



## CONSEIL DES PORTEURS DE RECIT

### Phase 3 - Rapport d'évaluation de fin d'expérimentation



## Les objectifs fixés par la CNSA

- **Faciliter le dialogue** entre les personnes, leurs proches aidants, et les professionnels intervenant à leur domicile, **dans un « espace » dédié** (présentiel, hybride, permanent, périodique, etc.)
- **Permettre aux personnes de faire remonter des attentes**, souhaits, propositions d'amélioration du service, mais aussi les motifs de satisfaction **dans une logique collective et ascendante**
- **Transformer les idées/pistes d'amélioration envisagées dans cet espace en actions concrètes** (modification de l'organisation de services, nouvelles formes de communication auprès des personnes, place effective de l'aidant...)
- Au final, **améliorer la qualité de service rendu à la personne**
- Également, **donner plus de sens à l'intervention des professionnels**, améliorer la qualité de vie au travail et l'attractivité des professions

## Et les attendus en termes d'évaluation



**Évaluer l'effectivité du dispositif de participation**, et notamment la capacité du « Conseil des porteurs de récits » à exercer une influence réelle dans la gouvernance et les prises des décisions des associations et de la fédération ADMR



**Mesurer les impacts sur les parties prenantes**, notamment en termes de changements apportés par l'expérimentation sur les différents acteurs impliqués ainsi que dans les relations entre eux ;



**Évaluer les effets sur la qualité du service rendu, l'organisation des services ainsi que la qualité de vie au travail pour les professionnels**



## L'approche méthodologique de l'évaluation

- Une **méthode de comparaison « avant/après » expérimentation**
- Se basant sur un recueil de **données à la fois quantitatives et qualitatives**
- Intégrant la dimension de **l'évaluation de l'impact social**, qui vise à identifier les changements apportés par le projet mis en place sur l'ensemble des parties prenantes identifiées

## Une démarche en 3 étapes

L'évaluation va être menée tout au long de l'expérimentation comme une démarche totalement intégrée au déroulé du projet

### Phase 1

**Communication autour de la démarche évaluative et phase qualitative exploratoire** : susciter l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes, leur transmettre le sens de la démarche évaluative, recueillir des éléments sur l'état des représentations et le niveau des pratiques de participation

### Phase 2

**Cadrage de l'évaluation et premier recueil quantitatif des données d' "amont" :** formaliser de façon collégiale les questions évaluatives, identifier les critères d'évaluation et notamment les hypothèses d'impact, produire le protocole d'évaluation ; assurer un recueil quantitatif des données d'« amont » par le biais de deux enquêtes de satisfaction (bénéficiaires, professionnels/bénévoles)

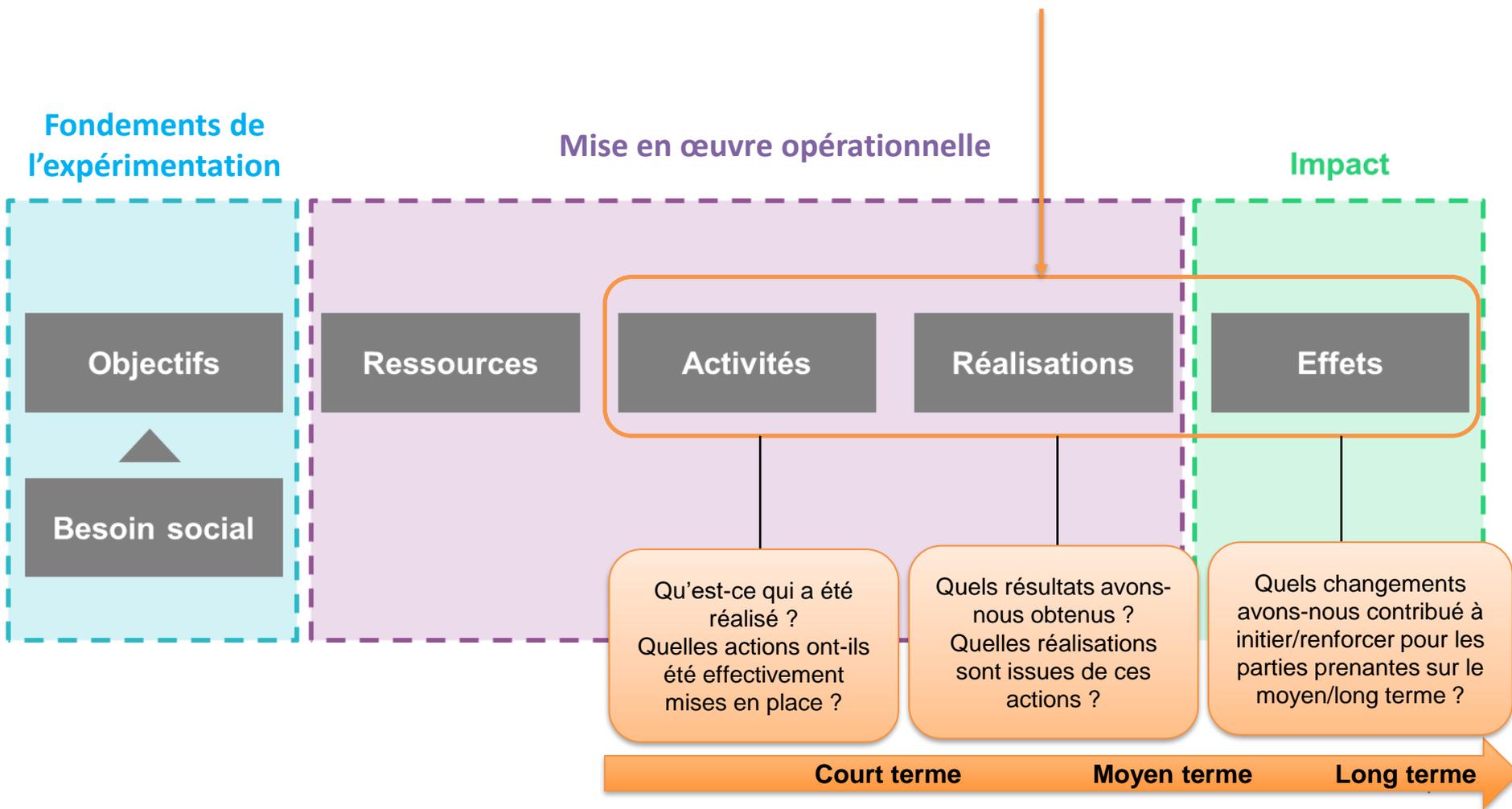
### Phase 3

**Recueil des données, quantitatives et qualitatives, de fin d'expérimentation :** au bout des 12 mois d'expérimentation, identifier les réalisations effectives de l'expérimentation par un recueil quantitatif et qualitatif (entretiens en groupe et individuels auprès de tous les acteurs).



# Chaîne de la valeur sociale d'un projet

## Que veut-on évaluer ?





# Explorer les effets sur les parties prenantes, leurs relations et l'organisation

- Gouvernance
- Fonctionnement du service
- Pratiques professionnelles

**Bénéficiaires**



**Professionnels**



**Bénévoles**



**Aidants**



**Partenaires**





# Carte des principaux effets attendus

## Dimension de l'autodétermination

- Les **bénéficiaires** participent à la construction et évolution de l'offre de service ADMR
- Les **associations** développent de nouveaux espaces et pratiques de participation

## Les interactions des parties prenantes et les pratiques professionnelles

Les **bénéficiaires** peuvent exprimer librement leurs besoins, envies et aspirations

Les **aidants** reconnaissent le droit de leurs proches à choisir leur vie et respectent leur projet

Les **intervenants à domicile** ont une connaissance plus fine des aspirations des personnes

Les intervenants sont davantage associés au projet de l'association et valorisés dans leur métier

Les **bénévoles** remplissent un rôle plus important dans le maintien du lien social auprès des bénéficiaires

Les **bénévoles** et les salariés partagent des temps de travail, formation et convivialité

Les **représentants du département** comprennent mieux les besoins et les aspirations des aînées sur le territoire

Ils identifient l'**AMDR** comme un interlocuteur privilégié pour les politiques départementales



## PÉRIMÈTRE DE L'ÉVALUATION



- 2 campagnes de recueil quantitatif
  - 2022
  - 2023
- 3 typologie d'acteurs mobilisés (salariés, bénévoles, personnes accompagnées)
- 1 recueil qualitatif de fin d'expérimentation

## RECUEIL QUANTITATIF

- 576 Personnes accompagnées – campagne 2022
  - 518 Personnes accompagnées – campagne 2023
- 197 Professionnels de terrain
  - 20 Bénévoles



## RECUEIL QUALITATIF



- 9 Personnes accompagnées dont 1 couple
  - 4 Responsables d'équipes
- 10 Professionnels administratifs dont 2 Porteurs de récit
  - 3 Intervenants à domicile Porteurs de récits
- 6 Bénévoles dont 2 Porteurs de récit
- 3 Présidents locaux
- 3 élus gouvernance fédérale
  - 2 Professionnels fonction support fédération
  - 1 stagiaire (fédération)
- 23 entretiens individuels ou collectifs
- 1 focus groupe des Porteurs de récits
- Entre octobre 2023 et mars 2024



# Points forts, limites et biais de l'évaluation

- **Une évaluation participative** : l'objet de l'évaluation a été construit de façon concertée entre les parties prenantes
- La remontée des données quantitatives de l'année 2022 pour les bénéficiaires a été obtenue très tardivement au cours de l'année 2023. **L'adoption d'un logiciel qualité en cours d'expérimentation a amélioré la situation en 2023.**
- **Le croisement de données qualitatives et quantitatives** a permis de poser des hypothèses et confirmer des tendances

## Toutefois ....

- **Des problèmes techniques ont retardé de plusieurs mois la diffusion et le traitement du questionnaire** auprès des professionnels
  - ce qui a empêché de renouveler l'exercice sur les deux années de l'expérimentation et d'assurer une comparaison
- **Le redimensionnement de l'expérimentation en termes de nombre de récits recueillis** a eu plusieurs effets de taille sur l'évaluation :
  - L'expérimentation ayant touché un vivier beaucoup plus restreint de personnes accompagnées (47 récits recueillis au total sur les 4 associations), **la mesure des impacts par comparaison avant/après n'a pas été probante**
  - La mesure des impacts à court termes en a été affectée de façon globale
- **Un réajustement du protocole d'évaluation s'est rendu nécessaire en cours d'expérimentation** en intégrant un recueil plus important de données qualitatives.
- **La difficulté à planifier les entretiens d'aval avec le Conseil Départemental** a impacté l'évaluation des effets sur les relations partenariales



1

**L'effectivité de la mise en oeuvre du dispositif**

2

**Les effets du *récit* sur la dimension de l'autodétermination**

3

**Les effets du *récit* sur les représentations, les interactions et les pratiques**

4

**Déploiement et pérennisation du projet**

5

**Pour aller plus loin - Le *Conseil des porteurs de récits* :  
un révéateur de changement de paradigme**

## Partie 1 – L’effectivité de la mise en œuvre du dispositif

- **Le pilotage**
- **La communication**
- **Le processus**
- **L’appropriation**

## 1

## Le pilotage du projet

## PILOTAGE FEDERAL

- ◆ **1 ressource dédiée au portage du projet**
  - 1 chargée de développement
  - Certaines fonctions support fédérales intégrées aux instances (communication)
- ◆ **Des instances *ad hoc* permettant le suivi du projet et le lien avec la gouvernance**
  - Un **COTECH** pour permettre le déploiement technique du projet avec les 4 associations rentrant dans l'expérimentation
  - Un **COPIL** pour garantir le respect des orientations politiques du projet
  - Le **Conseil de porteurs de récits** intégrant l'ensemble des porteurs mobilisés dans les 4 associations concernées
- ◆ **Une organisation et des outils partagés entre les 4 associations**
  - Un processus organisé en campagnes de recueil de *récits* clôturées par des réunions du *Conseil des porteurs de récits*
  - Des supports et des outils pour faciliter la mise en œuvre concrète
  - Une formation commune et obligatoire en début de processus

“ « Ça a été bien cadré, avec des moments officiels, de partage, de réorientation. Il y a aussi beaucoup d'instances, mais si tu n'y es pas, tu n'as pas beaucoup d'informations. » RE

## PILOTAGE LOCAL

- ◆ **Le projet est vécu au niveau local comme l'émanation des bénévoles** : il nécessite un portage bénévole local soutenu par l'appui technique du service.
- ◆ **4 associations = 4 formes de pilotage**
  - Le **pilotage intégré** (Ardèche Cévenol) : un portage bénévole fort soutenu par une implication régulière des équipes administratives
  - Le **modèle autonome** (NAR) : un binôme de bénévoles porteurs du projet, à qui le manager local a ouvert les portes pour qu'une construction autonome de leur action soit possible
  - Le **portage extérieur** (Cinq vallées) : une faible implication à l'échelon local des bénévoles et du manager (manque de temps et/ou d'intérêt). Un déploiement qui nécessite l'engagement direct du pilote fédéral aux côtés du personnel administratif pour faire vivre le projet
  - Le **pilotage discontinu** (Eyrieux-Ouvèze) : un portage de projet affecté par des facteurs externes : changements managériaux, départ de bénévole, restructuration du service...

Le **pilotage intégré** est le modèle qui a permis de recueillir **presque la moitié du nombre total de récits** en un an de fonctionnement (21 sur 47), ce qui témoigne de son efficacité et régularité.

# 1 Communication et circulation des informations entre tous les acteurs

## Constats évaluatifs

## Parole d'acteur

### ◆ Les professionnels estiment avoir reçu une information sur le projet principalement lors de la phase de démarrage

- Une information a été systématique au début du projet ; elle s'est raréfiée avec le temps.
- Les *porteurs de récits* se questionnent sur les modalités et la nature des informations à transmettre aux collègues
- Certains professionnels regrettent de ne pas avoir eu de temps de partage de pratiques entre associations impliquées dans le projet, afin de mieux ajuster sa mise en œuvre au fur et à mesure

### ◆ La majorité des professionnels regrettent l'absence de points officiels et plus réguliers au niveau local, tout au long de l'expérimentation

- Les informations sur la collecte des récits sont transmises par les *porteurs de récits* sur des occasions informelles, « entre deux portes »
- Le manque de descente d'informations au niveau local est également évoqué au sujet des réunions fédérales des *porteurs de récit*, ou concernant les instances de pilotage (COFIL, COTECH, Commission développement)

« La bénévoles nous fait voir la photo du client, elle nous explique un peu mais derrière on n'a pas le retour du projet. Ils ont un support, mais on en sait rien. » Pro-Admin

« Avec les intervenants, on en a parlé au début mais après on avait pas des choses à partager, ça reste abstrait. [...] On a pas eu de matière à restituer. » RE

« On a pas eu de retour des autres associations. Si on avait eu un retour, on aurait été tenté de le suivre, on aurait pu mener le projet différemment. Même en réunion de responsables d'équipe, on en a pas parlé non plus. » RE

« Nous n'avons pas d'informations complémentaire depuis le début. On sait que le projet continue mais on sait pas pourquoi, comment. On n'a pas eu de communication. Seulement des infos entre deux portes . » Pro-Admin

« On n'a pas d'échange sur les porteurs de récits depuis un an. On a pas eu de retour sur les réunions à Aubenas : qu'est-ce qui se faisait ? Pourquoi ? Cela aurait été bien d'avoir de l'information là-dessus. » Pro-Admin

« Le retour d'informations n'a pas bien fonctionné, même au sein de l'association. Sur le fond il y a peu de retour pour l'instant. On sait ce qui se passe en local mais pas de façon globale, il y a peu de confrontation entre les acteurs » RE

# 1 Communication et circulation des informations entre tous les acteurs

## Constats évaluatifs

- ◆ **Des points d'avancement sont assurés dans certains Conseil d'administration (CA) locaux, toutefois il n'y a pas de partage formel entre les salariés et les bénévoles**
  - La communication sur le projet dans les CA locaux est inégale en fonction des associations
  - En l'absence de *passerelles* entre les instances professionnelles et bénévoles, les restitutions, quand elles sont assurées, se font en vases clos
  
- ◆ **Le CA fédéral a été sollicité sur le projet en début et en fin d'expérimentation**
  - Le CA a été saisi surtout en fin d'expérimentation pour présenter les travaux de la commission développement
  - Les points formels sur le suivi du projet ont manqué en CA fédéral : tous les élus ne paraissent pas connaître le projet de la même manière
  - Les questions financières sont souvent prioritaires et limitent les débats autour des projets de fond

## Parole d'acteur

« *Quand on fait des réunions de bureau (bénévoles et membres du bureau) on fait des points. Quand la bénévole est là, elle présente ce qu'elle a fait. On en entend parler à chaque fois. On sait qu'on a créé cette commission développement, on voit qu'il y a un suivi..*»  
Bén

« *On arrive pas à en parler aux autres dans l'association. Elles font leur récit et les envoient à Anaëlle mais nous on les voit pas. On va à la commission pour écouter les récits. Comme il y a pas de retour, je suis pas sûre que les gens dans l'association soient concernés.*»  
RE

« *Les réunions bénévoles et salariés ne sont pas si fréquents, on les connaît plus. On n'a pas trop de visibilité sur l'implication des équipes, pas de temps conjoint pour en parler entre bénévoles et salariés. Je suis sûre que certaines ne sont même pas au courant du projet.*» PR

## 1

# Le processus : les binômes des porteurs

## Constats évaluatifs

### ◆ Le choix de la composition des binômes diffère en fonction des associations et perdure inchangée dans le temps

- 2 associations ont constitué systématiquement des binômes composés d'un salarié (d'intervention ou administratif) et d'un bénévole
- 1 association a mobilisé les 2 mêmes bénévoles recrutées *ad hoc* pour le projet
- Dans la dernière, seule l'assistante administrative a intégré le projet, accompagnée par un membre des fonctions support de la fédération

### ◆ Les binômes fonctionnent de façon plutôt informelle et spontanée dans l'organisation du recueil du *récit*

- La répartition des rôles dans le binôme est plutôt aléatoire, entre conduite de l'entretien, prise de notes et de photos, apports complémentaires
- Les *outils de facilitation* sont peu utilisés ; certains *porteurs* se déclarent peu à l'aise pour s'en servir
- D'autres les jugent indispensables pour alimenter l'échange sur les projections et les attentes

### ◆ Les binômes sont majoritairement constitués de personnes formées

- Seuls 2 bénévoles et 2 professionnels ont rejoint le dispositif en cours d'expérimentation, sans formation préalable. Ils ont toujours effectué des visites avec un binôme formé.

### ◆ Les porteurs de *récits* affirment que le facteur le plus important pour la constitution du binôme c'est l'affinité et la capacité à travailler ensemble

- La complicité au sein du binôme est considérée comme un facteur clé de réussite. De ce fait, les *porteurs* ont tendance à ne pas changer de partenaire, si possible
- La complémentarité entre profils salarié et bénévole est considérée comme une richesse mais pas forcément comme condition indispensable par tous les binômes

« Il y a une certaine complicité qui s'installe entre les deux, je suis plus en confiance avec quelqu'un que je connais. » PR

« Mon travail est très technique, le bénévole est plus proche des clients. C'est plus facile d'aller avec un bénévole au domicile. On est moins influencé par le côté professionnel. » PR-Pro-Admin

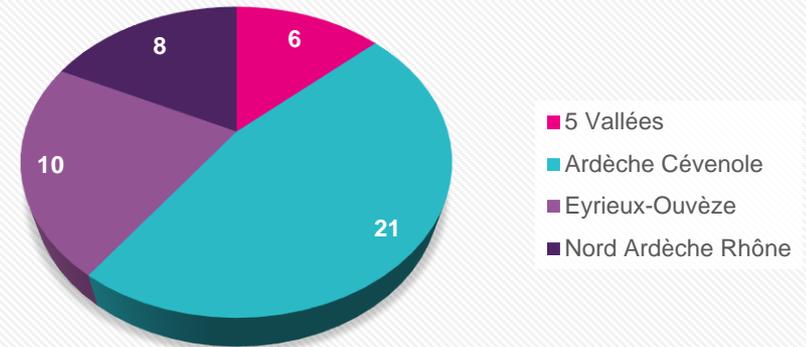
« Pour la gestion des émotions, c'est bien d'être à deux pour que le binôme prenne le relais. Cela permet de briser la glace » PR

« Les personnes au début parlent toujours de leur santé, de leur autonomie, elles veulent pas rentrer en EHPAD. Avec les outils, on arrive à rentrer dans ce qu'elles espèrent. Les outils permettent d'aborder la question plus facilement. » PR-ProAD

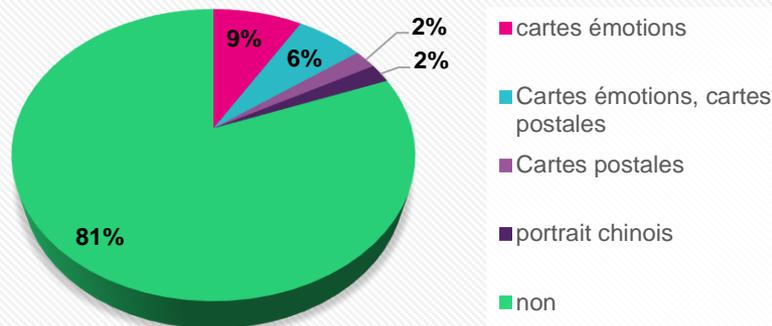
## Les porteurs de récits et les modalités de la visite

Professionnels administratifs	2
Intervenants à domicile	5
Bénévoles	4
Fonction support fédérales	2

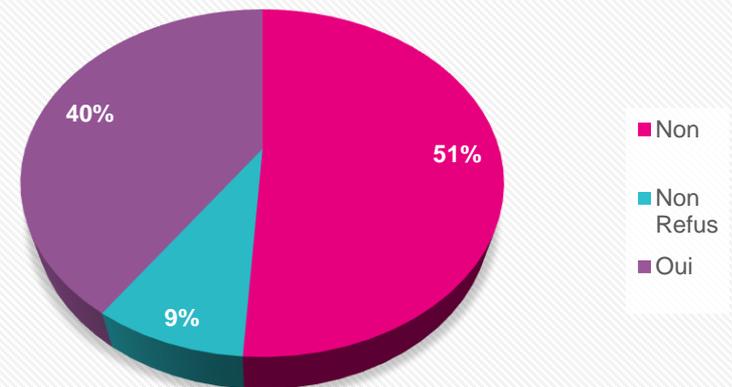
### Répartition des récits par association



### La mobilisation des outils de facilitation



### La pratique de l'enregistrement de la séance



## 1

# Le processus : le choix des bénéficiaires à interviewer

## Constats évaluatifs

### ◆ Le choix des bénéficiaires à interviewer a suivi des logiques différentes selon les associations

- Certaines équipes ont essayé de constituer un panel représentatif, d'autres ont mobilisé leur connaissance des personnes pour cibler certains profils plus « intéressants » selon des critères subjectifs et non explicités
- Les équipes administratives ont permis d'identifier les personnes les plus à mêmes de répondre favorablement, ayant la capacité de donner leur accord. Elles ont donné les clés pour rentrer en contact avec les bénéficiaires

« Au départ on avait choisi des profils particuliers : par ex une dame qui avait vécu longtemps à Paris. Maintenant ce sont des Ardéchois. Après, on est allé voir des personnes dépendantes » RE

### ◆ Des positionnements contradictoires ont émergé quant à l'opportunité pour les *porteurs* de connaître la personne au préalable

- Le fait d'avoir un lien avec la personne à interviewer peut être considéré comme un biais pour une partie des *porteurs*, soit en raison de préjugés, soit parce que la proximité risque de bloquer la mise en confiance et la parole libre
- D'autres prônent l'intérêt de rencontrer la personne dans un contexte différent

« On peut être conditionné par rapport à son rôle, si on a déjà eu des contacts compliqués avec cette personne. Je n'aurai pas la même approche si je ne sens pas la personne. » PR-ProAdmin

### ◆ Certains responsables d'équipe jugent important d'identifier un panel représentatif de bénéficiaires

- 3 responsables d'équipe évoquent la pertinence de constituer des panels représentatifs rigoureux, à la fois des conditions de vie au domicile et des territoires
- Le but étant d'avoir une vision plus complète des besoins et des attentes non couverts

« Je ne suis pas sûre que les personnes qu'on est allé voir c'était des choix pertinents en termes de représentativité. Par rapport au GIR, à la ruralité. Il y a des personnes à la campagne [...] ce n'est pas des gens qu'on est allé voir, pour des facilités de route » RE

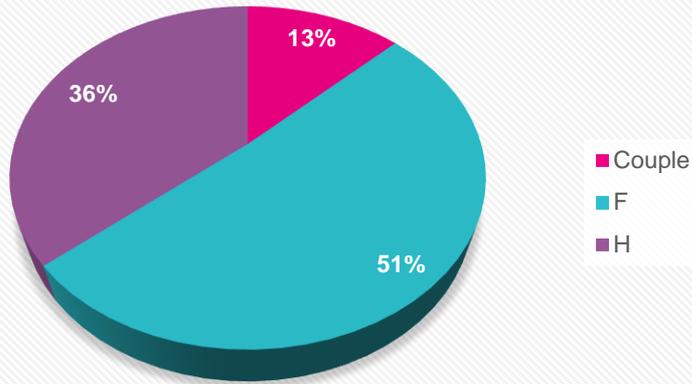
### ◆ Un questionnement est posé quant à l'opportunité de s'appuyer sur les *récits* pour clarifier les situations complexes

- Une responsable voit une complémentarité intéressante entre la visite d'évaluation et les éléments pouvant être tirés du *récit* en cas de situations complexes
- Certains *porteurs* estiment, au contraire, que le rôle du *récit* n'est pas de résoudre des situations particulières

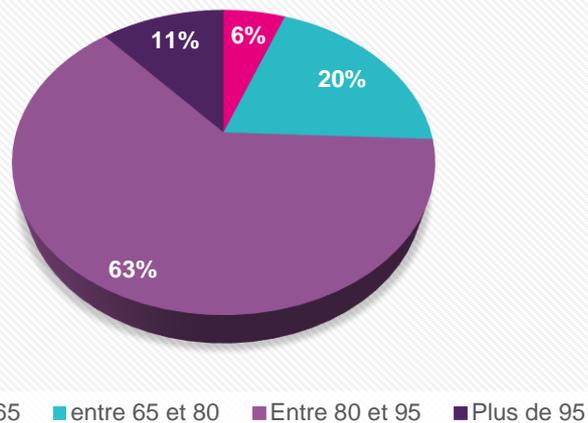
« Je trouve que ça a un intérêt sur des personnes compliquées soit par la situation, le logement, les partenaires. C'est une autre approche que l'approche technique de la visite d'évaluation » RE

## Les personnes interviewées

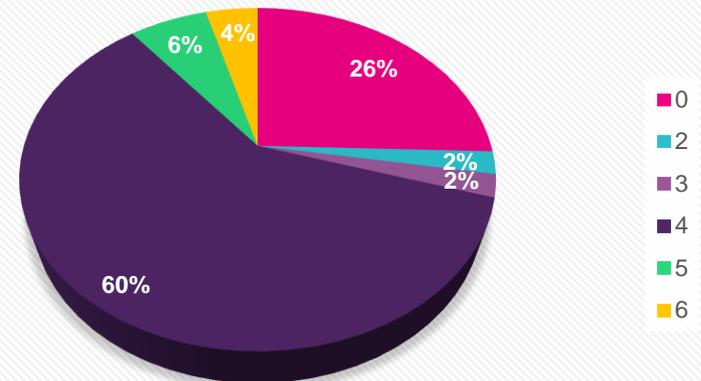
### Le genre



### Les classes d'âge



### Le niveau de dépendance (GIR)



# 1 Compréhension et appropriation du projet par les porteurs de récits

## Constats évaluatifs

- ◆ **L'expérience de porteur de récits est vécue comme une « vocation » tout à fait personnelle**
  - Les personnes y rentrent (ou pas) en fonction d'une prédisposition, une mobilisation intime de leur personne et non de leur fonction professionnelle
  - Le vécu est défini comme expérientiel, il ne peut pas être standardisé
  
- ◆ **L'expérimentation est vécue comme un objet dont les contours restent flous et qui ne peut pas encore révéler sa valeur par ses réalisations**
  - Une confiance est demandée *a priori* aux acteurs sur ce que ce projet peut apporter
  - Cela a un impact sur la capacité des porteurs à présenter le projet à des tiers
  
- ◆ **La finalité du projet est comprise différemment par les porteurs :**
  - Certains sont centrés sur la *dimension individuelle*, et considèrent que la mission est remplie quand la personne a osé se confier
  - D'autres focalisent davantage leur attention sur la *dimension collective* et les évolutions espérés des pratiques et des prestations

## Parole d'acteur

« On est tous là pour une démarche personnelle. L'engagement prend racine sur quelque chose de très intime. Je ne suis bénévole que sur ce projet-là.. » Bén

« Pour aller au domicile il faut avoir envie, ça s'improvise pas, il faut avoir le caractère, envie de les écouter. » Pro-Admin

« Ce n'est pas trop facile de le présenter, on a pas les mots, c'est difficile de convaincre les autres. Il y a des questions auxquelles on a pas de réponse : ça sert à quoi? » PR

« Je dis aux collègues que je vais chez les personnes mais ça les percute pas trop. Peut-être que j'ai pas trop les compétences pour expliquer le projet. Je pense que d'autres personnes seraient intéressées si le projet était bien présenté. » PR

« Quand est-ce qu'un récit est bon ? quand les gens n'ont pas envie que vous partiez, quand les gens se sentent à l'aise pour parler, quand ils rentrent dans l'intimité. Quand ils se livrent à nous. » PR

« Quand on arrive à répondre à la fiche de synthèse, on a fait du bon travail. » PR

« On a toujours un doute de savoir, est-ce que ça correspond bien aux objectifs du projet ? Il faut savoir ce que la personne attend, ce qu'on pourrait mettre en œuvre pour répondre à des attentes auxquelles on avait pas pensé. » PR

## 1

## La transmission du sens du projet aux autres acteurs

« C'est en percevant la valeur de quelque chose qu'on peut essayer de la cultiver » -  
Mathieu Ricard - La puissance des liens

### Constats évaluatifs

### Parole d'acteur

- ◆ **Une grande partie des professionnels partagent le constat qu'une réelle compréhension de ce projet passe par une expérience directe ou indirecte de sa mise en œuvre**
  - Suite à des restitutions audio-visuelles des récits, les professionnels non impliqués dans le projet font état de la puissance de ces témoignages et de l'importance que le plus grand nombre d'acteurs puissent y avoir accès
  - La compréhension du projet, (du latin *cum- prendere, appréhender ensemble*), est vécue également comme un processus qui sous-entend une phase expérientielle, donnant accès à toutes ses dimensions : cognitive, émotionnelle, sensorielle
  
- ◆ **Une minorité des acteurs interrogés indiquent ne pas percevoir aisément le sens et la finalité du projet**
  - Les raisons de cette difficulté sont expliquées soit du fait d'une communication peu régulière, soit de l'absence de repères concrets auquel raccrocher les potentiels résultats de cette expérience

“ « Retracer l'histoire de vie d'une personne, ce serait bien sur notre secteur, on entend par les salariés des anecdotes, [...] c'est une autre dimension que le travail. **C'est là que j'ai compris le mieux ce que c'était le porteur de récit.** » Pro-Admin

“ « **Il faut être plus au courant de la finalité, pourquoi on fait ça et être impliqués différemment,** pas seulement mettre une indispo sur le planning, avoir un retour des filles, avoir un suivi et être plus impliqués. **Il y a rien de mieux que de le faire pour se rendre compte** de ce qui se passe. » Pro-Admin

“ « **Si on ne l'a pas fait, c'est difficile à comprendre le projet.** Les salariés d'intervention restent flous sur la connaissance du projet. **Il aurait peut-être fallu faire écouter un morceau du récit. Je pense qu'elles ne savent pas ce que c'est le projet.** » PR

“ « **On a dû être au courant sur la finalité mais c'est loin.** » Pro-Admin

“ « **Je suis distant depuis le départ du projet, je n'ai pas bien compris le sens du projet,** Je ne comprends pas comment on allant chercher les personnes raconter sur leur vie, on peut les associer à la gouvernance. . » RE

## Partie 2 – Les effets du *récit* sur la dimension de l'autodétermination

- Les regards des professionnels et bénévoles
- Le regard de la personne
- Conseil de porteurs de récits et autodétermination

## 2

### Les effets du récit sur la dimension collective de l'autodétermination

## Les essentiels

- ◆ Les personnes accompagnées vulnérables sont très centrées sur le vécu de leur quotidien, **toute expression d'un choix pour soi-même est un exercice complexe** car en contradiction avec une **temporalité principalement ancrée dans le passé et le présent, dépourvue d'attentes et de projections**. Toutefois, elles déclarent pour une grande majorité être à l'aise pour exprimer leurs envies et souhaits.
- ◆ **La participation à une dynamique associative et la construction collective du « bien vieillir chez soi »** est limitée par trois facteurs principaux :
  - La **perte d'indépendance et/ou d'autonomie des personnes**, leur état de santé et les éventuelles **difficultés de déplacement**
  - Un **quotidien absorbé par des besoins matériels et des interventions qui se succèdent**, une attention prioritaire de la personne sur sa propre situation spécifique
  - **L'éloignement de l'association des bénéficiaires** et les relations pas assez suivies avec ses représentants
- ◆ **L'espace/temps du récit**, quand il est valorisé par la personne interrogée, **est gardé en mémoire pour ce qu'il a permis en termes de rencontre « un peu différente », un moment d'échange qui apporte un effet bénéfique immédiat**. Il vient abonder ces occasions (rares, pour certains), qui permettent d'atténuer l'esseulement par l'accueil du monde extérieur chez soi. Les professionnels et bénévoles y voient davantage **un outil qui permet de libérer la parole des personnes et d'augmenter leur sentiment d'utilité sociale**.
- ◆ **Les personnes rencontrées ne semblent pas identifier (ou très peu) la finalité ultime de cette rencontre** comme une occasion pour construire une autre vision du service apporté par l'ADMR ou en enrichir les prestations en lien avec leurs envies et souhaits.
- ◆ La **dimension collégiale et interactive de la participation** ne peut aujourd'hui qu'être construite **de façon indirecte dans le cycle vertueux défini par le dispositif des porteurs de récits**. Cela fait écho à une posture, celle de l'autodétermination et du choix pour soi-même, qui nécessite un temps d'acculturation pour tous les acteurs.

## 2

## Le *Récit* vu par les professionnels et les bénévoles : un espace où l'on est valorisé et l'on peut oser

- ◆ Les professionnels et les bénévoles, notamment des *porteurs de récit*, portent des visons différentes et complémentaires de la finalité de ce dispositif.
- ◆ Pour certains, l'intérêt prioritaire pour les personnes c'est la **libération de la parole que permet le cadre spécifique du *récit*** :
  - A la fois par rapport à ce qui peut être exprimé lors des temps plus formalisés de l'intervention des aides à domicile
  - Mais également en comparaison à une potentielle autocensure qui se mettrait en place vis-à-vis des proches et de la famille

« *Des fois il y a un frein avec les enfants qu'on connaît, c'est plus simple de parler à des inconnus sur des choses plus difficile.* » Pro-Admin

*Ils ont exprimé des demandes plus précises que quand je vais comme aide à domicile : une dame a osé demandé d'aller se balader, se promener à la rivière. Ils ont posé des demandes que d'habitude ne posent pas.* » PR

« *La personne va se dire qu'elle peut s'exprimer, ça va favoriser l'échange, elles vont se libérer, libérer la parole, **des fois on ose pas dire des choses.*** » Bén

- ◆ Dans les regards des personnes interrogées, il ne s'agit pas seulement d'atténuer le sentiment d'esseulement et d'apporter de l'extériorité chez les personnes, **c'est la valorisation des personnes qui peut les resituer dans une estime de soi renouvelée et une autre représentation de leur utilité** :

« *Replacer les personnes dans leur citoyenneté. S'intéresser à elles autrement. Partager leur expérience, leur vie. Rentrer dans leur intimité, dans leur vie.* » Bén

« *Il était bien content de raconter tout, il nous ont bien accueilli, ça les a mis en valeur. Ils étaient très contents, ils voient personne, **ils sont très fiers de partager, ils ont certains eu une vie très palpitante qu'ils ont envie de partager.*** » Pro-AD

« *Pendant une heure de temps, c'était eux qui étaient au centre de l'intérêt, on venait pour eux pour leur histoire, leur vie.* » Pro-AD

## 2

## Le Récit vu par les professionnels et les bénévoles : que peut-on véritablement espérer du récit ?

- ◆ Pour certains acteurs interrogés, **le récit est un outil très puissant qui, en complément de son apport le plus direct et immédiat, se doit d'incarner une finalité plus ambitieuse, moins personnelle et plus globale**, se traduisant en l'évolution des pratiques et de l'offre de service

« Faire des interviews pour faire des interviews... Si on questionne la personne et derrière il se passe rien : y aura-t-il frustration ? **Moi je pense que les personnes attendent quelque chose : être écouté, être entendu. Est-ce que les personnes qu'on est allé voir attendent qu'on aille les revoir ?** » Bén

« Elle disait : pouvoir s'exprimer c'est déjà beaucoup. Elle nous disait : **"vous nous direz à quoi ça a abouti."** Elles attendent des nouvelles. On leur dit : on va faire une synthèse de tous les récits. On voudrait savoir ce qu'il en ressort. » PR-Pro AD

« Ça a bien fonctionné si cela débouche sur des choses concrètes. Pour l'instant on ne voit pas. Moi j'attends des choses concrètes. » Bén

- ◆ Cette préoccupation est parfois transférée sur les bénéficiaires eux-mêmes : **les professionnels et bénévoles expriment en effet une appréhension sur les attentes engendrées par ce dispositif chez les personnes ayant reçu la visite ainsi que la frustration potentielle qui pourrait en émerger.**

« Les personnes rencontrées étaient contentes de pouvoir parler de leur vie. Est-ce que ces personnes ne demandent pas une suite ? Est-ce que les personnes qui ont accepté, elles demandent une suite ? elles pourraient être frustrés » Bén

« Elles nous sollicitent pas beaucoup pour savoir ce qu'il en est [de ces récits], c' est peut-être plus nous qui attendons de voir ce que ça donne » PR-Pro AD

« Ce qui me manque c'est de pas y retourner. On crée un besoin Je fais beaucoup de visites de convivialité, on me dit souvent : ça fait longtemps que vous n'êtes pas revenue » PR-Bén

## 2 Le Récit vu par les personnes : un temps différent, dont on ne saisit pas précisément la finalité

- ◆ Les personnes interrogées **ne gardent pas toutes en mémoire un souvenir précis de la rencontre avec les porteurs de récits**. Pour certains, affectés ou pas dans leurs capacités cognitives, il est difficile de distinguer entre cette rencontre et une visite des assistants sociaux ou des responsables du service

“ « Je me souviens bien de cette visite, c'était pour me donner davantage d'heures ! Moi, je demande juste une heure et demie par jour » PA

- ◆ Pour une majorité d'entre elles, **cette visite a été une rencontre différente, intéressante, dont il est difficile de percevoir « à quoi cela va servir »**.
- ◆ Pour d'autres, **il est difficile d'accepter que l'on s'intéresse à son histoire :**

“ « Les personnes qui nous ont interviewées, c'était il y a un an. On nous a posé des questions, on a demandé ce qu'on a été de notre vie, on a répondu, c'est tout. On nous demande, on répond. » PA

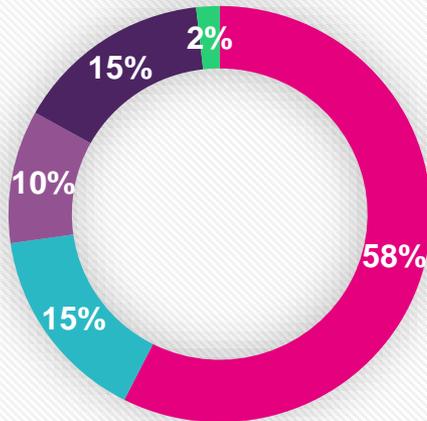
“ « C'était deux dames, je ne les connaissais pas. Elles ont pris des notes. Cette rencontre c'était différent. je ne me souviens pas trop. Elles venaient pas pour faire du ménage, elles disaient qu'elles voulaient en faire un livre » PA

“ « Il y un an j'ai eu la visite. De très belles personnes. Je me rappelle plus de ce que c'était le projet. Elles m'ont demandé de raconter mon histoire.  
C'était la première fois que j'avais une rencontre comme ça. »

“ « J'avais parlé de quand j'étais jeune, j'ai raconté ma vie. Ça fait passer un moment ok, ça regarde personne l'enfance, ma vie, je ne vois pas l'utilité. Moi personnellement ça n'a pas apporté grande chose cette visite. Je ne sais pas si ça peut apporter quelque chose à d'autres » PA

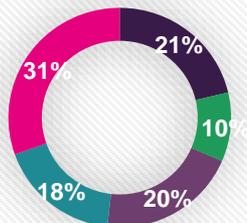
## Des bénéficiaires qui estiment pouvoir prendre facilement la parole

- ◆ **Plus de la moitié des bénéficiaires se sentent complètement à l'aise pour exprimer leurs souhaits et envies dans le cadre de l'accompagnement**, car ils pensent que leur parole sera entendue.
- ◆ Dans le regard des bénévoles et professionnels cette liberté d'expression est moins affirmée chez les bénéficiaires : 20% environ estiment que le sentiment des personnes est que leur parole ne sera pas entendue et entre 20 et 30% que ce sont leurs proches à parler pour eux

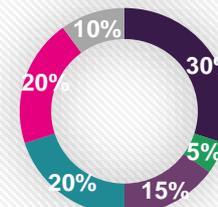


- je me sens tout à fait à l'aise pour exprimer mes attentes et envies car je sais que ma parole est entendue
- je me sens en confiance pour exprimer mes attentes et envies mais je doute que ma parole soit entendue
- je ne me sens pas tout le temps à l'aide pour exprimer mes attentes et envies, cela dépend des personnes à qui je parle
- je n'exprime pas mes attentes et envies, ce sont plutôt mes proches qui parlent de mes besoins avec les professionnels
- je ne pense pas pouvoir exprimer mes attentes et envies car je ne pense pas que le service puisse s'adapter à mes demandes

Professionnels



Bénévoles



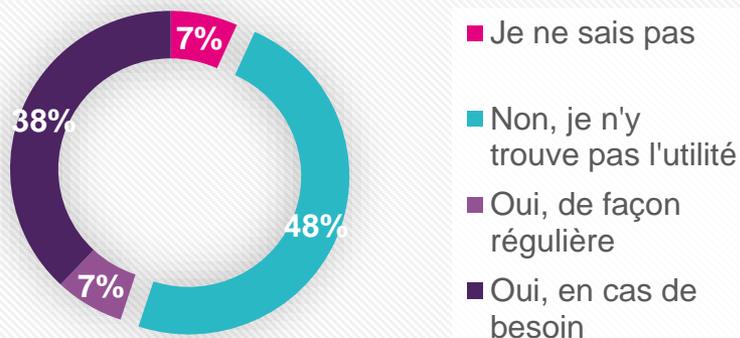
## Des bénéficiaires qui estiment pouvoir prendre facilement la parole

- ◆ 434 sur 467 répondants ont dit être suffisamment ou très en confiance pour exprimer leurs demandes et envies, grâce à l'intervention de l'ADMR
- ◆ Les personnes s'expriment pour une très grande majorité auprès de leurs intervenants à domicile (314), le personnels administratifs et le responsable de service sont beaucoup moins cités (63 et 37 réponses) ; 8 personnes indiquent être en confiance avec les bénévoles et 13 avec leur famille ou certains membres de leur famille.
- ◆ Il peut en être déduit que la **relation de confiance établie avec l'aide à domicile** constitue un espace important à ce jour pour permettre **l'expression fine des besoins et souhaits de la personne**.

Avec qui vous sentez-vous le plus en confiance pour exprimer vos demandes / vos attentes ?



Souhaiteriez-vous avoir plus de visites de la part de l'association ?



- ◆ A contrario, presque la moitié des répondants affirme ne **pas trouver d'utilité à des visites plus régulières de la part de l'association** ; **38% souhaiteraient en avoir en cas de besoin**.

2

## Au-delà de l'état du jour, le futur est abordé avec détachement et une certaine autocensure sur ses propres envies

- ◆ Interrogées sur la possibilité de faire évoluer le service en mieux pour leur bien-être, **les personnes manifestent un certain détachement vis-à-vis des projections futures, ce qui impacte l'expression d'attentes particulières sur l'avenir**

« Ici ils ont vécu beaucoup de choses les gens, ils n'attendent plus grand-chose. [...] **Un soir j'étais à une soirée et une personne m'a dit, vous êtes particulier, on dirait que vous n'attendez plus rien de la vie. Je n'attends plus rien de la vie. Je vis le moment présent.** » PA

« **Le reste de notre vie : on est là, on a envie de rester chez nous. J'aime la solitude, moi ça me gêne pas, il y en a qui ont besoin de parler, moi je préfère aller me promener, marcher** » PA  
« On verra au printemps comment ça va, si je suis encore là » PA

« **Non ils m'ont pas demandé mes attentes, à nos âges on n'a pas beaucoup d'attentes, tant qu'on peut se suffire soi-même,** » PA

« **Ils nous livrent plein de chose, mais ils ne sont pas en attente de quelque chose, ils sont dans le moment présent.** » PR

- ◆ Parfois, c'est **le manque de confiance en le fait que les choses puissent véritablement évoluer** qui a des effets sur l'expression de la personne :

« **J'ai répondu à l'enquête mais j'ai répondu que à ce que j'ai voulu répondre. Moi je vois pas l'intérêt car je ne vois pas ce que ça va changer. J'aimerais pas suggérer des améliorations à l'ADMR, j'ai pas l'habitude.** » PA

« **j'ai pas vu à quoi ça a servi cette rencontre**  
j'avais joint un questionnaire de satisfaction. Je ne vois pas de résultats intéressant » PA

## 2 Au-delà de l'état du jour, le futur est abordé avec détachement et une certaine autocensure sur ses propres envies

- ◆ **Les personnes interrogées**, encore plus que les professionnels et les bénévoles, peuvent endosser une **posture de retrait et s'auto-limiter dans l'expression de leurs propres souhaits et envies**. Cela fait partie d'un héritage socio-culturel qui avait déjà émergé lors de la phase d'immersion du projet.
- ◆ Certains autres semblent **ne pas « oser demander »**, de peur de déranger ; la posture est celle de l'**autocensure** et de l'évitement :

« Mes amis ils sont loin, ils viennent pas me voir. J'aimerais bien voir du rugby à Aubenas. J'ai pas demandé à l'ADMR. » PA

« - Les dames de la bibliothèque m'apportaient des livres, mais j'avais l'impression de les embêter. Donc j'ai arrêté.  
- Avez-vous essayé de le dire à l'ADMR ?  
- Non, je ne suis pas sûre qu'ils s'en occupent. » PA

- ◆ Si l'intime, le dévoilement de soi est davantage favorisé par le cadre du *récit*, il n'en est pas moins que la **dimension collective d'appartenance à un groupe social, autant que la dimension du commun par l'affirmation d'un droit ne sont que très peu investies et vécues comme pertinentes** par les personnes.

« **c'est plus difficile de parler du présent car ça les amène à penser quelque chose pour eux** alors qu'ils ne sont pas forcément dans cette posture » PR

« L'autodétermination : ça se construit de deux côtés ; les personnes ne sont pas dans la logique de l'engagement » DG

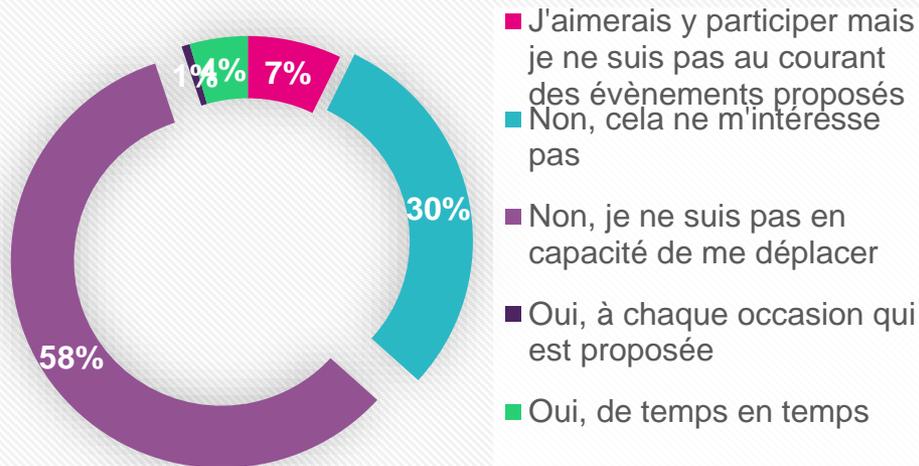
« **Qui suis-je? De quoi j'ai envie ? C'est beaucoup plus compliqué, plus intime.**  
Parfois ça se pose pas la question du tout  
Il faudrait peut-être arrêter de leur demander c'est quoi leur envie » PR

« **Elles ne se sont pas trop livrées sur ce qu'elles souhaiteraient et qu'elles n'ont pas.**  
Elles sont toujours contentes de ce qu'elles ont, elles disent qu'elles sont contentes » PR

## Un faible investissement de la dimension collective d'appartenance

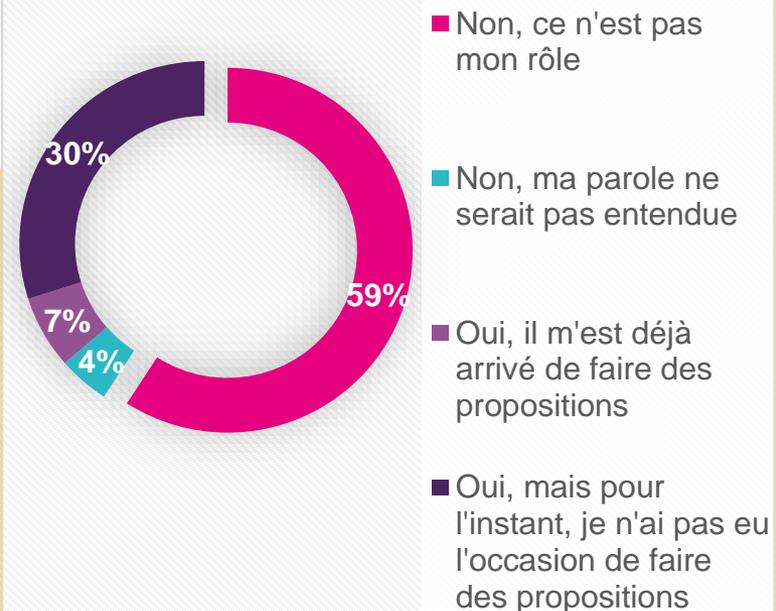
- ◆ **33% des répondants affirment ne pas savoir ce que cela implique d'être adhérent de l'ADMR et 50% déclarent ne pas connaître le rôle des bénévoles ou ne pas avoir eu d'information à ce sujet**

### Participez-vous à la vie associative de l'ADMR ?



- ◆ **La majorité des personnes interrogées n'est pas en capacité de participer à la vie associative du fait des difficultés à se déplacer ; presque un tiers déclare ne pas s'y intéresser.**

### Vous sentez-vous à l'aide pour proposer des améliorations ?



- ! **Plus de la moitié affirme qu'elle n'a pas de rôle à jouer dans l'amélioration du service ; seulement 7% a déjà fait des propositions**
- ! **15% des personnes qui sont en difficulté pour se déplacer déclarent ne pas avoir eu l'occasion de faire des propositions ; 38% affirme que ce n'est pas leur rôle**

2

## Le Conseil des porteurs de récits : un tremplin participant du processus d'acculturation à l'autodétermination

- ◆ En l'absence d'une logique collégiale et interactive vécue en présentiel par les acteurs concernés, **le Conseil des porteurs de récit est un dispositif qui peut faire expérimenter une forme de « dialogue virtuel », en mettant en place une circularité indirecte**, du particulier au général pour revenir au personnel.

“ « Un travail d'interprétation qui permet au récit d'être traduit en souvenirs, attentes, demandes.. » Sociologue – Phase immersion ”

- ◆ **Le dispositif créé un espace de dialogue, un lien invisible entre les récits, une alchimie qui permet une transformation de la matière**, par des apports des parties prenantes à différents niveaux :
  - **la personne reste ancrée au vécu expérientiel immédiat**, qui est la création d'un espace de parole qui lui est consacré et dans lequel elle peut être valorisée et reconnue ;
  - **les professionnels et bénévoles, dans le cadre des instances dédiées** (conseil des porteurs et commission développement), tissent le lien entre les récits, apportent cette interprétation, cette élaboration des éléments recueillis qui permet de les traduire en propositions concrètes d'évolution.
- ◆ Pour assurer une parfaite circularité et « boucler la boucle », **reste à ce jour en suspens pour les acteurs la façon par laquelle les bénéficiaires vont avoir un retour sur les résultats** de cette dynamique et **apporter leur point de vue**. Pour autant, ce dernier maillon est bien présent dans les préoccupations des acteurs :

“ « On essaie à plein d'endroits différents. C'est ce projet qu'il nous a amené le plus de matière et de richesse. **On a pas encore réussi à faire un retour aux bénéficiaires. La boucle n'est pas bouclée** » Pilote du projet ”

“ « **Qu'en est-il de la participation citoyenne ? Les porteurs souhaitent revenir chez les bénéficiaires pour leur présenter à quoi a servi leur contribution. A quelle échéance ? Comment ?** » (CR CPR#3) ”

## Partie 3 – Les effets du *récit* sur les interactions, les représentations et les pratiques

- Les interactions à travers le prisme du *récit*
- La valorisation de l'intervenant à domicile par le *récit*
- Le récit : un levier à consolider pour faire évoluer l'engagement bénévole

- ◆ Les **récits** sont vécus par les acteurs de l'association (autant les *porteurs de récit* que ceux qui en ont eu un retour/communication) comme un **puissant outil révélateur du sens et de la finalité de leur mission quotidienne** ; les *récits* peuvent toucher en profondeur chaque personne qui en serait témoin et **questionner sa posture de professionnel, de proche aidant, de bénévole, de citoyen**.
- ◆ Un **effet inattendu** est à relever **pour ces métiers qui ne sont pas régulièrement en contact direct avec les bénéficiaires (personnel administratif)**. Le *récit* fait résonner pour ces acteurs **la valeur humaine du service apporté** et déclenche de nouvelles modalités de travail qu'il paraît pertinent de partager et pérenniser.
- ◆ Les **professionnels d'intervention** participant au dispositif comme *porteurs de récit* ressentent tous un enrichissement de leur pratique. Le récit permet également une meilleure **compréhension du paradoxe des bénéficiaires, qui à la fois constituent la principale source de leur valorisation et persistent à les considérer principalement dans leur fonction technique d'aide-ménagère**.
- ◆ Les *récits*, en dehors de la finalité affichée par le projet, mettent à disposition des professionnels et des bénévoles une **matière permettant un décryptage plus fin des besoins, des réactions et des façons d'être des personnes**. Cette matière est une source précieuse de connaissance pour l'association. Toutefois, la pratique du partage avec les autres membres des équipes pose des questions éthiques, notamment en termes de confidentialité.
- ◆ Enrichis de cette rencontre nouvelle de la personne et de ce qu'elle apporte en connaissances, les **professionnels et les bénévoles engagés dans le projet commencent à partager des objets communs d'action et de réflexion**.
- ◆ Si pour les bénévoles il s'agit à ce stade d'une pratique très peu diffuse, qui n'a pas encore d'impacts de taille sur la réorganisation des pratiques et les interactions avec les professionnels, il n'en est pas moins que de nouvelles initiatives commencent à émerger dans la continuité du projet.



## Les interactions à travers le prisme du *récit*

La personne et les intervenants

La personne et les professionnels administratifs

La personne et les proches aidants

La personne et la société civile

## 3

## Le Récit : une parole qui émeut et promeut le questionnement

### Focus : Les professionnels

- ◆ Le recueil du *récit* donne accès à une **dimension autre de la rencontre avec la personne.**
- ◆ La puissance du *récit* vient du fait qu'il est **suspendu « hors du temps » de l'action « efficace et productive » : c'est le cadre de l'inaction, c'est la conjonction du passé, du présent et de la projection future**, et c'est cet espace où, par le biais des *porteurs*, le récit singulier se relie à l'ensemble des autres récits
- ◆ De l'ordre de l'interstitiel, **cette connaissance** qui n'est pas objectivable mais qui se tricote dans un espace en apparence informel, **amène tous les corps de métier à mieux percevoir le sens ultime de leur mission**

« Ça apporte quelque chose de nouveau déjà au niveau du temps. **On s'installe pour rien : ce n'est pas pour une activité, une action.** » PR

« **Elle était merveilleuse Hugnette, c'était beau.**  
Ce serait intéressant d'avoir celles de notre territoire, ça permet de les connaître, c'est autre chose que les échanges téléphoniques, ça apporte autre chose  
**De l'AG c'est le truc que je me rappelle le plus, c'est humain, ça rappelle c'est que nous devons être au fond** »  
Pro-Admin

« Pour les aides à domicile et auxiliaires c'est une autre approche, **ça va au-delà du travail, c'est une autre relation. Il y a le travail qu'on va faire tous les jours et après il y a toute l'histoire de l'usager, ça permet de mieux connaître la personne** » Pro-Admin

« Leur laisser la parole et être à l'écoute, c'est vraiment pour eux. **Nous aussi on apprend des choses, sur leur vie et conditions de vie, leurs attentes, ce qu'elles espèrent.** Prendre du temps avec eux. On peut pas le faire au quotidien »  
PR-Pro AD

## 3

## Le Récit : une parole qui émeut et promeut le questionnement

### Focus : Les professionnels administratifs

- ◆ Pour les professionnels administratifs, **les récits resonnent comme la re-découverte d'une dimension qui s'est progressivement perdue** en raison de plusieurs facteurs :
  - Un changement d'organisation et de distribution des rôles
  - Des conditions de travail de plus en plus impactées par les urgences
  - Une situation économique toujours plus tendue
  
- ◆ Qu'elles soient *porteurs de récit* ou témoins de cette expérimentation, **les professionnelles rencontrées convergent dans la nécessité de re-découvrir des visages et ne pas limiter l'acte de la planification au seul geste technique. Aller à la rencontre des personnes devient un ingrédient nécessaire** pour mieux cerner leurs besoins et planifier les interventions de façon pertinente :

« C'est génial qu'on puisse faire participer les bénéficiaires, pour nous au bureau se rendre compte de ce qui se passe en intervention. J'étais très touchée, au bureau on ne voit pas, on se rend pas compte. **Avant on faisait des visites, les assos étaient plus petites, on avait d'autres rôles.** » Pro-Admin

« **Ce serait très riche de connaître tous nos bénéficiaires dans la planification, savoir ce qui se passe, ce serait des informations très intéressantes, et le rapport serait autre après,** » Pro-Admin

« **Mettre un visage sur quelqu'un : moi j'ai une liste de clients, je fais leur planning, j'essaie de faire au mieux pour leur bien-être, maintenant je peux mettre un visage et un lieu de vie.**

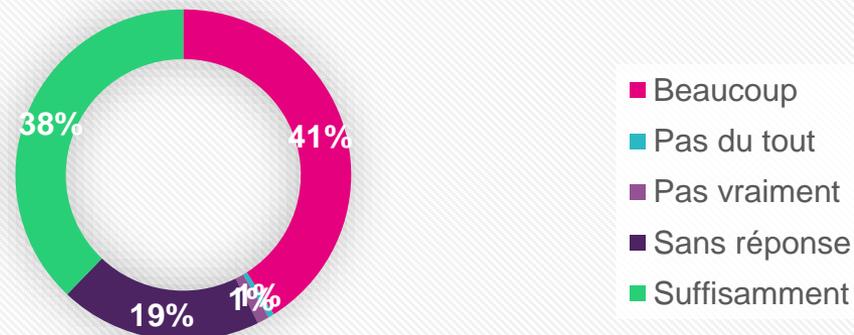
**Le planning c'est plus technique, là il y a du lien social, on peut arriver à faire cela plus humainement. On fait toujours les choses vite, dans l'urgence, on oublie le principal.** » PR-Pro-Admin

« On en tire la conséquence que tous les 15 jours il faut aller à domicile [les admin], seule ou avec le responsable. **C'est nécessaire même s'il y a pas de raison particulière. On savait qu'il fallait y aller, il faut qu'on se l'impose, il faut trouver d'autres fonctionnements.** » Pro-RE

## La place des aidants dans la relation avec les bénéficiaires

- ◆ La place des aidants est questionnée de façon indirecte à travers le regard porté sur ce sujet par les autres acteurs, et en priorité les personnes elles-mêmes.
- ◆ Si 20 à 30% des professionnels et des bénévoles ont l'impression que ce sont les proches qui transmettent et traduisent les besoins et envies de la personne, **ce n'est que 14% des bénéficiaires qui affirment ne pas exprimer leurs attentes et envies directement, car leur parole est portée par l'aidant.**
- ◆ Globalement, si **79% des bénéficiaires répondants affirment que leur parole est beaucoup ou du moins suffisamment écoutée par leurs aidants**, 1/5 environ d'entre eux ne donnent pas de réponse à cette question.
- ◆ Cette donnée peut être mise en relation avec le fait qu'environ **40% des répondants affirment avoir rempli le questionnaire avec un aidant.**

Pouvez-vous dire que votre parole est écoutée par vos proches aidants ?



## 3

## Le Récit : une parole qui émeut et promeut le questionnement

### Focus : Les proches aidants

- ◆ La place des aidants devient un sujet dans la façon dont elle est occupée lors de la sollicitation des bénéficiaires pour être interviewées par les *porteurs de récits*.
- ◆ **Les professionnels et bénévoles témoignent en effet de multiples situations de refus** exprimées soit par les personnes elles-mêmes, mais également **par les proches qui manifestent une crainte certaine vis-à-vis de cette démarche**, de sa véritable intention ainsi que des potentiels effets (attentes?) qu'elle pourrait créer auprès de leur proche aidé.
- ◆ **Certains se substituent à leur parent dans la prise de décision finale** concernant la venue des *porteurs de récits*.

« Il y a eu beaucoup de refus. Les gens ne comprennent pas, ils sont fatigués. **Les familles qui veulent pas. Pourquoi vous voulez parler avec mon parent ?** » RE

« Il y a des dossiers où les familles prennent beaucoup le dessus, un bon 10%. C'est pour les personnes qui sont en difficulté, mais pas que. **Quand ça arrive ce sont des enfants dirigistes. C'est compliqué** » RE

« **Certains proches font barrage : ne souhaite pas que l'on vienne à domicile : la fille avait peur du regard de quelqu'un : "on fait ce qu'il faut mon frère et moi pour que notre mère aille bien"**. Elle n'aura rien de plus à vous dire que ce qu'elle nous a dit à nous.  
Une dame avait accepté, mais sa fille a rappelé disant qu'elle ne souhaitait pas cette visite. » PR

- ◆ Si les professionnels font le constat de cette dynamique, certains d'entre eux ont confiance en la puissance du récit et estiment que **cette pratique et l'objectivation par le biais d'un support pourraient permettre de faire évoluer les représentations** ainsi que les interactions entre aidants et aidés.

« **La famille ça peut l'impliquer autrement [le récit], faire des propositions pour une autre prise en charge, si elle était présente lors de l'entretien** »  
Pro-Admin

« Ça va nous aider à faire évoluer nos services, et même **la relation avec les enfants. A travers ce porteur de récit on peut se servir de ça pour dire aux enfants : il ressort ça et ça**. Les enfants parfois passent derrière et remettent en question les besoins des usagers. **Une réponse par une étude peut avoir plus de poids vis-à-vis des enfants.** » RE

## 3

## Le Récit : une parole qui émeut et promeut le questionnement

### Focus : Tout citoyen

- ◆ Chaque acteur interrogé, quelle que soit sa fonction, **témoigne de la richesse que peut apporter un récit comme « objet de valeur »**, en dehors du temps et de l'espace de son recueil, voire de la personne spécifique interrogée.
- ◆ **Le récit a la capacité d'émouvoir celui qui le collecte, comme celui qui en est seulement un spectateur indirect**, via des montages de paroles enregistrées et de photos.
- ◆ Il s'agit d'une parole qui touche la corde de l'intime et du vécu d'une personne âgée à son domicile, ce qui rend **plus intense et complète l'expérience de se projeter personnellement et de questionner la vision de société** que nous voulons pour demain

« Toute nouvelle rencontre m'apporte  
**J'aime écouter le récit des personnes, leur vécu.  
 Ça fait prendre conscience de la vieillesse, du fait  
 que du jour au lendemain tout peut basculer. Voir  
 la résilience. » PR**

« Une chose m'a marqué profondément, la vidéo  
 d'Huguette-le récit. C'est de très grande qualité, la bande  
 son, ces images. Je suis fier que cet objet-là soit fait,  
 touchée par ce qu'elle raconte, sa vie. **A chaque fois que je  
 l'ai montré : ça marche à tous les coups. Les personnes  
 extérieures plongent dans quelque chose de très  
 éloigné et à la fois très commun. » DG**

- ◆ **Un support sonore et visuel du récit est vécu comme un outil de sensibilisation destiné à la fois aux acteurs internes à l'association, mais également au grand public**, dans un but de plaider pour les aînées et la reconnaissance de la valeur de leur témoignage.

« Ce serait bien qu'on puisse conserver des supports  
 : des recueils pour nos gamins, pour voir comment les  
 anciens ils vivaient, pour tout public » RE

« Sortir un livre, le diffuser, sensibiliser tout le public à la vie  
 des anciens, bénéficiaires ou non, en librairies.  
 Faire un livre pourrait être intéressant pour sensibiliser le  
 public lambda car on y pense que quand on y est confronté  
 » RE



La valorisation de l'intervenant à domicile par le *récit*

3

## Le paradoxe du bénéficiaire : l'intervenant entre aide-ménagère et confident

« Les personnes paradoxalement ont cette vision-là de l'aide à domicile [technique et technique]. **On est pas là pour papoter. Nous sommes dans des paradoxes continus y compris chez les bénéficiaires.** On les appels des aides ménagères et quand on parle de comment elles sont : « c'est mon rayon de soleil, c'est ma confidente. » Pilote du projet

- ◆ Il est important pour les personnes interrogées de définir **le professionnel qui intervient à domicile dans sa dimension principalement technique**. Cela vient entre-autre d'une culture rurale locale qui ne s'accorde pas « le luxe » de satisfaire son besoin de socialisation ou de soutien moral.
- ◆ Pour autant, **les bénéficiaires reconnaissent facilement que l'acte technique n'est pas dissocié d'une présence rassurante et soutenante, qu'ils s'empressent de valoriser.**

« **Maintenant ça a changé, on dit il faut tenir compagnie, il faut discuter, mais certaines s'assoient et elles bougent pas, elles font pas le ménage. Ça fait plaisir de discuter bien sûr, mais en discutant on peut travailler.**  
Pour moi c'est une aide-ménagère, elle m'aide à faire le ménage, et à manger, ce n'est pas de femme de ménage. » PA

« Avec A. **quand il fait beau on joue aux boules là-bas sur la place. C'est elle qui a proposé de jouer aux boules. Ce n'est pas de femmes de ménage. Ce sont des aides.** Je demande d'autres choses, elles le font. Ce sont des aides à domicile. » PA

« Il faudrait de la visite en plus mais en Ardèche rural, **on paie pas des heures pour discuter, pour faire du blabla, même si ça peut leur apporter, c'est en train d'évoluer** » RE

- ◆ Parfois les relations entre bénéficiaires et intervenants deviennent des **véritables liens de confiance et de confiance : une réciprocité s'installe, on se raconte, on se soutient...**

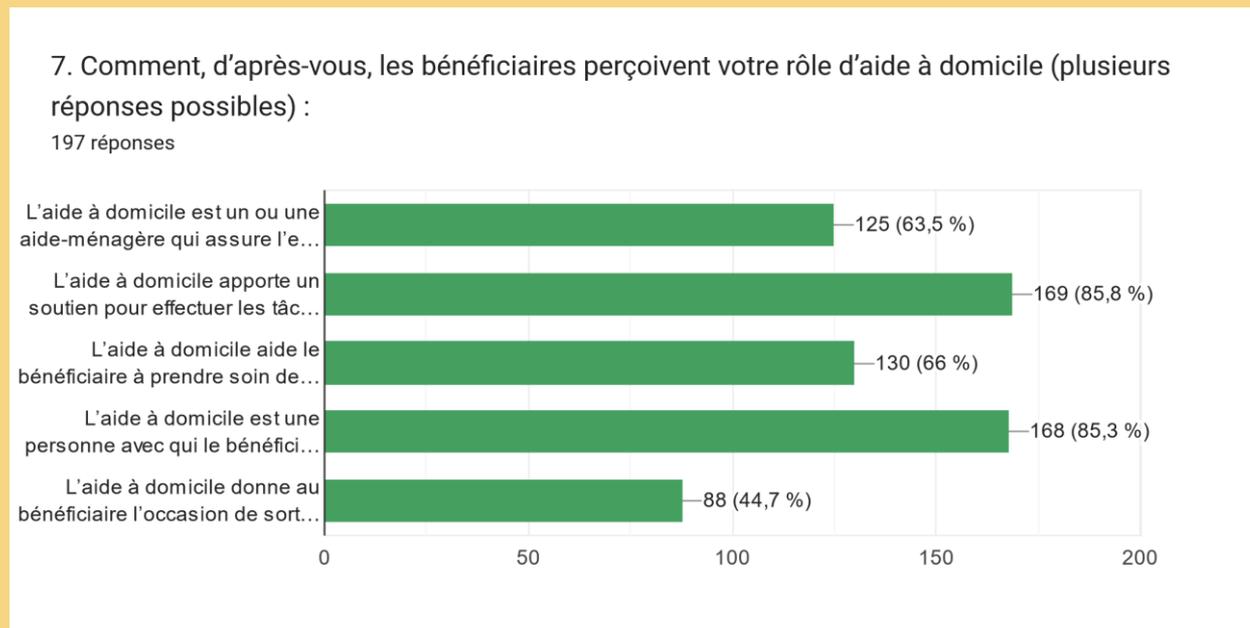
« **J'ai une autre aide qui vient. Elle est fragile comme personne, je lui dis : vous avez des problèmes ?** c'est mon compagnon, [...] Les AD se confient aussi avec moi » PA

« Il y a des personnes qu'on préfère. c'est important qu'il y ait du contact et qu'on puisse discuter un coup. **Il y en avait avec qui je m'entendais bien, elles se confient** » PA

« **Elles sont des aides ménagères avant tout, mais c'est très agréable, j'avais quelqu'un qui s'intéressait comme moi à plein de chose, j'ai gardé contact, on s'est vu pour aller au resto.** On a gardé un lien. A. c'était une très belle personne, qui est quelqu'un de franc. **On a tissé un autre lien. Il y a un vrai problème au niveau des aides ménagères, elles sont pas reconnues. A l'époque on les appelait femme de ménage, ce n'était pas très gratifiant** » PA

## Le paradoxe du bénéficiaire : l'intervenant entre aide-ménagère et confident

- ◆ Si une grande majorité des professionnels (85%) estiment être identifiés par les bénéficiaires comme une **aide pour effectuer les tâches de la vie quotidienne**, le même pourcentage se sent **également valorisé pour un rôle de soutien moral, permettant de réduire l'isolement et l'esseulement de la personne**.
- ◆ Toutefois, **plus de la moitié des professionnels intervenants persistent à se sentir plutôt identifiés comme des simples aides-ménagères**.



## 3

## Le Récit : un autre vecteur de valorisation pour les intervenants

- ◆ L'implication des aides à domicile dans l'expérimentation des *porteurs de récit* est un **facteur important de diversification des tâches du professionnel ainsi qu'un vecteur de valorisation de ses compétences.**
- ◆ Cela permet d'**impliquer différemment les intervenants dans la construction de l'accompagnement** et de donner une **autre attractivité au métier.**

« Souvent le salarié se plaint qu'il a pas assez de temps, il peut difficilement prendre le temps même s'il sent que la personne a un souci. **Savoir qu'il a une heure pour autre chose... le salarié a aussi ce côté social, cette dimension sociale est très enrichissante pour le métier.**

*En plus, ça diversifie les tâches et c'est plus attractif pour recruter dans le contexte. » Bén*

« **L'aide à domicile s'est sentie valorisée. Cela permet d'appréhender la visite à domicile avec un autre point de vue.** Elles sont pas ou peu associé à l'évaluation des besoins.» RE

« **On se sent encore mieux utile, car on y va pas pour travailler.** Pour les nouvelles ou les anciennes : ça leur permettrait de mieux voir que notre travail est apprécié, ça motive » PR-Pro AD

- ◆ Le *Récit* est également vécu comme un espace/temps où les aides à domicile peuvent **entendre et intégrer une gratification de la part des personnes, ce qui alimente la construction d'une identité professionnelle positive** mais également un **changement progressif dans les représentations des bénéficiaires eux-mêmes**

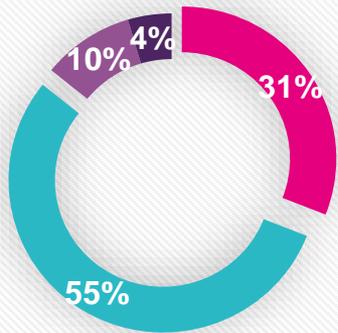
« Il y a des a priori sur le métier, elles sont des femmes de ménage. **l'idée c'est de donner une autre vision du métier. Par le récit, on pourrait faire évoluer la vision de l'aide à domicile.** » Bén

« **Ils ont reconnu que les aides à domicile c'était très important pour eux, ils comprennent aussi qu'on est pas que femme de ménage, qu'on est pas que des aides ménagères.** » PR-ProAD

«Les clients les verraient différemment, pas comme une femme de ménage. Les aides à domicile quand elles travaillent, sont moins disponible pour écouter. **Elles [les personnes] auront pas la même approche si l'aide à domicile peut venir pour discuter avec elles.** » PR

## La valorisation des intervenants par les bénéficiaires

Parmi ces phrases, laquelle correspond davantage à votre façon de pratiquer votre métier :

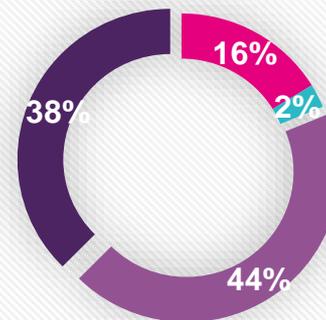


- J'exerce ce métier par choix et j'estime avoir une bonne reconnaissance par mon employeur
- J'exerce ce métier par choix et la reconnaissance vient principalement des personnes accompagnées
- J'exerce ce métier par choix mais je ne me sens pas valorisé.e par mon employeur
- J'exerce ce métier pour m'assurer un salaire mais si je pouvais, je choisirais autre chose

- ◆ Des données quantitatives relatives aux professionnels, il en ressort ainsi que **plus de la moitié est motivé pour exercer son travail du fait de la reconnaissance reçue par les personnes accompagnées**

- ◆ Une **très grande majorité se sent en effet totalement ou du moins partiellement valorisé** au quotidien dans son travail **par les bénéficiaires**
- ◆ Un tiers exerce son métier par choix et estime bénéficier d'une juste reconnaissance par l'employeur

Vous sentez-vous valorisé dans votre travail par le bénéficiaire ?



- Non, pas assez
- Non, pas du tout
- Oui, partiellement
- Oui, tout à fait



**Le *récit* : un levier à consolider pour faire évoluer l'engagement  
bénévole**

## 3

## Le difficile changement de paradigme pour les bénévoles

- ◆ Malgré les fortes attentes à l'égard des bénévoles, **leur implication dans l'expérimentation des porteurs de récits reste à ce jour très à la marge**. 3 bénévoles ont été recrutées dans le cadre du projet dans 2 associations et une bénévole déjà présente était pleinement investie.

« *J'étais pas du tout intéressée, je me sens pas du tout investie pour aller chez les gens, j'ai pas du tout envie, j'adore le contact avec les gens mais j'ai du mal avec les personnes âgées.* » Bén

« *Pour l'instant ça suscite pas trop de vocation, on en parle : « c'est bien ce que tu fais ». Mais il n'y a pas de suite. Il faut donner beaucoup de sa personne, aller parler aux personnes c'est une autre démarche. Tous les bénévoles n'ont pas forcément envie de cela.* » PR

- ◆ Toutefois, **plusieurs freins sont évoqués à ce stade quant à la capacité des associations à mobiliser des bénévoles sur ce projet :**

- Un héritage fort au sein de l'ADMR Ardèche qui voit **les bénévoles principalement affectés à des tâches de type administratif**
- Une **organisation de l'action bénévole qui doit être solide, cadrée et pérenne pour porter un projet de cette envergure et qui demande un engagement plus important** que celui qui est fourni aujourd'hui (nombre de bénévoles pas suffisant, connaissance du territoire, mobilité...)
- La **nécessité de faire évoluer le profil des bénévoles engagés et les difficultés de recrutement** (manque d'outils, de communication attractive autour du projet, d'accès au bon « profil »)

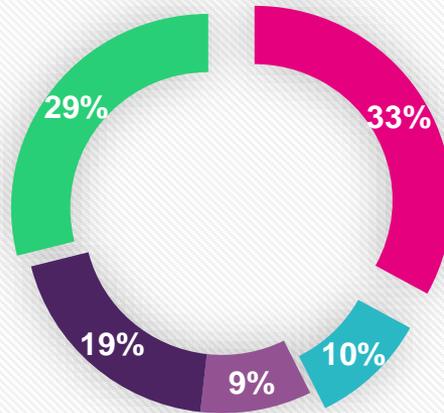
« *Les bénévoles font autres choses, mais il n'y a pas de bénévoles qui sont sur le terrain. Notre association ce n'est pas une association où les bénévoles vont au domicile comme les petits frères des pauvres. Une association qui gère 11000 heures par mois, avec 10 bénévoles : on ne peut pas faire ça et les bénévoles ne veulent pas faire ça.* » Bén-Prés

« *On est 7 bénévoles dans l'association : on ne peut pas faire reposer ce projet sur les bénévoles. C'est trop aléatoire, on est pas assez nombreux. Il faut qu'il y ait une organisation en place. Il faut les moyens de le faire* » Ben

« *J'ai cherché des bénévoles et tenté d'intéresser des bénévoles au cours de différentes rencontres, les gens sont impliqués ailleurs ou ils ont peur de se trouver chargés de responsabilités qu'ils ne cherchent pas pour l'instant. **Lorsqu'on parle de la nécessité d'aller rencontrer les bénéficiaires, ils ne sont plus intéressés.** [...] Il y a des personnes qui sont là depuis un certain nombre d'années, on est vieillissants et on a du mal à savoir par quelle accroche on pourrait intéresser les gens à rentrer dans l'asso [...]* » - Bén-CA

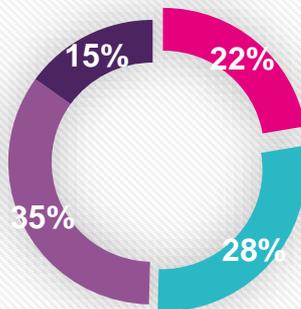
## Des bénévoles peu connus des bénéficiaires et professionnels

### Professionnels



- Je ne connais pas le rôle des bénévoles dans l'association, je ne sais donc pas comment et à quelles occasions les solliciter
- Les bénévoles interviennent au domicile des personnes mais je ne sais pas exactement quel est leur rôle
- Les bénévoles interviennent au domicile en cas de désaccord entre le service et les bénéficiaires, ils jouent un rôle de médiation
- Les bénévoles interviennent au domicile sur des missions complémentaires à celles des professionnels : nous pouvons organiser des temps d'échange sur certaines situations
- Les bénévoles sont missionnés sur des tâches administratives, nous n'avons pas d'occasion de travailler ensemble

### Connaissez-vous le rôle des bénévoles dans l'association?



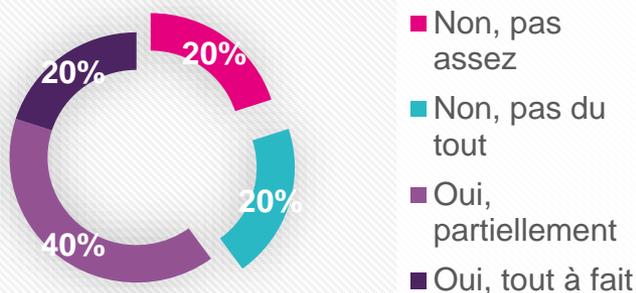
- Non, ce n'est pas clair pour moi
- Non, je n'ai jamais eu d'information à ce sujet
- Oui, en partie
- Oui, tout à fait

### Bénéficiaires

- ◆ Les données quantitatives font état d'**un tiers de professionnels qui ne connaissent pas les bénévoles et ne savent pas à quelles occasions les solliciter** ; un petit peu moins d'un tiers les considèrent comme affectés aux tâches administratives, ce qui limite les occasions de contact
- ◆ **La moitié des bénéficiaires estiment que le rôle des bénévoles n'est pas clair** ou qu'ils n'ont jamais eu d'information sur ce sujet
- ◆ Ces perceptions sont confirmées par les bénévoles eux-mêmes qui, pour deux tiers d'entre eux, estiment ne pas être suffisamment connus

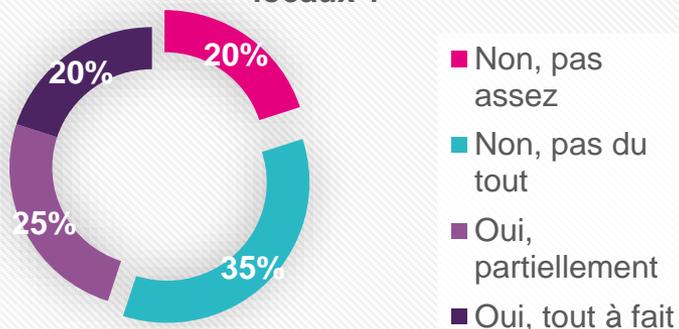
## Le difficile changement de paradigme pour les bénévoles

Estimez-vous jouer un rôle de tiers, de médiateur entre l'association et les bénéficiaires en cas de besoin ?

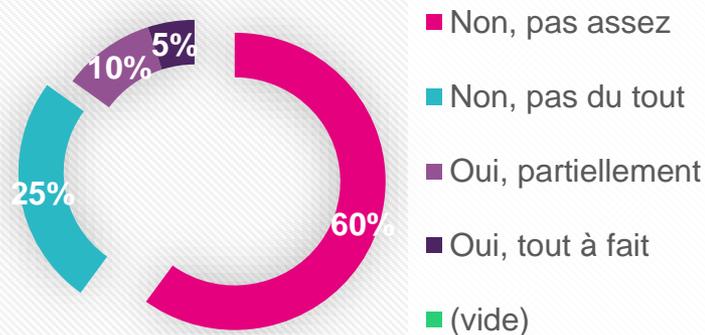


- ◆ Si une grande majorité des bénévoles interrogés perçoivent leur rôle dans la réalisation des tâches administratives, ils se voient tout autant jouer un rôle de médiateur entre les bénéficiaires et le service (60%) ainsi que de lobbying auprès des élus locaux (45%)
- ◆ Toutefois, lorsqu'ils sont interrogés sur la mise en œuvre concrètes de ces fonctions, la moitié environ d'entre eux estiment ne pas suffisamment jouer ce rôle à ce jour
- ◆ Cela fait écho à une connaissance encore trop faible des personnes accompagnées par le service

Estimez-vous jouer un rôle de promotion de l'ADMR (lobbying) auprès des institutions et élus locaux ?



Avez-vous le sentiment de bien connaître les bénéficiaires accompagnés par le service ?



## 3

## Le Récit : une matière très éclairante pour tous les acteurs

- ◆ Plusieurs acteurs impliqués directement ou indirectement dans le dispositif font état d'un **apport important des récits en termes d'éléments d'éclairage sur la personne, sa situation, son vécu.**
- ◆ Les témoignages donnent accès à différentes situations concrètes où ces éclairages ont été utiles pour une meilleure compréhension, voire une adaptation de l'intervention ou de la posture des intervenants. **Les acteurs affirment que les récits auraient une place tout aussi importante dans les accompagnements au quotidien.**

« J'ai pu restituer aux AD des choses sur cette dame, et leur dire comment mieux s'y prendre avec elle, au vu de son vécu. Elles étaient preneuses. » PR

« On peut mieux comprendre leur changement d'humeur, mieux comprendre par l'expérience la perte d'autonomie, comment faire mieux. Pratiquement le récit peut avoir cette utilité-là. Améliorer la connaissance des personnes chez qui les intervenants vont. » PR

« En informel il y a eu une communication notamment en CSE sur un usager [...] La visite des porteurs de récit a permis d'expliquer pourquoi l'intervention était compliqué. La bénévoles a fait un retour sur la visite et ça a permis de faire comprendre pourquoi on y arrivait pas avec ce M. même si on a pas résolu le problème » RE

« Pour les intervenants ça pourrait être un atout si on connaît la situation de la personne. On cerne un peu mieux la personne, pour aller travailler. En partage d'équipe, ça nous aide énormément à mieux cibler les interventions. » PR-ProAD

- ◆ Pour autant, **le respect du principe de confidentialité et anonymat dans le recueil des récits** mène certains professionnels à se questionner sur **la pertinence et le droit de partager ces informations**, du moins en l'absence d'une demande de consentement explicite.

« On ne sait pas si on peut en parler du récit à tout le monde. Une fois ça a fait remonter que un M était déprimé et on y est allé. On a maintenu une distinction entre visite à domicile et PR. Les récits doivent ils rester confidentiel ? Il y a quand même un côté confidentiel dans ce récit, sur certains sujets. Je trouverai gênant d'aller raconter la vie de la personne en réunion d'équipe » RE

« Je ne pensais pas qu'elle serait aussi fragile. Je n'ai jamais fait attention, puis la dame s'est racontée en entretien, et on comprend pourquoi elle s'est plainte de ça l'autre jour. Je n'ai pas partagé avec les autres collègues. Moi je pense qu'il faut rester discret, elle s'est confiée, je ne sais pas si j'ai le droit de partager. Il faut avoir l'autorisation par la personne de le transmettre aux autres collègues. » PR-ProAD

3

## Le Récit : un laboratoire pour expérimenter un nouveau rôle et de nouvelles pratiques pour les bénévoles

- ◆ Les bénévoles, comme les professionnels, expérimentent dans le recueil du *récit* une rencontre et une connaissance plus intime de la personne et son histoire, ses envies et ses souhaits. Ils peuvent en tirer des **éléments d'argumentaire pour porter cette parole authentique auprès des élus locaux et de la société civile**.
- ◆ **Ce rôle du bénévole est attendu par les acteurs associatifs**, dans une vision de mise en œuvre effective de l'autodétermination des personnes.

« Avoir un canal pour recueillir l'évolution de la vie des usagers, avoir une vision sociologique **pour aller faire un plaidoyer**, pour voir si les besoins évoluent, **les porteurs de récit c'est une façon de pallier ça, faire le point sur les demandes non couvertes**.  
On fait pas beaucoup de communication sur le territoire. Je pensais que cela nous aurait aidé à parler un peu de la situation des personnes.» RE

« On est à l'essence de ce à quoi tient ce projet : un portage politique fort et un portage technique fort.  
**Si tous les bénévoles étaient impliqués dans le projet, tout le monde serait à sa place, on a des arguments pour porter le lobby politique**, pour être vraiment dedans, impliqués avec la bonne parole.»  
Pilote du projet

- ◆ **Les relations entre bénévoles et salariés n'ont pas beaucoup évolué du fait de l'expérimentation des porteurs de récits**. Cette tendance exprimée par les acteurs, est également confirmée par le recueil quantitatif (cf. diapo suivante).
- ◆ Pour autant, des **nouvelles expériences et pratiques** voient le jour dans la continuité de ce projet, en raison de cette opportunité nouvelle de partage entre les acteurs.

« Aujourd'hui cela n'a pas eu d'impact sur les relations salariés/bénévoles. Il y a déjà ce binôme **par contre**, peut-être pour le futur. Peut-être que les bénévoles s'intégreront sur ces prestations. Aujourd'hui c'est pas le cas. **Chacun intervient sur son domaine mais on est pas en lien.**» Bén

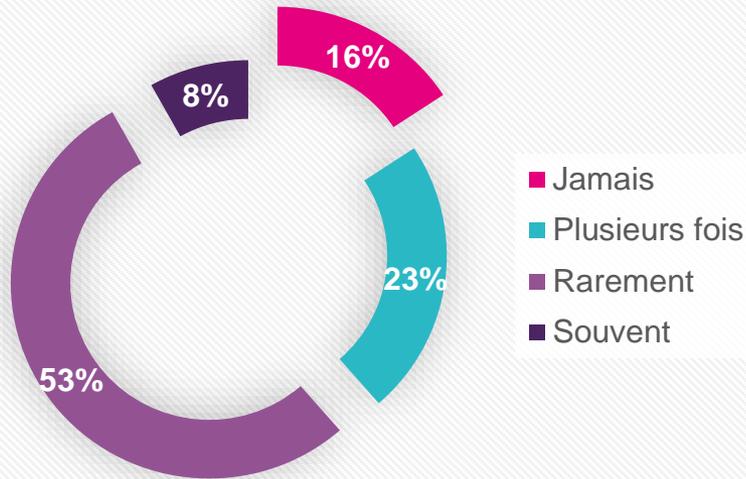
« La bénévole a demandé de participer aux réunions. Elle a demandé cela suite aux porteurs de récit. La bénévole des Vans y va aussi. **Les bénévoles vont plus connaître les usagers donc ils peuvent avoir plus de sujets d'échange entre salariés / bénévoles.**» RE

« Depuis que je vais faire les récits avec la bénévole, **je travaille plus facilement avec eux**, ça commence à déclencher des choses» PR-ProAD

« La bénévole est très contente de l'exercice, a demandé des faire des visites d'évaluation avec moi. Elle est infirmière, peut apporter des éléments sur le matériel médical.» RE

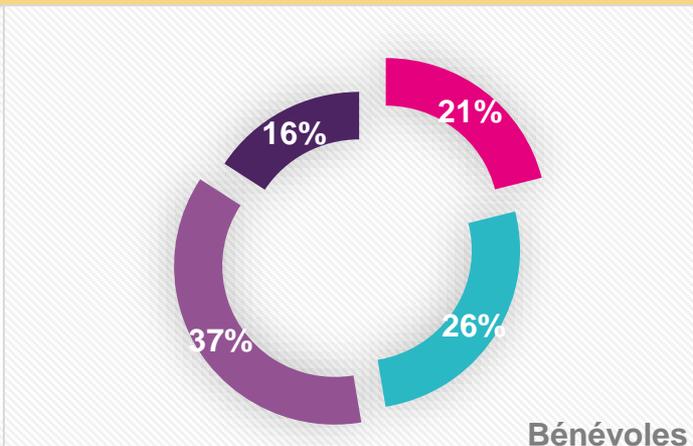
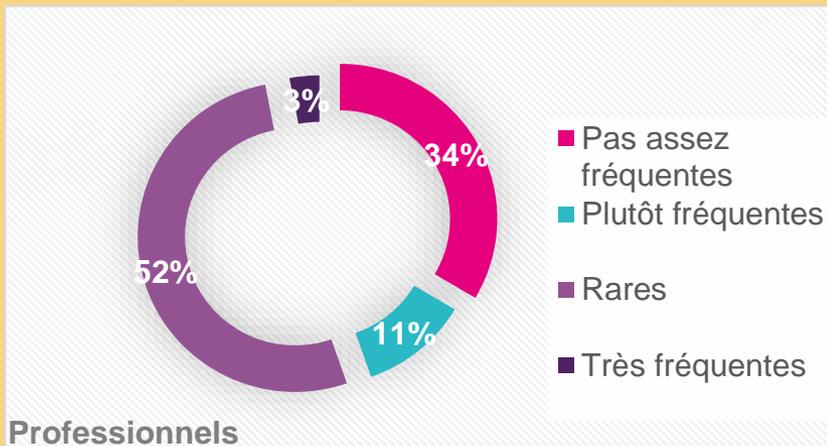
## Des rares occasions d'interaction entre les bénévoles et les professionnels

Avez-vous rencontré les bénévoles de l'association ?



- ◆ **Presque 70% des professionnels déclarent avoir rarement ou jamais rencontré les bénévoles de l'association**
- ◆ De façon générale, **les deux acteurs estiment que les occasions de rencontre et partage ne sont pas assez fréquentes**, mais ce sont les professionnels qui ressentent plus fortement ce manque (86% estiment que ces occasions sont rares ou pas assez fréquentes)

Estimez-vous que les occasions de rencontre entre bénévoles et salariés sont :





## Partie 4 – Déploiement et pérennisation du projet

- Enseignements de l'expérimentation : les préalables incontournables
- Les conditions de réussite pour le déploiement et la pérennisation

## 4

## Trois principes incontournables pour soutenir le déploiement

## Le temps incompressible de l'acculturation

## Comment atteindre l'ampleur du réseau ?

- De « prestataire de service » à « association militante » : une **conduite de changement** qui demande un temps d'« *infusion* »
- **L'acculturation par l'émulation** : la cooptation entre associations et entre acteurs
- **Des ambassadeurs du projet** s'appuyant sur des outils de communication puissants

## Du terreau pour nourrir le changement

## Comment permettre aux nouvelles postures de prendre racine ?

- **Soutenir les managers locaux** : les outiller comme premiers acteurs du changement associatif
- **Appuyer le binôme responsable d'équipe/président** : pour un co-portage local
- **Une stratégie d'action sur le moyen terme** : proposer plusieurs axes de travail et expérimentation aux différents acteurs

## Un portage politique fort

## Comment donner de la solidité au projet ?

- **Le portage politique doit guider l'action technique (et pas l'inverse)** : un discours unique et non dissonant
- **Le politique comme prise de risque** : s'appuyer sur les premiers effets positifs de l'expérimentation comme fondements permettant l'essaimage
- **Une coordination et des moyens techniques à l'échelle fédérale** pour assurer le pilotage

« Nous à la fédé il faut qu'on continue à préparer le sol, porter le bon terreau, pour que les plants s'implantent. Après on pourra récolter. » *Pilote du projet*

## 4 Des axes concrets pour favoriser le déploiement et la pérennisation

	Fédération	Associations
Un cadre souple et rassurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une <b>coordination fédérale</b> du projet permettant d'assurer l'appui aux associations et leur mise en relation, la coordination des acteurs dans le CPR, la préparation des instances, l'analyse des données préalable à la Commission Développement, les liens avec les instances statutaires</li> <li>- Un <b>protocole qui fixe un cadre à adapter localement</b> : une description du process détaillant toutes les phases et leurs modalités, la constitution des binômes, les critères ou modalités d'identification des personnes à interviewer, les modalités de formalisation des retours</li> <li>- Des <b>outils communs</b> à garder : fiches de synthèses, outils pour le recueil du récit, outil pour favoriser l'échange...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une <b>organisation associative</b> permettant d'intégrer les visites des <i>porteurs de récits</i> dans la planification mensuelle</li> <li>- Un <b>temps clairement identifié, dédié à la mission</b>, pour les différents acteurs impliqués : bénévoles, intervenants, personnel administratif</li> <li>- Une <b>vision globale de l'articulation de tous les projets</b> portés localement, lisible pour tous les acteurs concernés</li> </ul>
Une communication efficace et suivie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des <b>outils de communication</b> (newsletter, brèves, CR, support audio/vidéo ...) pour une diffusion d'informations à <b>fréquence régulière</b> sur le déploiement et les résultats globaux de ce projet auprès des managers locaux</li> <li>- Des <b>temps de partage de pratiques entre pairs et inter-associatifs : professionnels et bénévoles</b> (à partir des espaces/instances déjà existants)</li> <li>- Des <b>objets de communication</b> à construire à partir de la matière collectée pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En amont</b> : Sensibiliser, former, susciter des vocations chez les acteurs</li> <li>• <b>En aval</b> : Soutenir le changement, faire du lobbying, communiquer auprès du grand public</li> </ul> </li> <li>- Des <b>points réguliers auprès des instances statutaires</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une <b>communication interne du projet régulière et efficace</b>, basée sur les outils proposés par la Fédération <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les <i>professionnels</i> (réunions d'équipe, info électroniques...)</li> <li>• Pour les <i>bénévoles</i> (réunions, CA, temps dédiés...)</li> </ul> </li> <li>- Des <b>passerelles à créer entre les salariés et les bénévoles</b> et leurs instances : temps de travail communs, formations, participation aux réunions d'équipe par les bénévoles, ...</li> </ul>

## 4 Des axes concrets pour favoriser le déploiement et la pérennisation

### Fédération

### Associations

<p><b>Une logique de cooptation entre les acteurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des <b>actions de parrainage entre associations</b> : des managers déjà investis deviennent ambassadeur et/ou tuteur auprès d'autres collègues qui ne sont pas encore partie prenante du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des <b>cooptation internes aux équipes</b> pour susciter des « vocations » comme <i>porteur de récits</i></li> <li>- Des <i>porteurs de récits</i> expérimentés en soutien des nouveaux</li> <li>- Des premières visites systématiquement tutorées par un <i>porteur</i> expérimenté</li> </ul>
<p><b>Un panel de <i>récits</i> représentatif des situations, des environnements et des personnes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une <b>collecte plus précise d'informations sur les typologies des personnes interviewées</b> (de façon anonyme et en dehors des données de santé) : mieux cibler les évolutions des prestations et offre de service en fonction des besoins et contextes</li> <li>- Un <b>choix final laissé aux porteurs sur l'opportunité</b> de se rendre en visite chez la personne identifiée (notamment par rapport au fait de connaître déjà la personne et/ou d'intervenir chez elle en tant que professionnel)</li> <li>- Un <b>questionnement à poser</b> : un <i>récit</i> peut-il être choisi également pour éclairer une situation complexe ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une <b>représentativité des secteurs géographiques</b> couverts par l'association : les équipes solidaires peuvent être un levier, un facteur facilitateur pour le déploiement</li> <li>- Assurer une <b>représentativité des types d'environnement</b> : rural/urbain, type de logement (isolé, résidence...), couverture partenariale</li> <li>- Rechercher une <b>représentativité des profils</b> : homme/femme/couple, présence ou absence d'aidants (dans la maison, dans les environs), GIR, présence de troubles, addictions, ancienneté de l'accompagnement...</li> </ul>
<p><b>Le recrutement de nouveaux bénévoles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un <b>nouveau profil de bénévole</b> à définir par un investissement associatif fort (fiche de mission, qualités recherchées, ...)</li> <li>- Des <b>outils de communication adaptés</b> à mettre à disposition au niveau local pour permettre de cibler le recrutement</li> <li>- Des <b>ressources pour la mise en lien avec les futurs bénévoles</b> (plateformes, réseaux nationaux) à transmettre aux associations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier localement <b>les ressources et lieux potentiels de recrutement</b> de nouveaux profils de bénévoles</li> </ul>



## Partie 5 – Pour aller plus loin

- *Le Conseil des porteurs de récits* : un révélateur de changement de paradigme à plusieurs niveaux (associatif, fédéral, sociétale)

## Le Conseil des porteurs de récits fonctionne comme un révélateur pour un changement de paradigme à plusieurs niveaux (associatif, fédéral, sociétale)

“

« Le travail fait jusqu'à présent par les porteurs de récits nous a permis de nous rendre compte que nous étions passés à côté de quelque chose au niveau de l'ADMR, tout autant les administrateurs que les intervenants à domicile. » Président



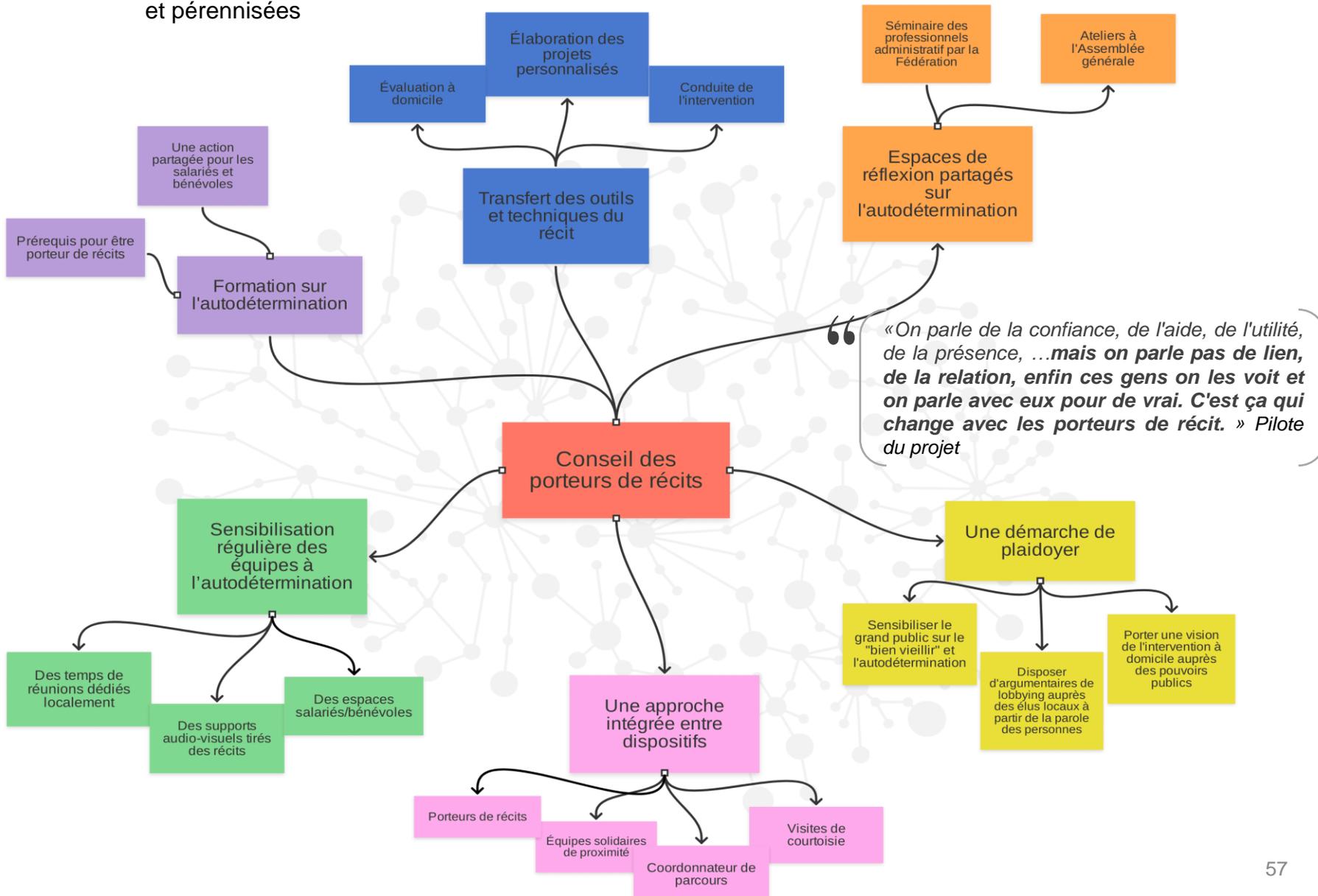
“

« Les porteurs de récit : c'est un révélateur. C'est juste l'espace/temps nécessaire pour que ça se passe. » Pilote du projet

»

# Des actions à consolider pour promouvoir l'autodétermination

- ◆ L'expérimentation des *porteurs de récits* a permis l'émergence ou l'identification de nouvelles pratiques et initiatives autour de la promotion de l'autodétermination qui nécessitent d'être partagées, modélisées et pérennisées

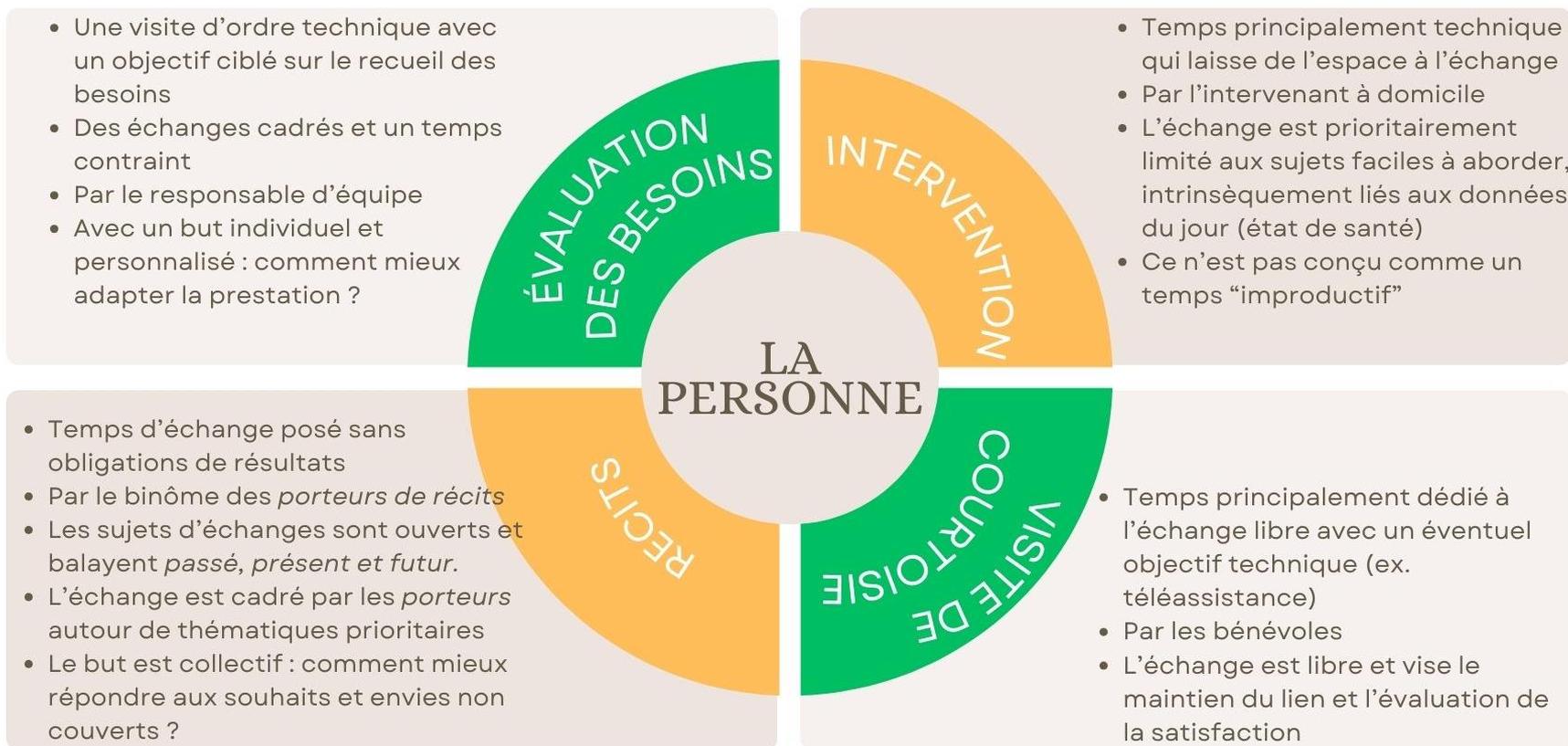


## 2

## Une articulation entre les espaces de recueil de la parole des personnes

- ◆ **Choisir pour soi, s'exprimer sur ses souhaits, se poser la question intime de ce qui fait plaisir :**  
il s'agit d'une posture qui nécessite une **acculturation** de tous les acteurs (personnes, aidants, ...)
- ◆ Cette acculturation passe par **plusieurs actions convergentes**, permettant un changement des représentations et de posture (professionnelle et bénévole)

« On insiste sur un temps long, prendre le temps avec les gens, c'est une acculturation. C'est l'élément le plus difficile à obtenir. **On veut traiter le projet comme le quotidien, ce n'est pas la même temporalité. C'est le parti pris du sensible : sortons de l'évaluation des besoins, allons dans le creux : les peurs, l'intime, le lien (on va pas parler d'actes, de service, de toilette...)** » Pilote du projet



## Le **Projet personnalisé** : le maillon manquant pour fermer le cercle et créer une cohérence entre les différents espaces de parole

- ◆ Une **circularité** se met en place entre les **dimensions singulière et générales, individuelle et collective**, par le cheminement créé entre les *récits*, l'instance du *Conseil des porteurs de récit*, la Commission développement et le Conseil d'administration.
- ◆ Le **retour à la personne et à une déclinaison singulière** de l'évolution de l'offre de service pourrait passer de façon pertinente par la formalisation d'une démarche participative de *projet personnalisé*
- ◆ L'élaboration du projet de la personne est ce **liant** permettant de **gérer et articuler de façon pertinente les différents espaces d'interaction** et de leur **restituer la dimension éthique** qui vient compléter la nécessaire intervention technique



1. **Tout d'abord la rencontre de multiples visages singuliers.** Poser un temps dédié qui permette de rentrer dans un échange intime avec la personne. Recueil de tout ce qui est de l'ordre de l'interstitiel
2. **Du particulier au général.** Faire dialoguer les informations délivrées, dépersonnaliser, transformer les aspirations et souhaits particuliers en des orientations/tendances générales
3. **Repersonnaliser** : par le projet de chaque bénéficiaire. Adapter l'intervention, la recontextualiser dans l'expérience de chaque situation et vécu spécifiques.

### 3 Une dynamique associative à habiter pleinement

- ◆ Les données quantitatives et qualitatives relatives au sentiment d'appartenance à la vie associative montrent une **tendance à une faible implication des personnes** à la fois en raison des **difficultés de déplacement** mais également d'un **manque d'intérêt pour cette dimension** (un tiers des répondants)
- ◆ Entre **1/4 et 1/3 des professionnels interrogés estiment ne pas être impliqué dans le projet de l'association et dans la vie associative**, tendance confirmée également par le regard des bénévoles

« Mon rêve c'est qu'on dise dans 5 ans, va à l'ADMR : là on t'écoute on te demande ce que tu penses. L'aide à domicile au niveau associatif, c'est d'être au service des personnes. » Président local

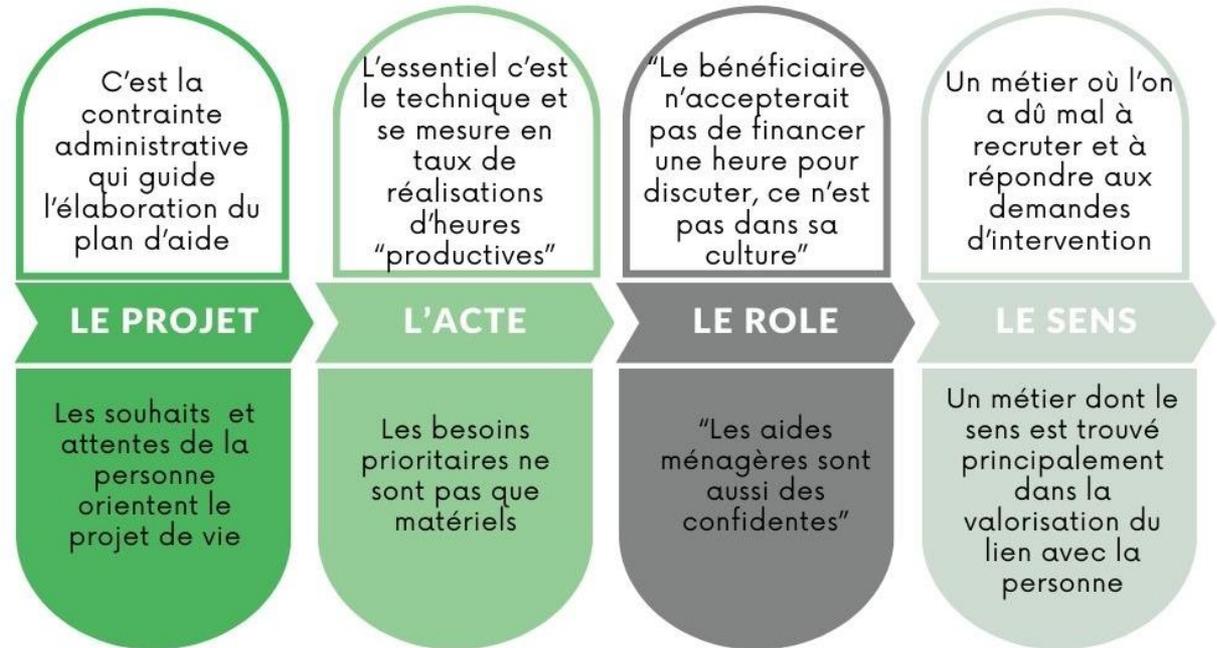


## Vers une nouvelle vision politique de l'intervention à domicile ?

“

« Souvent on coche pour des heures sociales mais les personnes veulent du ménage. **On peut pas dire que quand on va pour la case repassage ou course, on ne va pas pour l'accompagnement social.** »

Pro-Admin



- ◆ La dimension du lien social ne représente pas un acte de plus : elle est plutôt intrinsèque à chaque acte. C'est un implicite qui se niche dans la façon même de travailler (« on ne passe pas l'aspirateur pour pouvoir discuter »).

- ◆ Sa valorisation est un acte politique

“

« C'est la contrainte administrative que l'on subit quelque part, et après il y a le côté humain qui manque parfois sur ces contraintes. La question à se poser c'est : **Comment pouvons-nous être encore plus efficaces sur le plan humain dans notre travail auprès des bénéficiaires?** » Membre du CA

- ◆ Oser l'autodétermination : un plan d'aide adaptable où la personne disposerait d'un nombre d'heures à utiliser en fonction de sa perception de son besoin et ses souhaits.