, atteignables, réalistes et éthiques.

Lors de la 3^e rencontre, il a été proposé au groupe de faire un Brain Storming. Chaque participant était invité à inscrire un point essentiel par post-it pour encourager la parole de l'utilisateur.

De cet exercice, sont ressortis cinq grands items :

- **Accueil-Intégration**
- Organisation
- **Communication**
- Respect de la personne
- **Identité / Culture / Valeurs**

De nombreuses propositions ont été faites dans chaque item.

Après la répartition de toutes les propositions dans chaque item, les membres présents ont débattu longuement sur chaque proposition. Au terme de ces débats, voici les 10 conseils retenus :

1. Identifier un référent, un parrain (professionnel et/ou usager) pour accompagner la personne accueillie.
2. Bien préparer l'accueil pour permettre à la personne de prendre rapidement ses repères.
3. Définir et mettre en place des espaces de dialogue.
4. Former/informer les acteurs impliqués dans l'accompagnement de la personne.
5. Consacrer du temps à la qualité des écoutes.
6. Les personnes accompagnées s'expriment, les professionnels et l'entourage les écoutent.
7. Chaque expression doit être accueillie sans jugement.
8. Respecter la confidentialité des propos recueillis.
9. Prendre en compte les différences sociales, culturelles, intellectuelles et les croyances.
10. Préserver la dignité en mettant en valeur les savoirs de chacun.

Le document de synthèse La Parole de l'utilisateur en structure

Pour rédiger le présent document, l'assistante de Filière a travaillé depuis le début des rencontres du groupe de travail à construire cette synthèse.

Elle s'est attachée à produire un texte concis, le plus fidèle et complet possible des idées et propos recueillis au cours des quatre rencontres du groupe. C'est aussi une façon de valoriser le travail conséquent accompli par ce groupe.

L'idée était de permettre aux lecteurs du présent document de comprendre le cheminement des productions proposées au terme des travaux du groupe : **comment encourager la parole de la personne accompagnée tout au long de sa prise en charge ?**

Pour contribuer à nourrir les débats, un autre exercice avait été proposé aux membres du groupe afin d'étayer les réflexions de chacun sur le sujet. Le Trio de Filière avait présélectionné plusieurs documents de référence pour lecture et les membres du groupe ont pu proposer d'autres écrits au cours des rencontres.

Cinq documents avaient été retenus, répartis et lus en inter sessions par les membres du groupe :

- RBPP Qualité de vie en EHPAD – Volet 1
- Boîte à outils Citoyennage « La parole des personnes âgées »
- RBP HAS – Soutenir et encourager l'engagement des usagers les secteurs du social, médicosocial et sanitaire
- Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux
- Charte éthique et accompagnement du grand âge

Parmi les différentes lectures, voici ci-après, les termes / phrases / expressions qui ont retenu l'attention des membres du groupe.

RBPP Qualité de vie en EHPAD – Volet 1 :

- Faire le « *distinguo* » entre le souhait du résident et ce que l'entourage proche souhaite pour la personne accompagnée.
- Permettre à la personne de prendre rapidement des repères.

Boîte à outils Citoyennage « La parole des personnes âgées » :

- Article 1 : Les personnes âgées s'expriment, les professionnels écoutent.
- Savoir s'adapter à leur discours, se mettre à leur rythme.

RBP HAS – Soutenir et encourager l'engagement des usagers les secteurs du social, médicosocial et sanitaire

- Créer ou renforcer les lieux d'information, de médiation et de formation.
- Elaborer des programmes d'enseignement pour les professionnels en collaboration avec les personnes accompagnées afin d'inclure leurs expériences et leurs savoirs.
- Prendre des décisions sans être jugée.
- Admettre que certains termes utilisés pour désigner les personnes concernées peuvent être perçus comme source de relégation, voire d'humiliation.

- Il convient de chercher avec la personne concernée les termes qu'elle utilise pour désigner sa situation.
- Evaluer la qualité de l'engagement.

Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours.
- La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.
- Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimée par la personne accompagnée.
- La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.

Charte éthique et accompagnement du grand âge

- Entendre leur parole est une mission noble mais exigeante.
- L'importance pour nos aînés d'être considérés comme des citoyens à part entière, sujets de droits effectifs.

Et après ?

Au cours de cette année, les membres de ce groupe ont fait connaissance, se sont rencontrés à plusieurs reprises, ont mis en commun leurs réflexions, leurs idées, leurs créativité. Et maintenant ?

Leurs travaux ne s'arrêtent pas là puisque va démarrer tout un travail de communication autour de ces productions.

Rappelons-nous pourquoi ce groupe de travail a été créé :

- Promouvoir la citoyenneté des usagers au sein des structures sur le territoire de notre Filière Gériatologique du Roannais autour d'un credo :
« Parler, c'est exister ! »
- Communiquer sur cette thématique en diffusant les productions du groupe de travail aux acteurs du territoire et plus largement aux usagers de ces structures.

Dans un premier temps, le rendu de ces travaux doit être présenté lors d'un prochain comité de notre Filière au premier trimestre 2023.

Dans les suites, l'ensemble des documents sera diffusé par mail via le listing Comité Filière et mis en ligne sur le site Internet de la Filière Gériatologique du Roannais. Nous inviterons les structures signataires de notre charte à diffuser largement ces travaux et des documents.

Un focus sera également fait sur ce groupe de travail dans le cadre d'une lettre d'INFOS Filière après le comité de Filière.

En 2023, un nouveau groupe de travail va se constituer pour travailler à organiser une journée sur le lien social en 2024. Les professionnels qui auront participé à nos rencontres seront prioritaires pour intégrer ce nouveau groupe. Au cours de cette journée sur le lien social, les travaux que nous avons réalisés seront présentés au grand public. Nous solliciterons des usagers ayant participé à ce groupe à venir témoigner de leur expérience.

Conclusion

Contribuer à encourager la parole des personnes accompagnées tout au long de leurs prises en charge à travers cette démarche collective et répondre à une demande des acteurs du territoire de la Filière Gériatrique du Roannais, tel était l'objectif de la création de ce groupe de travail.

Les membres du groupe se sont attachés à créer des outils et à les mettre à disposition des acteurs du territoire qui souhaitent relancer ou entamer une démarche de réflexion autour de cette thématique avec leurs usagers.

Le trio de Filière reste à la disposition de toute personne qui en ferait la demande pour échanger sur le cadre de réalisation de ces travaux et sur la thématique de « La Parole de l'utilisateur en structure ».

Nous remercions chaleureusement les 18 participants de ce groupe de travail pour leur investissement et leur implication tout au long de ces derniers mois ; travaux qui, nous l'espérons, contribueront à encourager la parole de l'utilisateur en structure.

