Avec le soutien de la
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

÷

Référence de la convention : 00001928

RAPPORT FINAL

Titre du projet : G le Pouvoir d'Agir

Référence de la convention	Convention au titre du budget d'intervention de la CNSA pour l'innovation et la recherche Réf dossier : 00001928
Nom de l'organisme porteur du projet	Groupement Pluri-Associatif - GPA
Titre du projet	**G** le Pouvoir d'**A**gir
Date du rapport intermédiaire	23 Février 2023
Nom – Prénom et signature du Directeur Général de GPA	Thierry ROULLEAU

Personne à contacter :
Linda DESMOULINS, Directrice Qualité et Participation des Personnes Accompagnées
l.desmoulins@gpa-asso.fr

Sommaire

Partie 1- Les motivations du projet 4
1. Description des besoins identifiés auxquels le projet vise à répondre 4
2. Rappel de l'existant justifiant la mise en œuvre du projet et la nécessité de ce dernier 5
3. Rappel des objectifs visés et des solutions envisagées à l'origine du projet 6

Partie 2- La méthode mise en œuvre 7
1. Identification des besoins des usagers 7
1.1. Les besoins identifiés 7
1.2. Les réponses proposées 8
2. Validation des choix de configuration / conception du dispositif 8
3. Evaluation du projet 12

Partie 3- Les résultats 13
1. Description du dispositif ou de l'objet (modèle fonctionnel) 13
1.1. La mise en place et le fonctionnement de la commission 13
1.2. Les travaux réalisés 17
2. Modèle économique 19
3. Evaluation 20

Partie 4- Bilan critique du projet 20
1. Conformité des résultats avec les objectifs 20
2. Difficultés / obstacles non anticipés 22
2.1. Le lancement du projet 22
2.2. Les spécificités des personnes accompagnées 22
2.3. L'animation de la commission 23
2.4. Le départ de l'association porteuse du SAAD 23
3. Justification en cas d'abandon de certaines parties du projet 24

Partie 5- Suites à donner 24
1. Essaimage envisagé 24
2. Conditions d'essaimage et de reproductibilité de l'expérimentation 25

Annexe 1 : les livrables 26

Annexe 2 : Conduite du projet 107

Introduction

Le Groupement Pluri-Associatif, GPA, est une association loi 1901 à but non lucratif apportant un accompagnement matériel, moral et social, aux enfants, aux adolescents, aux adultes, à leur famille, à leurs proches aidants tout particulièrement aux personnes en situation de pauvreté, de vulnérabilité ou de fragilité, d'exclusion sociale, de handicap ou de perte d'autonomie, ou ayant besoin d'une protection.

Le GPA propose des réponses individualisées et adaptées, favorisant l'inclusion dans la société civile grâce à la co-construction d'un parcours choisi par et avec les personnes grâce à un accompagnement visant l'autodétermination. Il gère pour cela différents types de services et établissements parmi lesquels des SESSAD, SAVS, SAMSAH, CMPP, CAMSP, MECS, SAF, PEAD, GEM et jusqu'à la fin de l'année 2023, un SAAD et un SSIAD.

La participation des personnes est un axe essentiel de notre projet associatif. En effet le GPA porte et défend avec conviction les valeurs fortes d'autodétermination, de respect de chacun et d'inclusion. Il développe et promeut des réponses innovantes, adaptées à l'évolution des besoins pour soutenir et favoriser la réussite des parcours choisis par les personnes qu'il accompagne. Ces réponses visent ainsi à améliorer sans cesse la qualité des accompagnements et des pratiques professionnelles mises en œuvre pour ce faire.

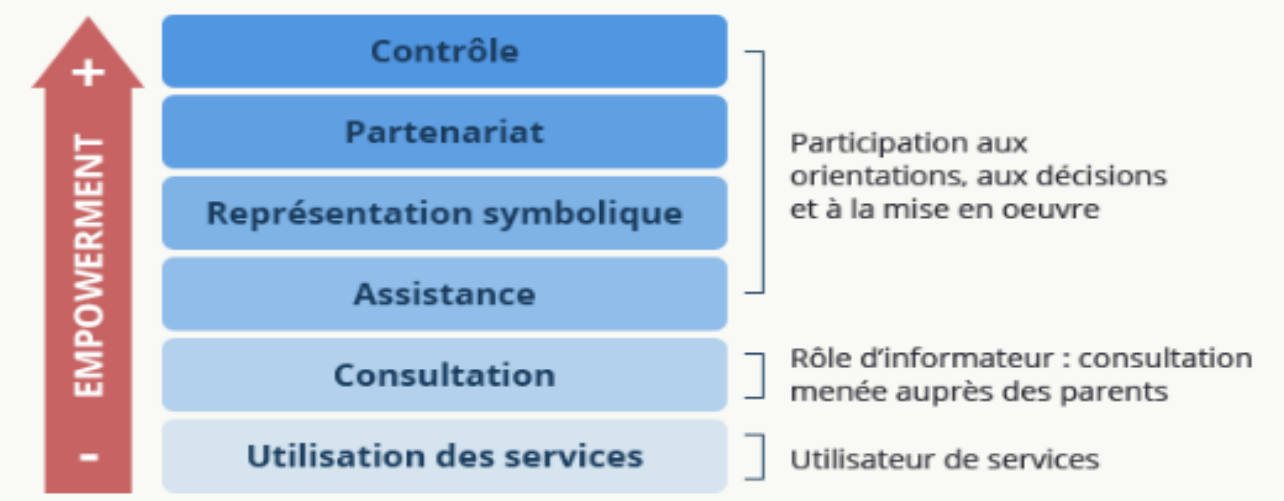
Le projet présenté dans ce rapport illustre cette démarche et ces engagements.

Partie 1- Les motivations du projet

1. Description des besoins identifiés auxquels le projet vise à répondre

La loi du 02 Janvier 2002 et les politiques de transformation de l'offre médico-sociale insistant sur la nécessaire évolution vers une société plus inclusive, ont amené le terme d'empowerment renforçant ainsi le degré d'implication des personnes.
En effet, l'empowerment ou pouvoir d'agir fait référence à une succession d'étapes par lesquelles un individu s'approprie le pouvoir, ainsi que sa capacité à l'exercer de façon autonome. Ainsi, une approche fondée sur ce pouvoir d'agir vise à soutenir les personnes dans leurs démarches pour se procurer le pouvoir dont elles ont besoin.[1]

La participation des personnes peut alors être représentée selon le schéma suivant[2] :



De plus, la loi du 02 janvier 2002 a introduit l'obligation pour les services et établissements médico-sociaux, de mettre en place des instances d'expression et de participation permettant de recueillir la parole des personnes accompagnées et/ou de leurs aidants le cas échéant, en vue d'améliorer la qualité du service rendu et de rendre plus efficientes les pratiques professionnelles. L'objectif est ainsi d'accroître la satisfaction des personnes et de valoriser le savoir-faire du service ou de l'établissement.

Les enjeux du virage domiciliaire et les contraintes grandissantes liées à la tension des métiers du domicile, obligent les SAAD à se démarquer pour se rendre plus attractifs tant auprès des bénéficiaires que des professionnels.

Le SAAD souhaite donc travailler sur l'amélioration de sa qualité de service et sur l'évolution de ses pratiques professionnelles en prenant appui sur la participation des personnes accompagnées et de leurs aidants.

[1] . Ninacs, William A. *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*, Presses de l'université Laval (PUL), Québec, 2008, 140 p.
[2] Adaptation de Arnstein, Sherry R.(1969) '*A Ladder Of Citizen Participation', Journal of the American Planning Association*, 35: 4, 216 — 224 dans l'article de J. Donzelot et R. Epstein «Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine». Publié dans Esprit, n. 236, 2006 pp. 5-34.

Le projet présenté dans ce rapport vise la création une commission qui, à partir d'une analyse des plaintes et réclamations, des évènements indésirables et des réponses apportées par le SAAD, proposera aux instances de gouvernance du GPA des actions pour améliorer la qualité du service rendu et faire évoluer les pratiques professionnelles. Cette commission se compose de personnes accompagnées, d'aidants et de professionnels du service.

Pour le SAAD, un tel projet constitue un vrai challenge au regard des difficultés à mobiliser les personnes accompagnées dans le secteur de l'aide à domicile. En effet, les personnes accompagnées par les SAAD ne prennent pas facilement la parole quand il s'agit de s'exprimer sur la qualité du service rendu (voir ci-après partie 2 1.1-1 les besoins identifiés)

2. Rappel de l'existant justifiant la mise en œuvre du projet et la nécessité de ce dernier

Le fonctionnement du SAAD permet, par le biais du logiciel d'activité, de recueillir les plaintes et les réclamations et de les traiter en apportant systématiquement une réponse au plaignant. La réponse est individualisée et propose une solution à la problématique exprimée par la personne accompagnée. Le processus est entièrement tracé depuis l'expression de la plainte ou la réclamation jusqu'à la solution mise en œuvre pour y remédier.

Cependant aucune analyse globale de ces plaintes et réclamations n'est réalisée en termes d'amélioration continue de la qualité du service. De même aucune analyse faite par le service ne permet de mettre en lien ce processus de traitement des plaintes et réclamations avec l'évolution des pratiques professionnelles et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

L'origine du projet présenté prend également son origine dans un constat fait par les professionnels du service. En analysant les questionnaires de satisfaction des 5 dernières années et en consultant le suivi des plaintes et réclamations sur la même période, nous constatons la récurrence de certaines problématiques telles que la gestion des remplacements et la transmission des informations entre les différents intervenants.
Bien que différents modèles d'organisation aient été proposés pour résoudre cette problématique, aucune amélioration notable n'a été constatée.

Ainsi, impliquer directement les personnes accompagnées leurs aidants et les professionnels dans le processus de traitement des plaintes et des réclamations doit permettre de mieux cibler leurs attentes au regard des problématiques récurrentes et, à travers leurs propositions, de consolider la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Les professionnels de terrain sont les premiers impactés par les plaintes et réclamations des personnes accompagnées. En effet, lors des interventions au domicile, les professionnels du SAAD sont les interlocuteurs directs et réguliers des bénéficiaires. Ils sont donc souvent en première ligne pour accuser le mécontentement de la personne et/ou de son entourage. Ces situations génèrent parfois des tensions et des incompréhensions quant au rôle et missions des professionnels et du service envers ses bénéficiaires. Elles peuvent ainsi créer du mal être auprès des professionnels et dégrader leur qualité de vie au travail.

3. Rappel des objectifs visés et des solutions envisagées à l'origine du projet

Le projet doit favoriser une plus grande implication des personnes accompagnées dans la démarche d'amélioration continue de la qualité en développant leur pouvoir d'agir pour être force de proposition. En favorisant les interactions avec les professionnels il contribuera également à meilleure compréhension du fonctionnement et de l'organisation du SAAD.
Le travail collectif mené par cette commission doit permettre de réduire le mécontentement des bénéficiaires, d'apaiser les tensions et les incompréhensions, améliorant ainsi la qualité de vie au travail. Une meilleure reconnaissance et valorisation du travail réalisé par les professionnels du domicile sont également attendues.

Trois objectifs majeurs sont visés :

Les notions de satisfaction des personnes accompagnées, de satisfaction des professionnels et de qualité de service sont étroitement liées à travers la démarche QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail).

Selon le préambule de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013, ***« la qualité de vie au travail vise d'abord le travail, les conditions de travail et la possibilité qu'elles ouvrent ou non de faire du bon travail, dans une bonne ambiance, dans le cadre de son organisation. Elle est également associée aux attentes fortes d'être pleinement reconnue dans l'entreprise et de mieux équilibrer vie professionnelle et vie personnelle »***. La notion de QVCT regroupe donc l'ensemble des actions permettant de concilier amélioration des conditions de travail et amélioration continue de la qualité du service rendu.

Pour la réalisation de ces solutions, le projet prévoit :

- De faire participer la commission à la réactualisation du questionnaire annuel de satisfaction avec la possibilité pour ses membres d'accompagner à domicile les personnes qui le souhaitent et qui rencontrent des difficultés pour y répondre
- D'assurer un rôle de médiateur dans les situations conflictuelles entre le service et les personnes accompagnées.

- D'animer des temps de sensibilisation auprès des professionnels sur des thématiques liées au vieillissement et/ou au handicap. Ces actions de sensibilisation permettront de développer des interactions entre les professionnels du SAAD et les personnes accompagnées. Elles constitueraient des leviers pertinents pour les professionnels et le service afin d'améliorer leurs pratiques et la qualité du service apporté à travers une meilleure connaissance des problématiques vécues par les personnes accompagnées. Ces interactions contribuent aussi à faire se rencontrer des professionnels et des bénéficiaires autour d'intérêts communs.

Partie 2- La méthode mise en œuvre

1. Identification des besoins des usagers

1.1. Les besoins identifiés

Le projet s'adresse aux bénéficiaires du SAAD et à leurs aidants, essentiellement des personnes en perte d'autonomie, en situation de handicap et/ou atteintes de pathologies chroniques.
Ce public reste difficile à mobiliser pour prendre part à des instances d'expression et de participation, même si les supports et modalités proposées dans le cadre règlementaire sont diversifiés « groupe d'expression, enquête de satisfaction, conseil de la vie sociale ».

Plusieurs facteurs expliquent ces difficultés de mobilisation :

- La perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap restreint considérablement les possibilités de se déplacer seul et physiquement pour participer à des instances d'expression et de participation
- Les conséquences de la perte d'autonomie, du handicap ou des pathologies peuvent générer des problèmes de santé nécessitant des soins médicaux et/ou des hospitalisations. Ceci peut constituer un frein à une participation régulière à des instances d'expression et de participation
- Les difficultés cognitives liées à la perte d'autonomie, au handicap ou à d'autres troubles entravent la compréhension des échanges, des informations, des supports ou des outils pouvant être utilisés au sein d'instances d'expression et de participation
- La légitimité et la confiance en soi, permettant de prendre la parole pour faire évoluer le fonctionnement d'un service ou des pratiques professionnelles, ne vont pas de soi pour des personnes rendues vulnérables du fait de leur perte d'autonomie ou de leur handicap.
- La situation des aidants, parfois en activité professionnelle, ne permet pas toujours de dégager du temps pour venir participer à des instances d'expression et de participation.

Toutefois et malgré ces difficultés, plus les personnes accompagnées, et/ou de leur aidant, sont impliqués dans les décisions les concernant et dans les modalités d'organisation et de fonctionnement des services qui les accompagnent, plus elles peuvent être forces de propositions.

L'objectif de ce projet est de permettre aux personnes accompagnées une participation active à la vie du service. Au-delà d'un simple rôle informatif et consultatif, il est attendu une véritable implication des membres de la commission avec une force de proposition permettant d'influer sur les décisions liées au fonctionnement concret du service, d'amorcer des changements de pratiques professionnelles, de modifier et d'améliorer les protocoles existants.

Pour cela les personnes accompagnées ont besoin de temps, d'espaces dédiés, d'outils et de modalités de participation adaptés, respectant leur rythme, et leur offrant les possibilités de s'impliquer selon leurs choix. Elles ont également besoin de comprendre quelles sont les missions du service et le rôle des professionnels.

1.2. Les réponses proposées

Pour lever les difficultés et répondre aux besoins des personnes accompagnées le projet prévoit :

- La participation de l'ensemble des membres de la commission à une formation à l'autodétermination. Cette formation permet de renforcer leurs capacités, leur confiance et leur pouvoir d'agir pour faciliter leur implication et donner sens à leur pleine participation
- La mise en accessibilité de l'ensemble des documents liés au fonctionnement de la commission pour permettre leur bonne compréhension et donner ainsi aux membres de la commission les moyens de remplir leur mission.
- Pour faciliter la mobilité des personnes accompagnées et/ou de leurs aidants et favoriser ainsi leur pleine implication, leurs frais de déplacement seront pris en charge. Si besoin, le transport sera organisé par le SAAD. Sera également pris en charge le temps de présence à domicile d'un auxiliaire de vie pour suppléer l'aidant et lui permettre de participer à la commission.
- Pour les personnes accompagnées ou les aidants souhaitant s'engager dans le dispositif et occupant un emploi, la commission assumera le versement d'une indemnité compensatrice de présence afin d'éviter une perte de revenus pouvant constituer un frein à la participation
- Le renouvellement régulier des membres de la commission pour assurer sa continuité en cas d'absence fréquentes pour raisons de santé.

2. Validation des choix de configuration / conception du dispositif

Au regard des objectifs du projet et de l'identification des besoins des usagers, l'intervention du designer social permet de faire émerger les axes de conception du dispositif.

Son intervention permet de créer les conditions de la créativité, de la collaboration et de l'expérimentation. Elle met en mouvement le projet. Elle conçoit et s'appuie pour cela sur sa méthodologie :

- La réflexion centrée usager : « se mettre à la place de », en échangeant sur les retours d'expérience des usagers pour mieux comprendre leur quotidien
- L'intelligence collective : valoriser la pluridisciplinarité de chacun afin de concevoir des solutions adaptées et adaptables à tous.
- L'expérimentation : créer un prototype pour le tester et l'améliorer afin de mettre en place une solution pérenne

De la même manière cette méthodologie donne l'opportunité pour les usagers de comprendre ce qu'est le rôle, les difficultés, … des professionnelles qui interviennent à leur domicile. Cela participe à la QVCT.

La conception du dispositif passe par une phase de création collaborative. En effet, afin d'assurer le bon développement du projet, il est primordial que chaque acteur du dispositif soit intégré à la réflexion.

Ainsi, dès le début du projet, 3 ateliers co-créatifs sont organisés pour co-construire cette future commission des usagers. Ces ateliers sont animés par le designer social et invitent chaque usager du projet à participer : bénéficiaires, aidants et professionnels. Ce triangle d'acteurs permet ainsi l'approche pluridisciplinaire et centrée usager nécessaire pour penser une solution pérenne, viable et inclusive.

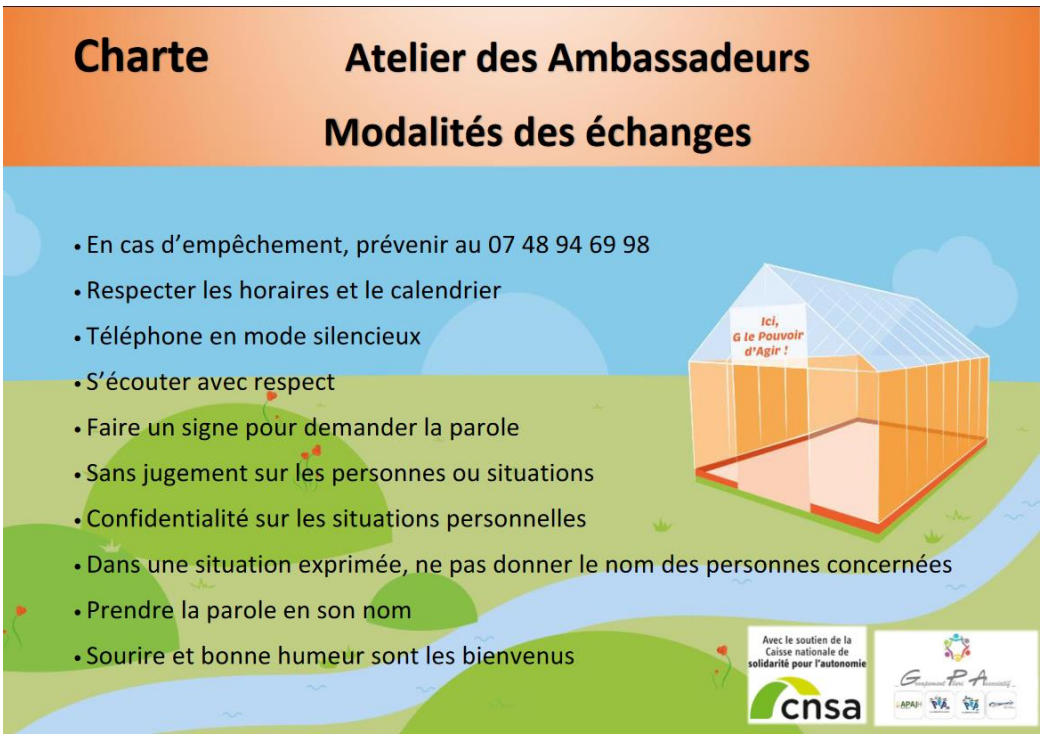
Chaque atelier co-créatif est ainsi espacé l'un de l'autre afin de :

- Permettre des temps de restitution et de réflexion sur les possibilités de mise en œuvre concrète,
- Faire évoluer le concept dans les contraintes réelles du terrain.

Suite à cette phase de conception sur le fond du dispositif, une communication est travaillée pour sa mise en forme. Cette nouvelle étape s'organise autour de la création d'une identité pour le projet ainsi que de flyers explicatifs du dispositif, accessibles à tous et dans un souci de littératie.

L'intervention du désigner social a véritablement permis de lancer le projet avec un support de communication adapté et deux feuilles de routes ciblées présentant les étapes à suivre.

G le Pouvoir d'Agir !
Ici, G le Pouvoir d'Agir !
L'ACSAD à votre écoute !
24 & 28 juin 2022
15h-17h
La maison des associations Coulonges-sur-l'Autize
Participez à l'amélioration du service !
Échanges, partage et construction des premières pistes d'un projet commun !
Pour qui ?
Bénéficiaires, aidants & professionnels
Un transport ?
L'ACSAD s'engage à faciliter votre venue (accompagnement véhiculé, défraiement)
Rejoignez l'aventure !
05 49 06 21 81
acsad.coulonges@orange.fr
ACSAD - sites de Parthenay, Niort et Coulonges-sur-l'Autize


Charte
Atelier des Ambassadeurs
Modalités des échanges
• En cas d'empêchement, prévenir au 07 48 94 69 98
• Respecter les horaires et le calendrier
• Téléphone en mode silencieux
• S'écouter avec respect
• Faire un signe pour demander la parole
• Sans jugement sur les personnes ou situations
• Confidentialité sur les situations personnelles
• Dans une situation exprimée, ne pas donner le nom des personnes concernées
• Prendre la parole en son nom
• Sourire et bonne humeur sont les bienvenus
Ici, G le Pouvoir d'Agir !
Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
cnsa

Feuille de route n°1

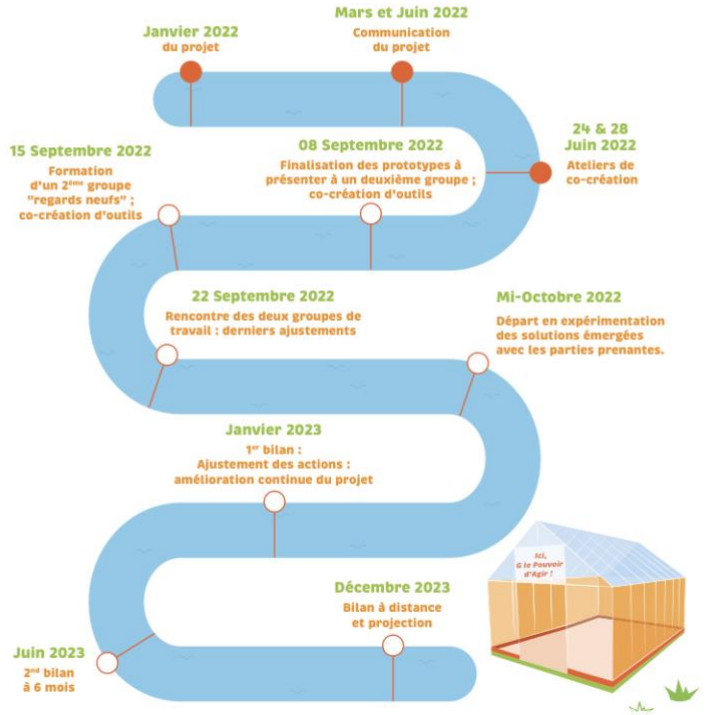
Juillet 2022

Vous avez accepté de rejoindre l'aventure : G le Pouvoir d'Agir ! Et nous vous en remercions à nouveau !

Suite à votre participation aux ateliers de co-création, vous venez d'intégrer l'équipe projet afin d'améliorer les services de l'ACSAD.

Voici notre feuille de route : la prochaine fois que nous nous verrons, nous finaliserons les solutions que nous avons commencé à créer, et penserons des outils pratiques pour faciliter leur mise en place.

Comme nous en avions discuté, un second groupe de travail "regards neufs" va être constitué : que diriez-vous d'organiser un temps commun avec ce second groupe le 22 septembre, de 15h à 17h ?



Au plaisir de nous revoir en septembre, nous vous souhaitons un bel été !

Feuille de route n°2

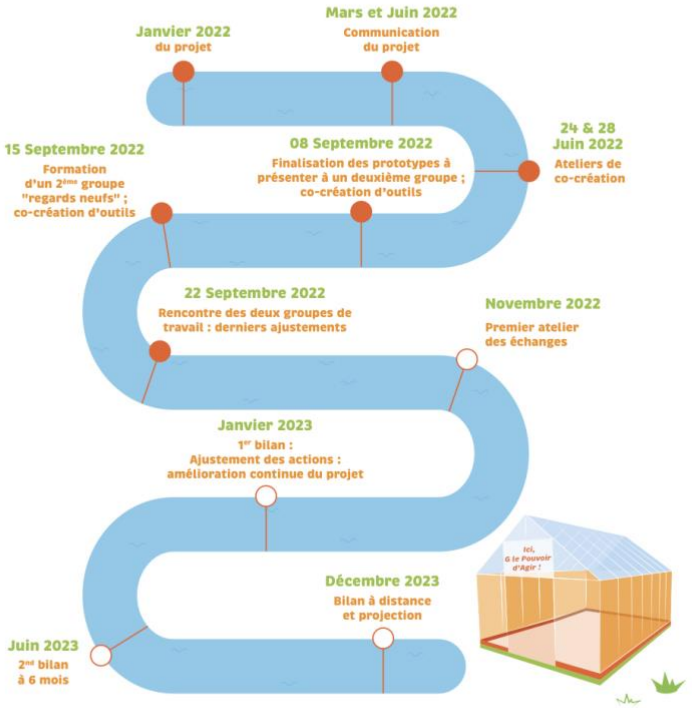
Octobre 2022

Vous avez accepté de rejoindre l'aventure : G le Pouvoir d'Agir ! Et nous vous en remercions à nouveau !

Voici comme promis notre feuille de route à jour : après 5 ateliers (et 2 pour le groupe "regards neufs"), notre projet a pris une nouvelle forme : l'atelier des échanges !

L'atelier des échanges, c'est la rencontre de plusieurs parties prenantes autour d'une thématique donnée. Ouvert à tous, il porte sur une thématique dédiée et a pour but de co-construire des solutions dans la durée afin de poursuivre l'amélioration des services de l'ACSAD.

En novembre débutera ainsi le premier atelier des échanges : vous y serez ?



Au plaisir de nous revoir en novembre, nous vous souhaitons un bel automne !

3. Evaluation du projet

Le projet est évalué par HANDEO qui propose une méthodologie participative et opérationnelle ayant pour objectif d'apprécier les effets de ce projet sur les personnes accompagnées et sur leur pouvoir d'agir à l'égard du service qui les accompagne. Cette évaluation permet aussi d'apprécier les effets de l'implication des usagers dans l'organisation du service sur la qualité de vie au travail des professionnels.

L'effectivité du dispositif et son caractère participatif sont évalués du début à la fin du projet avec la mise en place d'un comité d'évaluation qui veillera au bon déroulement du projet.
Un comité de suivi sera également mis en place. Composé d'usagers, de personnes ressources, de professionnels et de partenaires, il assure ainsi la participation et la mobilisation de toutes les parties prenantes au projet.

L'évaluation s'appuie sur des entretiens individuels conduits auprès d'un échantillon de personnes. Ils sont complétés par des échanges avec les professionnels favorisant une démarche participative. Cet échantillonnage permet de respecter un principe de diversité.
L'évaluation a un caractère exploratoire et s'appuie sur une méthode construite avec une analyse ancrée dans la réalité quotidienne des personnes.

Des indicateurs de suivi (5 à 10 indicateurs) sont définis avec le comité d'évaluation. Recueillis mensuellement et consignés dans un tableau informatisé, ils pourront notamment portés sur :

- Le nombre de jours mobilisés pour participer au projet
- Le nombre de plaintes et de réclamations
- La perception positive ou négative du projet
- La perception des effets du projet sur la personne
- La perception des effets du projet sur les professionnels

L'évaluation permet la production de recommandations pour assurer et faciliter l'essaimage du projet à d'autres organismes.
Un rapport d'évaluation finale est produit à l'issue de la démarche.

Un suivi régulier du projet est mis en place à travers des réunions mensuelles du comité de pilotage du projet afin de s'assurer de son bon déroulement et de procéder aux éventuels ajustements nécessaires.

Dans le cadre de l'essaimage du projet, HANDEO a prévu de réaliser une évaluation de cet essaimage dans les six mois suivants la fin de l'expérimentation. Cette démarche permettra de mesurer notamment la transférabilité du projet sur d'autres types de services et auprès de publics différents.

Partie 3- Les résultats

1. Description du dispositif ou de l'objet (modèle fonctionnel)

1.1. La mise en place et le fonctionnement de la commission

- **L'installation de la commission**

Pour rappel, le projet vise la création une commission qui, à partir d'une analyse des plaintes et réclamations, des évènements indésirables et des réponses apportées par le SAAD, proposera aux instances de gouvernance du GPA des actions pour améliorer la qualité du service rendu et faire évoluer les pratiques professionnelles

Le lancement du projet a nécessité une dimension ingénierie importante tant sur le plan de la méthode à poser que de la compréhension d'un système complexe : organisation du SAAD sur trois sites différents, statut des acteurs différents, besoins particuliers des participants, externalisation de la mission de facilitation, …
Il a pu parfois susciter des difficultés logistiques (salles, horaires, lien avec les sites dans l'accompagnement des personnes aux réunions) qui ont été levées au fil de l'avancée du projet.

Après la phase de communication du projet et les ateliers animés par la designer social, la commission s'est mise en place.

Elle se compose de :
- Personnes accompagnées par le service (personnes âgées et personnes en situation de handicap)
- D'aidants
- De professionnels du service

Les membres de la commission initialement appelés ambassadeurs sont devenus au fil de l'expérimentation des ambassadeurs porte-parole, à la demande de ses membres.

La répartition des membres de la commission prévue dans le projet était la suivante :
- 4 ambassadeurs représentant les personnes accompagnées
- 4 ambassadeurs représentant les aidants
- 2 ambassadeurs représentant les professionnels

De par sa composition, cette commission se veut ainsi représentative de l'ensemble des acteurs du service avec une prévalence donnée aux personnes accompagnées et leurs aidants.

La répartition pensée au début du projet n'a pas pu être maintenue tout au long de l'expérimentation, tout comme la permanence des membres eux-mêmes. En effet, l'état de santé des personnes présentes dans la commission a été à plusieurs reprises à l'origine d'absences pour des rendez-vous médicaux notamment.

L'animation de la commission est confiée à une animatrice / facilitatrice mise à disposition par notre partenaire, La ligue de l'Enseignement et qui intervient en prestation de service.

Ses missions dans le projet sont :

- D'accompagner la mise en place du processus,
- D'accompagner sa pérennisation et son essaimage
- De faciliter la parole et l'expression des membres de la commission, de favoriser le développement des liens entre eux
- D'organiser les temps de travail et de réunion de la commission (planification des réunions, réservation des salles, gestion des transports des personnes accompagnées, planification et organisation des travaux…)
- D'assurer la restitution des travaux réalisés par la commission, voire accompagner la cette commission elle-même dans cette démarche de restitution
- De préparer les livrables

Afin de bien appréhender le fonctionnement du service, l'animatrice/facilitatrice a suivi des intervenantes à domicile durant leur tournée. Ces immersions lui ont permis de mesurer la diversité des situations, l'approche singulière qu'elles nécessitent, le rythme d'intervention des professionnelles. Elles ont également permis de tester et éprouver une première information en direction des personnes accompagnées autour du projet à mettre en place. Enfin, ces immersions ont donné lieu à plusieurs contacts avec des personnes ayant manifesté leur intérêt à rejoindre un groupe projet.

L'animatrice/facilitatrice a également rencontré les autres parties prenantes au projet :

- La désigner sociale
- Le vidéaste
- L'évaluateur du projet

Enfin, l'animatrice/facilitatrice a participé à plusieurs réunions d'équipes sur les différents lieux d'intervention du service afin de promouvoir le projet et faire connaissance avec les professionnels.

- **L'organisation et le fonctionnement de la commission**

La commission se réunit mensuellement, en après-midi, pour respecter les souhaits émis par les ambassadeurs porte-parole et leur rythme de vie, mais aussi pour maintenir les interventions du SAAD le matin (intervention pour l'accompagnement aux actes de la vie quotidienne).
Les réunions de la commission se tiennent dans les locaux des différents lieux d'intervention du SAAD, permettant ainsi une représentation de tous les sites.

Pour l'organisation de ces commissions, en lien avec les cadres de secteur du SAAD, l'animatrice/facilitatrice :

- Organise l'accompagnement physique, par des aides à domicile, des membres de la commission ne pouvant se déplacer par leurs propres moyens. Les aides à domicile assurent le transport et soutiennent les personnes dans leur participation aux réunions de la commission (installation, utilisation et compréhension des documents)
- Prends contact avec les membres pour rappeler la date et les horaires des réunions
- Prépare les supports et documents nécessaires au travail des ambassadeurs porte-parole
- Réalise un relevé de notes synthétiques pour les réunions mensuelles du COPIL
- Fixe les objectifs de travail pour la réunion suivante

Différents moyens de facilitation de mobilisation des participants sont mis en place :

- Le co-voiturage
- Le transport des usagers ne pouvant se déplacer personnellement est organisé :
    - Des véhicules de service sont réservés à cet usage
    - Des professionnels sont mis à disposition pour transporter les ambassadeurs porte-parole ou aidants
- Les temps de travail des professionnels sont planifiés pour tous les besoins de présence sur les différentes réunions
- L'indemnisation des suppléants des aidants familiaux est prévue dans le cas où ces derniers travaillent
- Une mise à disposition d'un aidant professionnel au domicile d'un aidant familial pour le suppléer lorsqu'il souhaite participer aux travaux de la commission

L'organisme évaluateur est présent sur certaines réunions de la commission afin de mesurer la mise en œuvre du projet au regard des objectifs fixés dans le cahier des charges. Il programme et organise en lien avec l'animatrice/facilitatrice les interviews avec les membres de la commission afin de réaliser l'évaluation du projet.
De même le vidéaste participe à certaines réunions de la commission pour réaliser des prises de vues nécessaires à la réalisation du film témoignage. Il programme et organise également en lien avec l'animatrice/facilitatrice les interviews avec les ambassadeurs porte-parole pour alimenter le contenu du film.
Des membres de la direction peuvent participer ponctuellement, à sa demande ou sur sollicitation des membres de la commission, aux réunions mensuelles.

- **Les instances de suivi**

Un COPIL chargé de suivre le déploiement de l'expérimentation et de procéder à des réajustements le cas échéant, est mis en place. Il se compose de :

- L'animatrice/facilitatrice
- La directrice de territoire
- La directrice qualité
- Les cadres de secteur du SAAD

Sur la première année d'expérimentation le COPIL se réunissait trimestriellement. L'évolution du projet a rapidement nécessité des réunions mensuelles pour assurer un suivi plus régulier et une traçabilité des actions et ajustements réalisés.
Pour faire le point sur l'avancement du projet, le COPIL peut solliciter la participation des parties prenantes du projet : vidéaste, organisme évaluateur HANDEO, La Ligue de l'Enseignement.

Un comité technique est également constitué pour suivre la réalisation et l'évaluation du projet. Il se réunit deux fois par an. Sont membres de ce comité :

- L'animatrice/facilitatrice
- Des membres de la commission
- La directrice de territoire
- La directrice qualité

- Les cadres de secteur du SAAD
  Le directeur général
- Un représentant du CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie)
- L'organisme évaluateur HANDEO
- Le vidéaste
- Un représentant du Conseil Départemental
- La cheffe de projet de la CNSA

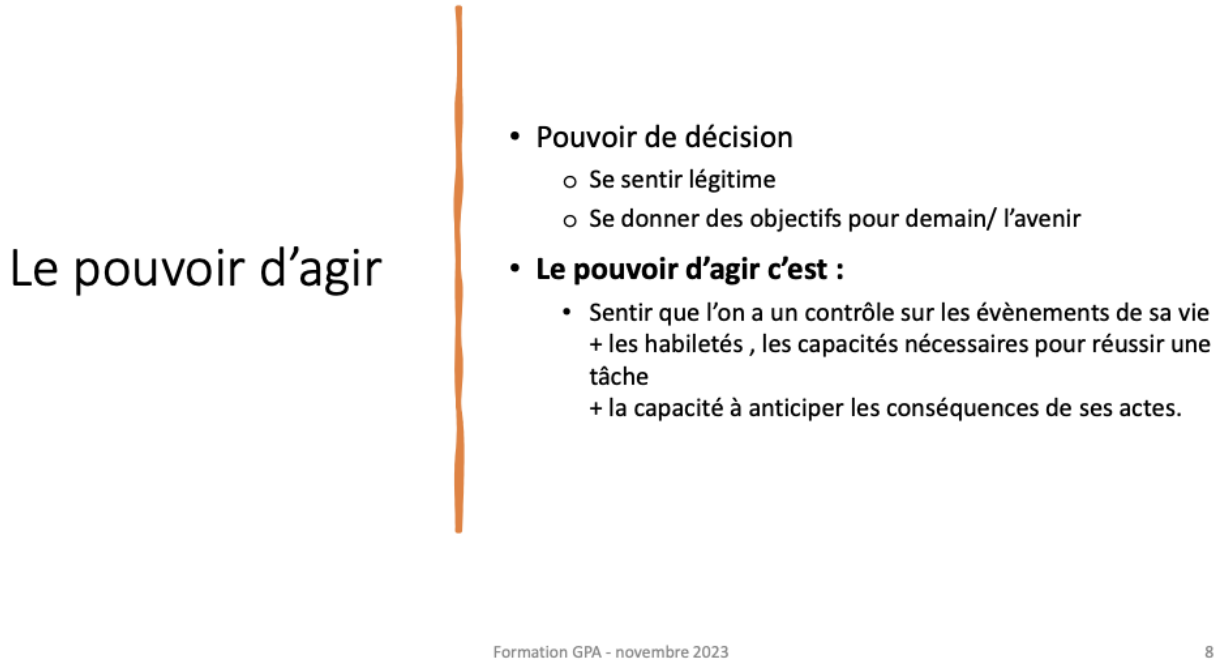
Lors des réunions du comité technique deux membres de la commission, à tour de rôle et sur la base du volontariat, viennent présenter les travaux réalisés et participer aux échanges.

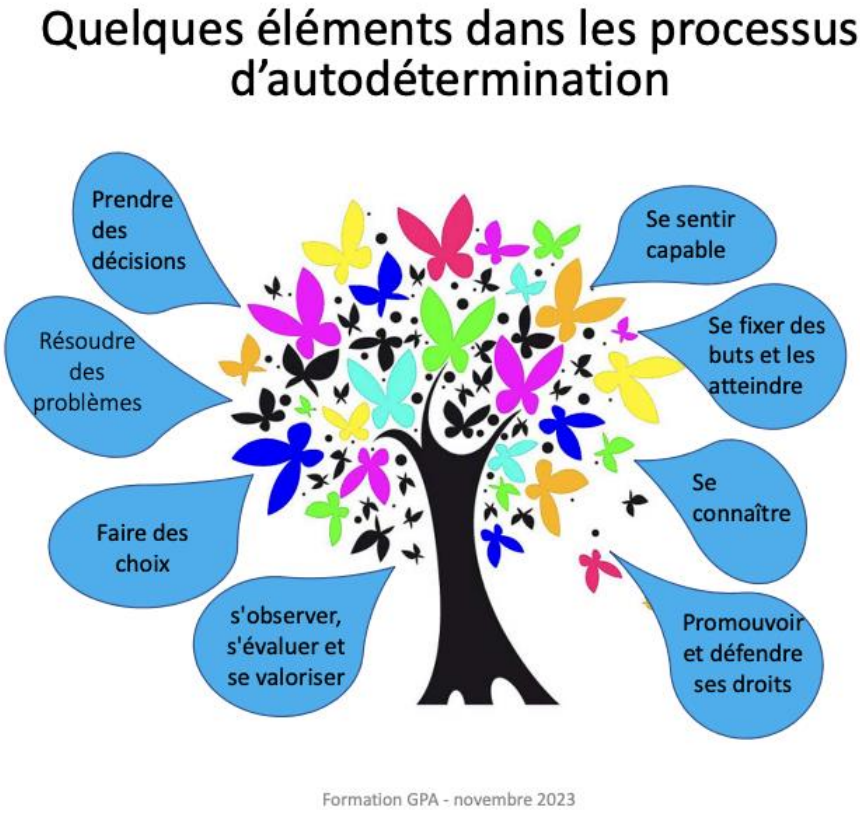
- **Des formations au service du projet**

Pour permettre aux ambassadeurs-porte-parole de bien appréhender leur rôle et mission et renforcer leur pouvoir d'agir une formation à l'autodétermination a été réalisée.

Cette formation de deux jours en demi-groupes et d'une matinée en groupe complet a été porteuse de nombreuses réactions et a provoqué une prise de conscience du rôle d'ambassadeur porte-parole, de ses enjeux et de l'importance à « porter la parole ».

Cette formation, dispensée par des formateurs extérieurs a favorisé l'appropriation de ce que représente le pouvoir d'agir.





- **Une sensibilisation améliorant la qualité du service rendu**

Enfin, durant une journée les membres de la commission ont pu tester et voir en démonstration un simulateur de vieillissement. Ce temps d'information et d'échanges a permis de mieux mesurer et comprendre les effets du vieillissement sur le corps et ses enjeux dans les accompagnements à mettre en place auprès des personnes en situation de perte d'autonomie.

Le calendrier rétrospectif des ateliers, des réunions de la commission, des réunions du COPIL et du comité technique et des différentes actions menées (formation autodétermination, sensibilisation au vieillissement) figure en annexe 2.

1.2. Les travaux réalisés

- **Le questionnaire de satisfaction**

Conformément à ses objectifs, la commission doit proposer des solutions visant à améliorer la qualité du service rendu et la qualité de vie au travail des professionnels. Les échanges, les réflexions, le travail conduit tout au long de l'expérimentation ont conduit la commission à réactualiser certains outils et à en créer de nouveaux.

La commission a commencé par retravailler le questionnaire de satisfaction. Considérant que le questionnaire existant n'était plus adapté (questions peu compréhensibles, présentation peu attractive) les

ambassadeurs porte-parole ont proposé une réactualisation de ce questionnaire avec une refonte des questions, une présentation plus visuelle et une impression en couleur. Un exemplaire de ce questionnaire figure en annexe 1.

Le nouveau questionnaire ainsi distribué a reçu un meilleur accueil auprès des personnes accompagnées et un retour un peu plus important que sur les années précédentes.

- **Le flyer sur les métiers**

Une procédure formalisée au sein du SAAD, permet le traitement des plaintes et réclamations. Elles sont systématiques enregistrées, qualifiées et leur traitement suivi. Les plaintes et réclamations font l'objet d'une analyse tous les six mois.

Les ambassadeurs porte-parole ont analysé les plaintes et réclamations traitées par le service sur la période de juillet à décembre 2022. Cette analyse fait apparaître une mauvaise connaissance des tâches afférentes à chaque métier, suscitant de la part des personnes accompagnées, des demandes d'intervention non appropriées. De plus cette mauvaise connaissance suscite des mécontentements et parfois des tensions à l'égard des professionnels ne répondant pas à ces demandes pourtant inadaptées. (Par exemple, une auxiliaire de vie ne peut pas changer une ampoule électrique dans le cadre de sa mission)

Ainsi en s'appuyant sur les fiches de poste de chaque métier intervenant à domicile, les ambassadeurs porte-parole ont élaboré un flyer présentant de manière plus ludique et pédagogique les spécificités des métiers du domicile. Un exemplaire de ce flyer figure en annexe 1.

Le choix d'utiliser des pictogrammes pour une lecture simplifiée est apparu comme une évidence. Les pictogrammes ont été choisis et validés par les membres de la commission. Des codes couleurs sont également retenus en référence aux couleurs des blouses portées pour les différents métiers.
Ce document est distribué auprès de chaque personne accompagnée et leur famille. Il est inséré dans la mallette d'accueil des professionnels. Il permet ainsi, en cas de demande inappropriée de s'y référer et de partager des éléments de réponse communs.

La commission a proposé que ce document soit également remis en mains propres par les professionnels auprès des personnes accompagnées afin de l'expliciter, le cas échéant.
Du fait du désengagement de l'ACSAD et de sortie de l'expérimentation au 30 juin, l'impact de ce document n'a pas pu être mesuré.

- **Les éléments de transférabilité**

Dans le cadre de l'appel à projet la réalisation d'un kit de transférabilité devait permettre d'assurer un essaimage du projet sur d'autres types de service.
Les ambassadeurs porte-parole ont travaillé à la création d'outils permettant d'expliquer leur rôle et les règles de fonctionnement d'une telle commission. Ces documents ont été mis en accessibilité (FALC) pour en faciliter l'appropriation. Ils valorisent l'implication et l'engagement des personnes ayant participé à l'expérimentation.

Les travaux de la commission ont abouti à la production des documents suivants :

- La charte de la commission
- Être ambassadeur porte-parole
- Règlement intérieur de la commission

Les travaux pour la réalisation de ces documents ont nécessité pour les membres de la commission, du temps pour se mettre d'accord, pour aboutir à un consensus sur des notions et des règles à partager ensemble.

L'ensemble de ces outils est présenté en annexe 1.

- **Les supports de communication**

Des supports de communication en format vidéo ont également été créés pour apporter un autre regard et pour donner à voir sous un autre angle le travail réalisé et la participation des personnes dans ce projet. Ainsi deux newsletters en format vidéo ont été produites pour servir de rapport d'activité des travaux de la commission.

De même, tout au long de la réalisation du projet et pour transmettre un témoignage interactif, un film a été réalisé. Il montre les étapes de construction, de déploiement et d'évaluation du dispositif ainsi que les réussites, les écueils à éviter et les éventuelles difficultés rencontrées.

Si les personnes ayant participé à cette expérimentation se sont prêtées au jeu d'être filmées dans le cadre de ce projet, elles ont été plusieurs à refuser la diffusion de leur image à travers ces supports, sur les réseaux sociaux, sur des supports publicitaires, flyers…sur les sites internet de tout service, institution, collectivité….
Pour respecter les choix de ces personnes, nous demandons à la CNSA de ne pas diffuser ces supports.

Dans la continuité du pouvoir d'agir que ce dispositif souhaite redonner aux personnes, la création d'une chaîne Youtube est prévue. Elle vise à donner la parole aux personnes accompagnées qui pourront ainsi témoigner des réalisations de la commission et favoriser l'émergence de nouveaux influenceurs auprès d'un public encore peu visible sur la toile. Pour les raisons évoquées ci-dessus la création de cette chaîne Youtube n'a pas pu aboutir à l'issue de cette expérimentation. Toutefois, dans le cadre de l'essaimage, cette action a vocation à se concrétiser.

2. Modèle économique

Différentes ressources et moyens sont mobilisés pour la réalisation du projet

Ressources / moyens mobilisés	
Moyens humains En prestation de service	- Désigner social - Animatrice / facilitatrice de la commission - Vidéaste - Organisme évaluateur
Moyens humains Personnel permanent	- Cheffe de projet (directrice qualité) - Responsable technique et opérationnelle (directrice de territoire) - Cadres de secteur du SAAD - Stagiaire
Matériels / équipements	- Ordinateur portable - Téléphone portable

	- Fournitures et petits matériels de bureau
Déplacement	- Voiture de service - Carburant - Assurance - Frais de missions / déplacement
Formation	- Formation autodétermination

3. Evaluation

Le rapport d'évaluation réalisé par HANDEO sur la durée d'expérimentation figure en annexe 1.
Il présente les modalités d'évaluation, les indicateurs utilisés et les axes de progrès pour aller plus loin dans le cadre d'un essaimage.

Partie 4- Bilan critique du projet

1. Conformité des résultats avec les objectifs

Objectifs visés	Résultats obtenus
Amélioration de la qualité du service rendu	- Réactualisation du questionnaire de satisfaction - Mise en accessibilité (FALC) du questionnaire - Meilleure compréhension par les destinataires du contenu et des objectifs du questionnaire - Taux de retour plus important - Réduction des tensions et des mécontentements entre les personnes accompagnées et les professionnels - Compréhension mutuelle des difficultés des uns et des autres, dialogue retrouvé et apaisé
Amélioration de la qualité de vie au travail	- Réalisation d'un flyer présentant les spécificités des métiers du domicile - Mise en accessibilité (FALC) du flyer - Meilleure compréhension des rôles et missions des professionnels intervenant à domicile

	- Valorisation et reconnaissance des métiers du domicile auprès des personnes accompagnées - Réduction des tensions et des mécontentements entre les personnes accompagnées et les professionnels
Assurer la pérennité du dispositif	- Création d'un outil présentant les rôles des ambassadeurs porte-parole - Création d'un outil présentant les règles de fonctionnement de la commission - Création d'un kit de transférabilité pour l'essaimage du projet - Mise en accessibilité (FALC) des outils créés
Développer les relations entre les personnes accompagnées et les professionnels **Maintenir le lien social** **Communauté d'usagers**	- Le groupe constitué dans le cadre de la commission a permis de créer des liens entre les personnes accompagnées et les professionnels (lien de confiance, d'écoute, de respect) - Les regards croisés et complémentaires des personnes accompagnées et des professionnels ont permis de mutualiser des savoirs et des expertises - Les temps de travail de la commission ont permis aux personnes accompagnées les plus isolées de créer ou recréer du lien social
Développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées	- Mise en place de la formation sur l'autodétermination pour les personnes accompagnées - Développement de la confiance en soi des ambassadeurs et de la légitimité à prendre la parole et à s'exprimer
Favoriser la participation des personnes dans les instances de gouvernance	- Cet objectif n'a pas été atteint. Les raisons sont présentées dans le point 2.4 « le départ de l'association porteuse du SAAD » et le point 3 « justification en cas d'abandon de certaines parties du projet »
Développer la connaissance des effets du vieillissement pour améliorer les accompagnements	- Réalisation d'une action de sensibilisation avec le simulateur de vieillissement avec la participation des personnes accompagnées et des professionnels
Réaliser un film témoignage	- Réalisation du film et présentation en interne au comité technique. Pas de

	diffusion publique pour respecter les choix du droit à l'image des personnes filmées - Satisfaction des membres de la commission quant à la valorisation et la reconnaissance des travaux réalisés durant l'expérimentation
Chaîne Youtube	- Mise en place différée de la chaîne Youtube au regard du droit à l'image des personnes participant à l'expérimentation. Elle sera mise en place dans le cadre de l'essaimage du projet

2. Difficultés / obstacles non anticipés

Au-delà de l'anticipation, l'expérimentation a permis d'identifier ou de confirmer certaines difficultés dans le déploiement du projet.

2.1. Le lancement du projet

La phase de lancement du projet a pris plus de temps de ce qui avait été prévu lors de sa conception. Une première campagne d'information par le COPIL a été réalisée pour mobiliser à la fois les personnes accompagnées et les professionnels du SAAD. Malgré une large diffusion de l'information par le biais d'un flyer aucun retour n'a été enregistré.
Les premiers échanges avec la designer social en amont de la mise en place des ateliers a permis d'identifier les points de blocage et de créer un flyer adapté et valorisant les intérêts du projet.
Le travail réalisé par la designer social a très largement favorisé le lancement du projet. Pour autant dans le cadre d'un essaimage, cette intervention ne sera pas possible. Ainsi l'attention particulière devra être apportée sur la manière de présenter et de communiquer sur le projet, en utilisant des outils adaptés.

2.2. Les spécificités des personnes accompagnées

Dès le début de l'expérimentation, la difficulté liée à la participation durable des personnes accompagnées a été identifiée. Elle s'est confirmée tout au long du projet. La composition d'une commission avec 10 membres, même si elle paraissait réalisable, s'est avérée difficile à tenir dans le temps au regard des situations individuelles des participants (problèmes de santé, déménagement, sortie du service, perte d'intérêt).

La mise en place d'une bonne dynamique de groupe avec des modalités et des techniques d'animation adaptée est nécessaire pour maintenir la pleine et entière participation des personnes et ainsi assurer une stabilité et une continuité du projet.

De même, plébisciter régulièrement le projet auprès des personnes accompagnées et des professionnels afin de susciter leur intérêt permet d'identifier et de capter des personnes pour intégrer la commission à tout moment.

2.3. L'animation de la commission

Au regard des enjeux et des objectifs de l'expérimentation, le choix d'un professionnel avec un profil d'animateur s'avère pertinent. La maîtrise des techniques d'animation, la capacité à proposer et à adapter les supports et les moyens nécessaires à la réalisation du projet, sont des pré requis indispensables.
Les compétences de facilitateur s'avèrent complémentaires dans les rôles et missions de l'animateur, sans pour autant s'avérer indispensables au bon déroulement du projet.

L'externalisation de l'animation de la commission a montré rapidement ses limites :

- Difficulté de coordination avec les intervenants internes
- Difficultés d'appréhender le projet dans l'organisation générale de l'association
- Manque de réactivité et d'anticipation
- Difficulté dans le positionnement de la fonction animatrice/facilitatrice

Ces limites ont suscité des incompréhensions jusqu'au bout de l'expérimentation, alors même que les enjeux et objectifs du projet étaient régulièrement rappelés.

Le départ, au bout de 8 mois, de l'animatrice/facilitatrice recrutée pour animer la commission et accompagner la réalisation du projet a perturbé le déroulement de l'expérimentation.

L'animatrice/facilitatrice a maintenu les réunions de la commission le temps d'assurer son remplacement. Un relai s'est mis en place entre les deux animatrices pour poursuivre les travaux initiés et assurer le lien avec les membres de la commission. Des temps d'échanges avec le COPIL ont permis de repréciser les enjeux et les objectifs du projet, ainsi que les missions à remplir.

Il a fallu néanmoins un temps d'adaptation et d'acceptation pour les ambassadeurs porte-parole à ce changement d'interlocuteur et de manière de conduire la poursuite du projet. Ce temps a aussi été nécessaire pour l'animatrice/facilitatrice pour tisser les liens et instaurer un climat de confiance avec les membres de la commission.

Ce retour d'expérience fera l'objet d'une grande vigilance et sera pris en compte dans le cadre de l'essaimage du projet.

2.4. Le départ de l'association porteuse du SAAD

En fin d'année 2023, l'association porteuse du SAAD a fait part de son souhait de sortir du groupement et de ne plus participer à l'expérimentation.

Une convention de partenariat entre le GPA et l'association a néanmoins été établie pour organiser les modalités permettant de poursuivre le projet jusqu'à la fin de l'expérimentation :

- Maintien des réunions de la commission dans les locaux du SAAD
- Maintien des temps de participation des professionnels aux travaux de la commission
- Poursuite de l'accompagnement à la mobilité des personnes accompagnées

De même, tous les autres axes de travail du projet ont été maintenus tels que prévus dans l'expérimentation :

- Animation de la commission et poursuite des travaux engagés

- Poursuite de l'évaluation
- Poursuite de la réalisation du film

Ce départ de l'association porteuse du SAAD, et son souhait de ne pas poursuivre en l'état le projet dans un avenir immédiat a impacté, dès le début de l'année 2024, l'avancée des travaux et la motivation des ambassadeurs porte-parole. Le sentiment d'avoir travaillé pour rien et le regret de ne plus pouvoir se rencontrer pour échanger et faire bouger les choses ont été exprimés par les membres de la commission.

A l'issue de l'expérimentation et à l'occasion de la présentation du film aux membres de la commission et du comité technique, l'annonce d'un essaimage du projet sur les services du GPA a levé en partie ces regrets. Les ambassadeurs porte-parole exprimant alors leur satisfaction de contribuer à pérenniser, en dehors du SAAD et auprès d'autres personnes en situation de fragilité, le projet initié avec eux.

3. Justification en cas d'abandon de certaines parties du projet

L'expérimentation prévoyait un temps d'échanges entre les instances de gouvernance et les membres de la commission afin de présenter les travaux réalisés et les propositions d'actions envisagées.

Le contexte de sortie de l'association porteuse du SAAD du groupement GPA, n'a pas permis ce temps d'échanges et de rencontre dans des conditions favorables à l'expression des membres de la commission.

Partie 5- Suites à donner

1. Essaimage envisagé

La thématique de l'expression et de la participation des personnes accompagnées est centrale dans le projet associatif et la stratégie bientraitance du GPA.

Promouvoir et soutenir l'autodétermination des personnes, renforcer leur pouvoir d'agir, les rendre véritablement actrices de leur parcours de vie et de leur place de citoyen dans la société, sont les principaux axes des accompagnements proposés dans les services et établissement du GPA.

De la même manière, accompagner l'autodétermination des professionnels, mettre en œuvre des conditions permettant d'améliorer la qualité de vie au travail et ainsi la qualité du service rendu, sont des actions portées par le projet associatif.
L'essaimage du projet G le Pouvoir d'Agir apparaît ainsi comme un levier pour la réalisation de ces engagements.

Une réflexion et des pistes de travail sont en construction dans ce sens.

La transformation offre des CMPP vise son organisation, son fonctionnement et une évolution des pratiques professionnelles permettant une amélioration du service auprès des personnes accompagnées et de leurs familles, tout en favorisant une meilleure participation.
Ainsi, l'essaimage sur les CMPP favorisera cette transformation nécessaire par une meilleure prise en compte des besoins des personnes et la mise en œuvre de nouvelles approches d'accompagnement.

Proposer un dispositif semblable à la commission des ambassadeurs porte-parole semble ainsi pertinent.

2. Conditions d'essaimage et de reproductibilité de l'expérimentation

Les conditions d'essaimage et de reproductibilité s'appuieront sur le kit de transférabilité réalisé lors de l'expérimentation.

La mise en œuvre de ce kit de transférabilité devra toutefois laisser la place à l'adaptation pour tenir compte :

- Des modalités d'accompagnements proposées au sein du CMPP
- Des spécificités du public accompagné par le CMPP
- Des choix et des axes de travail impulsés par les personnes accompagnées

Une évaluation de cet essaimage est prévue sur les six mois qui suivent la fin de l'expérimentation. Elle sera réalisée par l'organisme évaluateur HANDEO pour assurer une continuité de la démarche.

A terme, il est prévu de généraliser le déploiement de ce dispositif sur l'ensemble des services du GPA pour créer des espaces d'expression et de participation pour les personnes accompagnées et leurs familles le cas échéant.

Annexe 1 : les livrables

1 / Rapport final d'évaluation

Evaluation du projet « G le Pouvoir d'Agir »
Retenu dans l'AAP de la CNSA sur la
« Participation des personnes vivant à domicile, et de leurs proches aidants, dans la gouvernance des services qui les accompagnent

handéo
SOLUTIONS

Evaluation du projet « G le pouvoir »

retenu dans l'AAP de la CNSA sur la « Participation des personnes vivant à domicile, et de leurs proches aidants, dans la gouvernance des services qui les accompagnent »

Cyril Desjeux

Directeur scientifique de Handéo

Docteur en sociologie

Table des matières

Rappel du contexte 3
Contexte de la réponse à l'appel à projet de la CNSA 3
Contexte des instances participatives dans les SAAD 3

1. Taux de participation à la commission 5

2. Phase préparatoire du projet de commission (de janvier 2022 à mars 2023) 6
1.1 Le profil des participants 7
1.2 La phase de design social 9

3. Installation du projet de commission (avril 2023 à juin 2024) 11
2.1 Exemples de sujets abordés lors de la commission 13
2.2 Les temps de sensibilisation et formation 15

4. Pérennisation du projet 16
3.1 La fonction de facilitateur de projet 16
3.2 Les suites de la commission 18

Rappel du contexte

Contexte de la réponse à l'appel à projet de la CNSA

Le projet porté par le GPA « G le pouvoir » est l'un des six projets soutenus par la CNSA pour expérimenter et évaluer des dispositifs innovants de participation des personnes vivant à domicile. Pour mener à bien ce projet, Handéo réalise une évaluation longitudinale afin d'apprécier les effets de ce projet sur les personnes accompagnées et sur leur pouvoir d'agir à l'égard du service qui les accompagnent. Cette évaluation permettra aussi d'apprécier les effets de l'implication des usagers dans l'organisation du service sur la qualité de vie au travail des professionnels.

Ce projet consiste à créer une commission composée de personnes accompagnées par un service d'aide et d'accompagnement à domicile (le SAAD), de proches aidants et de professionnels. Cette commission aura pour rôle de proposer aux instances de gouvernance du GPA des actions pour améliorer la qualité du service rendu, faire évoluer les pratiques professionnelles et les conditions de travail. Ces propositions s'appuieront sur l'analyse des plaintes et des réclamations, des évènements indésirables et des réponses apportées par le service.

Pour mettre en place cette commission, une facilitatrice/animatrice a été recrutée et une première phase de design social a été mise en place pour co-élaborer et coconstruire des solutions avec la participation de toutes les parties prenantes.

Le projet doit permettre une implication plus importante des personnes accompagnées dans la démarche d'amélioration continue de la qualité du service. Il contribuera également à améliorer les pratiques et la qualité de vie au travail des équipes.

Contexte des instances participatives dans les SAAD

Pour un SAAD, ce projet revêt une originalité du fait du contexte structurel de ces services qui ont souvent des difficultés à mettre en place ce type d'instance. Dans le cadre d'un accompagnement social et médico-social l'article L.311-6 du CASF de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui prévoit un droit à la participation collective.

Cette participation peut prendre plusieurs formes. Pour les services à domicile, les articles D. 311-3 et D. 311-21 du CASF précisent que les enquêtes de satisfaction « sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section » (CVS, groupe d'expression, consultation). Néanmoins, si le public accompagné le permet, le service peut mettre en place un Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou d'autres formes de participation

(groupe d'expression, concertation, etc.) en complément ou en substitution de l'enquête de satisfaction.

En outre, d'autres moments de la vie institutionnelle impliquent la participation des personnes accompagnées à l'évolution du fonctionnement du service :

- l'élaboration et la révision du projet de service ou d'établissement (L. 311-8 du CASF) ;
- ou du règlement de fonctionnement (L. 311-7, R. 311-33 à R. 311-37 du CASF) ;
- La démarche d'évaluation (L. 312-8 du CASF).

1) Le rapport de l'Anesm montre que la participation des bénéficiaires au fonctionnement du service peut prendre plusieurs formes[1] :
    - Conseil de la vie sociale (CVS) ;
    - Enquêtes de satisfaction ;
    - Réunions avec l'ensemble des usagers ;
    - Groupes d'expressions/commissions avec un échantillon d'usagers ;
    - Participation aux démarches institutionnelles (évaluation interne, règlement de fonctionnement, projet d'établissement/service, etc.) ;
    - Mise en place d'un blog ou d'un journal interne ;
    - Journées portes ouvertes pour exposer le travail des usagers ;
    - Fiches de gestion des réclamations ;
    - .../...

Ces différentes modalités peuvent être imaginées entre bénéficiaires d'un même service, entre bénéficiaires de services différents et/ou d'établissement, avec des partenaires (élus locaux, professionnels extérieurs à la structure, etc.) et /ou des proches, etc.

2) L'enquête nationale de l'Anesm relative aux pratiques concourant à la bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile [2] précise que l'enquête de satisfaction est la forme de participation pour 95% des services (SAAD, SSIAD, SPASAD, SAVS, SAMSAH).

Cependant d'autres formes de participation des usagers à l'évolution du fonctionnement du service (groupe d'expression, CVS, etc.) peuvent avoir été adoptées notamment pour les

[1] Anesm, la participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Recueil des pratiques et témoignages des acteurs. Saint-Denis. 2014
[2] Anesm. Enquête nationale relative aux pratiques concourant à la bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile. Volet 1. Saint-Denis : Anesm, 2014.

services accompagnant principalement des personnes handicapées (83 % contre 33 % des services accompagnant principalement des personnes âgées). Il peut également s'agir :

- de la démarche d'évaluation interne (37% PH / 27 % PA) ;
- de l'élaboration du projet de service (26 %PH / 16% PA) ;
- du règlement de fonctionnement (18% PH / 7% PA).

Plus spécifiquement pour les SAAD, l'enquête indique que :

- 13% des SAAD mettent en place des réunions avec l'ensemble des usagers ;
- 8% des SAAD mettent en place un CVS ;
- 8% des SAAD mettent en place un groupe d'expression comprenant un échantillon d'usagers ;
- 5% des SAAD mettent en place un groupe d'expression comprenant un échantillon de proches d'usagers.

1. Taux de participation à la commission

A l'origine, la méthodologie du projet prévoyait des indicateurs de suivi. Aussi, quelques élément quantitatifs du taux de participation sont indiqués. Cependant, au regard de l'échantillon restreint de la commission et des acteurs impliqués (moins de 20 personnes), il a été choisi préférentiellement de muscler l'approche qualitative de l'évaluation pour lui donner plus de profondeur et de pertinence.

Initialement, le projet prévoyait une commission composée de 10 participants dont 4 ambassadeurs représentants les personnes accompagnées, 4 ambassadeurs représentants les aidants et 2 ambassadeurs représentants les professionnels. Le taux de participation est calculé au regard de cet objectif.

Selon cette méthodologie, la phase préparatoire de design social comprenant 5 ateliers indique un excellent taux de participations puisqu'elle a impliqué 14 personnes entre juin et septembre (soit un taux 140 %) :

- Atelier 1.1 - 9 participants :
  - 2 professionnels (auxiliaire de vie et aide-soignant), 2 proches aidants, 5 bénéficiaires
  - 7 femmes / 2 hommes
  - Bénéficiaires : ils ont tous les cinq plus de 60 ans. 1 personne à l'ACTP et 4 ont l'APA. L'objectif principal d'intervention concerne du ménage
- Atelier 1.2 – 9 participants

- Atelier 1.3 - 6 participants :
    - Il manque l'auxiliaire de vie et un proche aidant
    - Un bénéficiaire a renoncé à participer
- Atelier 2 – 5 participants
    - 2 professionnels, 2 proches aidants et 1 bénéficiaire
- Atelier 1 et 2 – 11 participants
    - 4 professionnels, 3 proches aidants et 4 bénéficiaires

Sur les 6 bénéficiaires participants aux ateliers de la phase préparatoire, 2 arrêteront. Par rapport à l'objectif initial, nous restons avec un taux de participations des bénéficiaires de 100 %. Sur les 5 professionnels, un salarié démissionnera. Malgré ce départ, la phase préparatoire comprend une sur représentation de professionnels : le double de ce qui était prévu à l'origine.

Entre octobre 2022 et mars 2023, les commissions avaient un taux de participation de 80 % (dont 100% des bénéficiaires attendus).

La phase d'installation de la commission entre avril 2023 et juin 2024 a eu un taux de participation un peu plus faible :

- 1 commission avec un taux de participation de 40% au regard des objectifs initiaux
- 3 commissions avec un taux de participation 50% au regard des objectifs initiaux
- 8 commissions avec un taux de participation 60 % au regard des objectifs initiaux
- 1 commission avec un taux de participation 70% au regard des objectifs initiaux

Ces commission avaient un taux de participations des bénéficiaires entre 50 et 75% au regard des objectifs initiaux et elles n'impliquaient parfois aucun proche aidant.

Tout au long de l'expérimentation, on peut également noter des absences ponctuelles d'un ou deux participants pour des rendez-vous médicaux.

2. Phase préparatoire du projet de commission (de janvier 2022 à mars 2023)

Concernant la méthodologie d'évaluation de la phase préparatoire du projet, 4 entretiens ont été réalisés avec des bénéficiaires, 1 avec une proche aidante et 1 avec un professionnel. En outre, des entretiens réitératifs ont été réalisés avec le designer social (2) et la facilitatrice/animatrice (4) afin de suivre l'évolution du projet. Ces entretiens ont été

complétés par un temps d'observation d'une demi-journée (1 trajet + 1 atelier). Lors de cette phase, il a été décidé que le comité technique aurait aussi comme fonction le suivi de l'évaluation en lieu et place d'un comité évaluatif, afin d'éviter de multiplier les instances. Cette phase préparatoire comprenait 2 comités technique.

La phase préparatoire du projet s'est étalée sur 14 mois en comptant la phase de design social. La phase de design social a été constituée de 5 ateliers de 2 heures avec les personnes concernées, les proches aidants et les intervenants de l'ACSAD. Ces ateliers ont pris la forme de « focus group » : Le premier atelier a permis de cerner les besoins et les difficultés rencontrées par les participants ; le second atelier a été axé sur les solutions envisagées pour résoudre ces difficultés (parcours personnalisés, journal collaboratif, séminaire, atelier d'échanges, questionnaire de satisfaction) ; le troisième atelier a permis de hiérarchiser ces solutions (révision du questionnaire de satisfaction) ; le quatrième atelier a permis la confrontation avec de nouveaux participants ; le cinquième atelier a agrégé l'ensemble des participants pour définir une ligne de consensus sur l'outil à développer et valider la révision du questionnaire de satisfaction.

À la suite de ces ateliers de design social, 5 autres ateliers ont été animés par la facilitatrice/animatrice pour réviser le questionnaire. La révision du questionnaire a été terminée fin février. Une des limites du projet est que le questionnaire n'a pu être construit dans la phase de design social. Il compte quatre pages et contient des pictogrammes. Les questions retenues ont fait l'objet de négociation dans le cadre de la commission. Les pictogrammes ont également été validés par la commission, mais construits en amont de la réunion sur la base de trois allers-retours entre la facilitatrice/animatrice et la Ligue de l'enseignement.

Pour aller plus loin : inclure la phase de révision du questionnaire dans celle de design social

Pour aller plus loin : associer également les participants de la commission à la construction des visuels du questionnaire de satisfaction

1.1 Le profil des participants

Le projet a été expérimenté sur le SAAD dont l'association gestionnaire, l'ACSAD, faisait partie du GPA au moment du démarrage (Le porteur juridique du projet étant le GPA) Le SAAD est réparti sur trois sites : Coulonges sur l'Autize, Parthenay et Niort. Son activité avoisine les 100 000 heures par (auprès d'un peu moins de 1 000 bénéficiaires). Les personnes en situation de handicap avec PCH représentent une proportion assez faible des bénéficiaires (moins de 10 % de l'activité). Cette activité a un impact sur la composition de la commission et le profil des participants.

Le secteur du handicap est assez peu représenté : les travaux de préfiguration de la commission ne comprennent pas de personnes déficientes visuellement, de personnes avec

un trouble neurodéveloppemental (autisme, trouble du développement intellectuel, etc.) ou de personnes vivant avec une maladie psychiatrique. Il n'y a pas non plus de représentation des jeunes ou des enfants.

La phase de préfiguration concerne entre 4 et 5 bénéficiaires. Les participants accompagnés par le service sont âgés de plus de 60 ans et bénéficient majoritairement de prestations de ménage. Les difficultés mentionnées peuvent être un corps douloureux, la maladie d'Alzheimer ou un AVC. Une personne en fauteuil a participé au premier atelier, mais elle s'est désengagée. Elle n'était, par ailleurs, pas bénéficiaire de la PCH. Ce désengagement a été choisi par la personne, mais elle avait un discours perçu comme véhément qui nuisait également à la dynamique du groupe. Aussi, son retrait du projet a été perçu positivement par les participants : « *J'ai trouvé ça très bien sauf la première réunion. J'avais été déstabilisé car il y avait une personne en colère contre l'ACSAD. Ça m'avait contrarié. La personne a décidé d'abandonner donc c'est mieux* »[3]. Un autre participant quittera le projet ayant d'autres activités par ailleurs et précisant que « *la fatigue est présente* »[4] avec l'âge. Il expliquera cette fatigue par le cumul des activités, une opération à venir, les horaires des réunions (l'après midi au moment de sa sieste), la durée des réunions (2 heures) et le temps de trajet (environs 30 minutes).

Deux proches aidants participent à la phase de préfiguration, dont une aidante qui vient avec la personne qu'elle aide. Deux professionnelles du SAAD participeront au démarrage du projet : une venant du site de Coulonges sur l'Autize et une autre venant du site de Niort. Afin de représenter également Parthenay, une troisième professionnelle s'impliquera également dans le projet. Cependant, l'implication d'un troisième professionnel a fait l'objet de négociation entre la facilitatrice/animatrice et l'ACSAD, afin de ne pas déséquilibrer la place prépondérante des bénéficiaires qui était souhaitée dans le projet initial. La représentation des trois sites sera néanmoins compromise, la professionnelle de Coulonges sur l'Autize se désengageant du projet à la suite de sa démission.

Les participants sont majoritairement des femmes. Il y a au maximum 1 à 2 hommes par ateliers et parfois aucun. Les situations sociales sont diversifiées : certaines vivent en milieu urbain et d'autres en milieu rural ; une des participantes est une ancienne cheffe d'entreprise ; certaines vivent seules et d'autres en couple ; une des participantes est impliquée dans de nombreuses actions associatives.

Pour aller plus loin : mieux prendre compte la fatigabilité des participants. La participation sur la durée étant difficile à maintenir, il serait intéressant de trouver de nouvelles formes d'organisation de la dynamique de groupe qui prennent en compte une logique de segmentation.

[3] Extrait d'entretien
[4] Extrait d'entretien

Pour aller plus loin (pouvoirs publics) : proposer des appels à projet qui prennent en compte les problématiques de turnover des professionnels dans la dynamique du projet et sa temporalité.

Pour aller plus loin (pouvoirs publics) : proposer des appels à projet qui prennent en compte les problématiques de santé et de vulnérabilité des participants dans la dynamique du projet et sa temporalité.

1.2 La phase de design social

Concernant l'intervention du designer social, le rendu final (analyse des besoins et des solutions envisagées) a pu apparaître comme un peu éloigné de la question de départ (mettre en place une commission d'analyse des plaintes et des réclamations). Cet écart entre les objectifs initiaux et les résultats de design social a pu être identifié lors d'échanges informels et pendant les comités techniques ; mais aussi grâce à la mise en place, après les ateliers de design social, de « réunions groupes projets » entre la facilitatrice/animatrice, la direction du SAAD et la directrice qualité du GPA.

Pour aller plus loin : prévoir dès le début du projet des réunions de régulation du projet entre les prestataires, les professionnels recrutés pour faciliter la mise en œuvre du projet et les professionnels qui portent le projet

Par ailleurs, l'implication du designer social et de la facilitatrice/animatrice a été importante pour enclencher une dynamique et fédérer les personnes autour du projet. Quatre leviers sont à retenir dans la mise en place du projet :

1) La mobilisation d'un tiers pouvant libérer suffisamment de temps pour piloter et enclencher le projet. Au début, la direction du SAAD avait finalement peu de temps à consacrer à ce projet. 5 mois se sont d'ailleurs écoulés entre la réunion officielle de lancement du projet et la réunion de démarrage.

2) La communication sur le projet. Plusieurs actions ont été mises en place après la réunion de lancement de janvier 2022 : d'abord il y a eu les flyers de communication créés par l'association (1 pour les professionnels et 1 pour les personnes accompagnées). Ensuite les flyers ont été diffusés par toutes les responsables de secteur auprès de l'ensemble des personnes accompagnées. Enfin, il y a eu une présentation du projet lors de l'AG de l'ACSAD en 2022. Cependant, ces actions ont permis une diffusion limitée. Ce frein peut illustrer, voire générer, un écart entre les attentes des personnes accompagnées par le SAAD et les objectifs initiaux du projet tel qu'il a pu être formulé auprès de la CNSA.

Pour aller plus loin : proposer une phase d'information et, si possible, de concertation en amont de la demande de financement, pour construire un projet qui articule les objectifs de la structure avec les attentes des participants.

Afin de renforcer les effets, une vidéo « témoignage » a été construite à la suite des deux premiers ateliers avec une des participantes accompagnées par l'ACSAD. Elle a été présentée dans les 3 sites de l'ACSAD lors de réunions d'équipe d'une heure (en présence ou non de la facilitatrice/animatrice). Mais cela n'a pas eu un effet perceptible sur la participation des personnes ou des professionnels au projet.

Par ailleurs, plusieurs attentes exprimées par les participants des ateliers concernent des choses déjà mises en place par le service (projet personnalisé, questionnaire de satisfaction, système de gestion des réclamations, etc.)

Pour aller plus loin : mieux informer les bénéficiaires du service sur les actions déjà mises en place et mieux valoriser la certification Handéo – Services à la personne

3) Des stratégies de communication adaptées aux personnes participant au projet. Dès la phase de « recrutement », l'implication des volontaires a été favorisée par le designer social : une fois le participant pressenti identifié, une responsable de site transmettait les coordonnées au designer social qui prenait ensuite un temps d'échange avec la personne pour expliciter le projet, présenter la manière dont les ateliers allaient se dérouler et répondre aux éventuelles questions.

4) Une animation qui permet de fédérer les participants. Les ateliers ont été l'occasion de créer du lien et une forme de cohésion entre les participants. Cependant, au moment du démarrage du projet, il y avait encore des zones d'ombre qui se sont éclaircies par la suite. Additionner aux contraintes de temps de chacun, certains aspects du projet ont pu être mal interprété. Par exemple, le porteur de projet considérait comme évident que la commission pouvait interpeller la direction qualité ou les responsables du SAAD. Pourtant, l'absence de la direction qualité ou des responsables du SAAD à ces réunions a produit des effets ambivalents : Cette distance a sans doute facilité la circulation de la parole entre les participants, mais elle a également généré de la frustration donnant le sentiment, pour les participants, d'une déconnexion entre les difficultés exprimées, les solutions proposées et les réponses pouvant être apportées par le SAAD. Ce sentiment sera néanmoins réduit avec l'implication progressive des membres de la commission dans le comité technique ou dans l'Assemblée Générale et la participation des professionnels de l'équipe de coordination du projet à la commission sur des temps dédiés.

Pour aller plus loin : favoriser les modalités d'expression des participants tout en maintenant une connexion avec les destinataires de cette expression

La dynamique fédérative a également été freinée par le sentiment d'isolement de la facilitatrice/animatrice sur les 6 premiers mois du projet dû à l'absence de réunion de coordination, l'imprécision sur le rôle de facilitateur/animateur (notamment concernant sa fonction ou non d'animation ou de coordonnateur du projet), le manque d'explicitation des objectifs du projet, le manque de présence dans les bureaux des sites de l'ACSAD, la difficulté à concilier ses demandes (mise en place de réunions d'information, de contacts, de liens avec les bénéficiaires, etc.) et le temps que les responsables de secteur peuvent libérer, l' absence de compte rendu d'activité de la facilitatrice/animatrice, etc.

Pour aller plus loin : clarifier le rôle de facilitateur/animateur (organigramme, présentation aux équipes, mise en place de temps de tutorat ou d'un processus d'intégration, etc.)

Pour aller plus loin : s'assurer de la bonne compréhension des objectifs par le facilitateur/animateur et le designer social

Pour aller plus loin : faciliter la mise en œuvre logistique d'un cadre capacitant

Pour aller plus loin : mettre en place un processus de suivi des actions dès le début du projet

Le temps de démarrage du projet peut paraître long, mais il faut également rappeler le contexte des SAAD en forte tension et pour lequel la mise en place de ce type de projet demande un effort important.

3. Installation du projet de commission (avril 2023 à juin 2024)

La phase d'installation du projet comprend l'animation d'une commission par mois de 2 heures, puis de 2h30 (les premiers mardis de chaque mois sauf au mois d'août). L'une de ces commissions s'est transformée en une session de sensibilisation avec un simulateur de vieillissement. Cette période comprend également la mise en place d'une formation de 2 jours en partenariat avec le centre de formation de la fédération Trisomie 21 sur l'autodétermination.

Concernant la méthodologie d'évaluation, cette phase s'est déroulée sur 15 mois. 3 entretiens ont été réalisés avec des bénéficiaires, 1 avec une proche aidante et 1 avec un professionnel. En outre, des entretiens réitératifs ont été réalisés avec la facilitatrice/animatrice (3) afin de suivre l'évolution du projet. Ces entretiens ont été complétés par un temps d'observation à distance de deux commissions. Cette phase comprenait 2 comités technique.

Cette phase, comme la précédente, comprend du mouvement quant aux profils des participants, au nombre de 3 et 10. Certaines personnes ont quitté le groupe car elles ont quitté la région ou suite à un désaccord avec le service du SAAD par exemple, mais d'autres personnes ont également intégré le groupe en cours de projet.

Parmi les nouveaux arrivant, il est intéressant de noter qu'une personne en fauteuil roulant rejoint le groupe. Cela permet d'élargir le profil des bénéficiaires représentés avec une dimension handicap plus présente. La facilitatrice/animatrice avait également été en contact avec un maman d'un enfant autiste. Mais finalement, la personne n'a pas souhaité s'engager dans le projet.

Au niveau des personnes représentant les professionnels, l'hôtesse d'accueil du SAAD intègre la commission, notamment en raison de la transversalité de son poste.. Début 2024, les premières commissions montrent un essoufflement avec seulement 5 participants dont uniquement 2 bénéficiaires.

Les nouvelles actions proposées par la facilitatrice/animatrice dans cette seconde phase du projet concernent notamment l'implication des membres de la commission dans les instances du GPA. Par exemple, cela a pu prendre la forme d'une présentation du projet « G le pouvoir » lors de l'Assemblée Générale (AG) du GPA. De même, à chaque réunion de comité technique, deux représentants des membres de la commission participent, en présence de la facilitatrice/animatrice, pour faire part du fonctionnement et de l'évolution de la commission.

Cette implication dans les instances de l'ACSAD implique de la préparation pour identifier les représentants (à chaque comité technique, il s'agit d'un nouveau binôme), anticiper les déplacements (les représentants ne sont pas forcément résidents de la commune dans la laquelle se passe la réunion), organiser la prise de parole, prévoir les éléments de langage, expliquer comment ça va se passer, etc.

Elle demande aussi de s'ajuster aux dynamiques temporelles et à leur caractère mouvant. Par exemple, pour l'AG, la facilitatrice/animatrice devait être présente pour soutenir la prise de parole des représentants de la commission. Cependant, la date de l'assemblée générale du GPA a été modifiée et la facilitatrice/animatrice n'a pu y être présente. Au regard de son absence, il a alors été décider de faire une vidéo pour présenter la commission lors de l'AG 2023 de l'ACSAD. Il apparaissait comme préférable d'éviter que les représentants de la commission participent sans l'aide de la facilitatrice/animatrice. Cette hypothèse sera confirmée par deux membres de la commission qui pensent qu'elles n'auraient pu intervenir sans l'aide de la facilitatrice/animatrice.

Le moment de l'AG a également été l'occasion d'aborder avec la commission ce qu'était une AG. La facilitatrice/animatrice a demandé aux membres de la commission s'ils savaient qu'ils étaient adhérents de l'Association l'ACSAD et qu'ils pouvaient y participer. La facilitatrice/animatrice a expliqué en version simplifiée ce qu'était le bilan moral, le bilan financier, le droit de vote, la possibilité de vote par procuration.

Pour aller plus loin : il serait intéressant de présenter annuellement, par oral et par écrit, ce qu'implique le recours à un service à domicile qui a un statut associatif lorsque bénéficier d'un accompagnement implique également l'adhésion à ce service.

Par ailleurs, les membres de la commission n'ont pas eu de retour de l'AG 2023. Par exemple, ils ne savent pas qui sont les membres du bureau.

Pour aller plus loin : le temps de la préparation implique d'anticiper l'amont de la réunion et le moment de la réunion. Mais pas uniquement. Le temps de la restitution est aussi à prendre en compte et participe à donner du sens à l'action de participer.

2.1 Exemples de sujets abordés lors de la commission

La commission a abordé plusieurs sujets. Après avoir actualisé le questionnaire de satisfaction du SAAD, elle s'est plus particulièrement intéressée aux besoins des personnes et aux réclamations pour limiter les demandes récurrentes et privilégier des relations qui passeraient par autre chose que des réclamations.

La commission a relevé 4 grands types de plaintes et réclamations (Cette analyse est faite à partir de la base de données fournie par le SAAD) :

- Problème lié à un comportement ;
- Problème de facture ;
- Problème de planning ;
- Difficulté lié à la relation au travail et à la communication.

Les problèmes de planning constituent le motif de plaintes le plus élevé, mais la commission a préféré insister sur la dimension relationnelle qui a été jugée la plus importante. Pour répondre à cette problématique relationnelle une fiche métier avec des pictogrammes a été construite pour les professionnels et les bénéficiaires. L'idée est de prévenir les plaintes et réclamations. Parmi ces plaintes, il y a des incompréhensions sur ce que les professionnels peuvent faire ou non.

Un premier constat qui est apparu est lié à la multiplicité des informations diluées dans des documents différents : livret d'accueil, contrat de prestation, projet personnalisé, plaquette, etc. En croisant les besoins et les réclamations récurrentes avec les informations existantes, l'objectif était de faire ressortir les éléments essentiels à communiquer pour faire un document de type « accordéon » qui resterait dans le cahier de transmission et dans les

mallettes des intervenants à domicile. L'idée était d'extraire des synthèses des problèmes les plus souvent évoqués.

Il est indiqué ci-dessous des exemples de points évoqués par la commission :

- L'identification des professionnels. Les intervenants ont une carte professionnelle, mais la carte semble peu utilisée.
- Le périmètre des métiers. Quand c'est une Auxiliaire de Vie Sociale qui intervient (AVS), parfois le bénéficiaire lui demande de passer l'aspirateur. Or, la commission s'accorde pour dire que ce n'est pas son métier. Il est fait mention également d'autres professionnels qui ont la double casquette « AVS » et « aide ménagère ». Pour mieux comprendre les référentiels métiers et leur contour, la commission propose de faire une fiche métier sur ce qu'est une « AVS » et une « aide ménagère » avec ce qu'elle peut faire ou ne pas faire. La commission fait plusieurs suggestions :
  - Une blouse différente selon que l'intervention est de type « aide-ménagère » ou « auxiliaire de vie », Ce point pourrait être une information donnée pour repérer la différence.
  - Il pourrait être indiqué différemment sur le planning quand l'intervention concerne l'entretien du logement ou quand elle concerne le soutien de la personne.
- La manière d'organiser les plannings : l'organisation des plannings, et leur modification, est une contrainte pour la famille et pour les intervenants. Les familles ont jusqu'à 48h de délais de prévenance pour annuler la demande de la prestation sans facturation. Du côté du service, c'est à définir avec le bénéficiaire, mais cela peut aller jusque dans l'heure (du fait des exigences de la Certification Handéo). La commission s'est notamment interrogée sur la manière de distribuer les plannings et d'optimiser cette phase. Actuellement, le SAAD fonctionne avec 3 modalités :
  - Soit le planning est distribué par les professionnels dans les familles. Quand un professionnel prend son planning, il doit prendre les plannings des familles chez qui ils vont aller, mais ces professionnels ne sont pas forcément toujours les mêmes. C'est le premier qui va intervenir qui va donner le planning, ce qui peut générer des erreurs ou des retards de distribution..
  - Soit le planning est envoyé par mail, à la famille mais pas à l'usager. Parfois les proches aidants ne le transmettent pas à l'usager.
  - Soit le planning est adressé par courrier 3 à 4 jours avant le début du mois. Mais parfois le planning arrive 8 jours après le début du mois pour des raisons indépendantes du service.

- Les problèmes administratifs : La commission se demande à qui doit s'adresser la famille pour un problème de facture ou un courrier administratif du département. Par exemple, le Conseil Département a envoyé un courrier pour indiquer le changement de tarif et les usagers ont cru que c'était un courrier du SAAD (d'autant plus qu'il y avait le logo de l'ACSAD sur le courrier).
- La qualité du travail, les limites de chacun et le respect des uns et des autres. Par exemple, la commission évoque les problèmes de comportement de certaines familles. Elle mentionne également des comportements parfois inadéquats des professionnels. Pour prévenir et endiguer ce problème, la commission propose une charte. Sur ce point, le règlement de fonctionnement n'a pas été mentionné.

La commission a pu aborder d'autres thèmes comme : le droit au refus de tout ou partie de l'intervention ; l'identification du second intervenant quand c'est un nouvel intervenant ou un stagiaire en observation ou en cours de formation ; l'importance d'être prévenu de cet intervention en doublon ; la possibilité, ou non, de se lier plus personnellement (par exemple, peut-on prendre le numéro personnel ?) ; la clarification du rôle et du mode d'usage du badge qui va servir à la télégestion ; le contenu et l'usage (notamment au regard du RGPD) du « boitier » (outil électronique) qui contient le plan personnalisé.

2.2 Les temps de sensibilisation et formation

Parmi les membres de la commission, 7 personnes (3 professionnels et 2 personnes aidantes/aidées) ont suivi la formation sur l'autodétermination et 7 personnes (4 professionnels et 2 personnes aidées/aidantes) ont participé à la sensibilisation avec le simulateur de vieillissement.

Ces deux temps ont été perçus positivement par les participants. Plusieurs personnes ont souligné « *l'intérêt* » et « *l'aide à la prise de conscience* » du simulateur. Les membres de la commission voudraient généraliser l'expérience du simulateur pour les professionnels déjà en poste ou nouvellement arrivés. La commission propose de refaire l'expérience et de le généraliser aux trois sites du SAAD (Coulon sur l'Autize, Niort et Parthenay).

Pour aller plus loin : Il sera important de pérenniser ce temps en le renouvelant chaque année ou tous les deux ans.

La formation à l'autodétermination a été qualifiée de « *super* » et de « *très intéressante* ». D'autres personnes ont souligné la richesse de la méthodologie « *avec le regard croisé professionnel, personnes aidées et aidants* ». Un indicateur de qualité est le changement de position de l'un des membres de la commission : il souhaitait se désengager de la commission

et la formation lui à redonné un souffle, de la motivation et du sens à l'action qui était engagée, lui faisant revoir ce souhait de désengagement.

Pour aller plus loin : Il sera important de pérenniser ce temps en le renouvelant chaque année ou tous les deux ans.

Les formateurs ont également aidé le groupe à prendre conscience qu'il « *ne fallait pas uniquement travailler entre soi, mais que la commission avait aussi un rôle d'ambassadeur et de transmission* ». Cette formation a participé d'une prise de conscience par les membres de la commission de l'importance qu'ils avaient de leur possibilité de modifier le fonctionnement et d'avoir une influence sur le fonctionnement. Cette formation a renforcé l'envie de pouvoir agir directement auprès des personnes bénéficiaires du service en mettant en place, par exemple, des évènements de convivialité renforçant l'interconnaissance. Cependant, les membres de la commission ont également pris conscience que l'expérimentation avait une durée limitée qui permettrait difficilement de mettre en place ce type d'action avec la sortie de l'ACSAD du GPA.

Pour aller plus loin : La formation sur l'autodétermination arrive sans doute un peu tardivement dans le projet. Elle aurait pu être un élément intéressant de la phase de préfiguration.

Pour aller plus loin : La formation a ouvert un imaginaire qui n'avait pas été envisagé jusqu'ici. D'une part, certains possibles risquent de ne pas pouvoir être mis en place au regard de la temporalité de l'expérimentation. Il faudra donc accompagner cette frustration. D'autre part, certains possibles vont prendre du temps. Il faudra également pouvoir accompagner cette temporalité.

4. Pérennisation du projet

3.1 La fonction de facilitateur de projet

Dans l'esprit initial du projet, le porteur de projet insiste sur le fait qu'« il a toujours été question de la fonction d'animateur au regard du travail à mener et des objectifs opérationnels du projet. La fonction de facilitateur a été introduite par la Ligue de l'Enseignement. L'essence même du projet étant le pouvoir d'agir des personnes, le rôle de facilitateur a du sens. Toutefois, pour nous le rôle d'animateur n'a jamais cessé d'exister ».

16

Sur la première phase du projet, la personne embauchée pour cette fonction a néanmoins eu des difficultés entre le rôle de facilitatrice impulsé par la Ligue de l'Enseignement et le rôle d'animateur. Le porteur du projet précise bien « la mission avait très largement été expliquée à la Ligue de l'Enseignement au moment du démarrage du projet », mais cela n'a pas permis de lever l'ambiguïté sur le premier recrutement.

Le facilitateur peut être interprété comme ce que Michel Crozier et Erhard Friedberg appellent un « marginal séquent ». Il s'agit d'une personne « qui est partie prenante de plusieurs systèmes d'action en relation les uns avec les autres ». Le facilitateur se rapproche également de cet objet que Bruno Latour qualifie de « frontière ».

Le facilitateur permet une interconnexion entre la commission et le GPA, mais aussi entre la commission et d'autres partenaires du territoire. IL contribue à la circulation entre le cadre général des interventions et des directives des politiques publiques et les attentes et besoins spécifiques des bénéficiaires du service et des intervenants. Il permet une coopération et un dialogue entre les attentes des personnes/familles et les contraintes des structures qui sont parfois en tension. Ce type de fonction est un levier pour renforcer l'approche par les droits, tout en prenant en compte la réalité avec laquelle chacun des acteurs du projet est en prise.

Le facilitateur joue ainsi un rôle d'intermédiation indispensable à la réussite d'un projet participatif. Il est une passerelle et un acteur de transition entre des mondes sociaux asymétriques. Il agit comme un régulateur de la pluralité et de la fragilité des temporalités du secteur. En effet, ces dernières se traduisent par une intrication de temporalités asymétriques, parfois en tension :

- Le temps long des dossiers à monter et des procédures administratives ;
- Le temps plus urgent des attentes et besoins des personnes accompagnées et des proches aidants ;
- Le temps cours des interventions des professionnels (qui sont parfois très limitées) ;
- Le temps élastique de la vie personnelle des professionnels (qui demande souvent une articulation entre vie professionnelle et vie privée) ;
- Le rythme des injonctions des politiques publiques avec la multiplication des dispositifs et le rythme de leur révision.

Pour aller plus loin : les soutiens accordés par les politiques publiques dans les projets doivent prendre en compte le coût majoré de cette fonction

Pour aller plus loin : la fonction de facilitateur n'est pas une fonction de substitution à un poste manquant, mais davantage un « tiers veilleur ». Il parait important de différencier la fonction d'animateur, et de coordinateur du projet, du facilitateur qui vient en appui de la première fonction.

Pour aller plus loin : Anticiper l'après facilitateur pour continuer à faire vivre la commission

17

3.2 Les suites de la commission

Le comité technique a rappelé à plusieurs reprises l'importance du lien entre la gouvernance de l'ACSAD et la commission dans la pérennisation du projet. Mais cette pérennisation est aussi dépendante du budget. Aussi, l'ACSAD n'étant plus dans le GPA depuis le 1er janvier 2024 et en raison d'un manque de ressources, la commission prendra fin le 30 juin sous cette forme. Cela a été annoncé aux membres de la commission par le président de l'ACSAD.

Le projet ne prend pas fin pour autant. Un essaimage est prévu sur les autres services du GPA. D'autres modalités organisationnelles sont en cours de réflexion au sein de GPA, notamment en lien avec un CMPP. Cela pourrait prendre, par exemple, la forme d'un groupe d'expression à destination des parents. Pour l'instant le GPA est dans une phase de consultation des parents pour partir de leurs envies et de leurs besoins, et ainsi éviter de plaquer des attentes théoriques.

2 / Questionnaire de satisfaction

Au cours de l'année qui vient de s'écouler :

	OUI	NON	NSP (Ne sais pas)
Une personne de l'ACSAD s'est déplacée à votre domicile pour évaluer ou réévaluer vos besoins			
Un livret d'accueil vous a été remis à votre arrivée à l'ACSAD			
Vous avez co-signé avec une personne de l'ACSAD un DIPC *(Document Individuel de Prise en Charge)* ou un contrat de prestation			
Les documents qui vous ont été remis sont faciles à comprendre			

A votre connaissance, quels sont les services proposés par l'ACSAD?

.....
.....
.....
.....

Si vous souhaitez des informations complémentaires sur les services proposés par l'ACSAD, merci de laisser votre nom

.....

Si vous êtes aidant(e) ou personnes accompagnées, avez-vous des remarques ou des suggestions à faire ?

.....
.....
.....
.....

ACSAD services & soins à domicile à la carte

Contactez l'ACSAD:

Siège social : 20 rue de l'Epargne 79160 COULONGES SUR L'AUTIZE - 05 49 06 21 81

- Site de Coulonges : 20 rue de l'Epargne 79160 COULONGES SUR L'AUTIZE - 05 49 06 21 81
- Site de Niort : 121 C rue de l'Aérodrome 79000 NIORT - 05 49 06 21 81
- Site de Parthenay : 1 rue Louis Aragon 79200 PARTHENAY - 05 49 06 21 81
- Site de Couhé Verac : 5 place de la Mairie 86700 VALENCE EN POITOU - 05 49 06 21 81

ACSAD services & soins à domicile à la carte

Et si on parlait un peu de vos avis sur nos prestations ?

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel à notre association pour vous accompagner à domicile. Nous vous remercions de votre confiance.

Merci de bien vouloir remplir ce questionnaire qui concerne l'année venant de s'écouler.

Vous êtes aidant(e), vous pouvez remplir votre propre questionnaire. Contactez l'ACSAD.

VOUS

Vous êtes ?

Personne accompagnée : **Aidant(e)** ☐ **Famille** ☐

- En situation de handicap ☐
- Suivi dans le cadre d'une maladie ☐
- Une personne âgée ☐
- Autre ..... ☐

Vous êtes accompagné(e) par ? Depuis combien de temps ? .....

SAAD* de Coulonges	☐	SSIAD* de Coulonges	☐
SAAD* de Couhé Verac	☐	SAAD* de Niort	☐
SAAD* de Périgné/Couture d'Argenson	☐	SAAD* de Parthenay	☐

**SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile - *SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile*

Vous accompagnez une personne ?

- En situation de handicap ☐
- Dans le cadre d'une maladie ☐
- Une personne âgée ☐
- Autre .....

Dans le cadre familial ☐
- Parents ☐
- Enfants ☐
- Autre .....
.....
.....

L'ACSAD ou le SAD sont intervenues au titre de : *(plusieurs choix possibles)*

- ☐ Aide au domicile *(entretien du logement, entretien du linge)*
- ☐ Aide à la personne *(repas, toilette)*
- ☐ Les soins d'hygiène *(SSIAD)*
- ☐ Courses / Accompagnement à des rendez vous
- ☐ Présence, soutien moral
- ☐ Garde d'enfants
- ☐ Ateliers de prévention *(Activités physiques adaptées, convivialité, ateliers culinaires..)*

Par quels moyens de communication avez-vous découvert l'ACSAD ?

- Par votre entourage ☐
- Par affichage ☐
- Par la Mairie ☐
- Par internet / Réseaux ☐
- Par réunions publiques ☐
- Autres : ……
- Par un professionnel de santé ☐
- Par le bouche à oreille ☐
- Par les plaquettes d'information ☐
- Par les bénévoles/référent(e)s ☐
- Organisme d'information ☐
- Par un travailleur social ☐

L'ACCUEIL

Quel est votre niveau de satisfaction face aux éléments suivants :

	🙂	😐	☹
Les horaires d'ouverture des bureaux			
Le temps d'attente au téléphone			
La transmission des messages			
L'amabilité et la courtoisie			
La mise en relation avec le bon interlocuteur			

L'ACCOMPAGNEMENT

Que pensez-vous de … ?

	🙂	😐	☹
La ponctualité des intervenant(e)s			
La relation avec vos intervenant(e)s *(écoute de vos besoins, amabilité, disponibilité...)*			
La qualité du travail réalisé			
La confiance en vos intervenant(e)s			
La disponibilité de l'équipe administrative			
La gestion des remplacements *(information sur les changements d'horaires, de personnes)*			
La coordination et la communication entre les différent(e)s Intervenant(es) *(échanges, transmissions)*			
La gestion des réclamations *(Vos questions ont-elles des réponses?)*			
La clarté des factures			
La mise en place et le suivi de votre projet d'accompagnement			
Le délai de mise en place des accompagnements			
La prise en compte de vos besoins : habituels / occasionnels			
Les changements dans votre quotidien depuis notre intervention			

Connaissez-vous les ateliers de prévention ? OUI ☐ - NON ☐
(Activités physiques adaptées, convivialité, ateliers culinaires..)

- Si oui, en bénéficiez-vous ? OUI ☐ - NON ☐
- Si oui, souhaitez-vous qu'ils se poursuivent ? OUI ☐ - NON ☐
- Si non, souhaitez-vous être informé(e)? OUI ☐ - NON ☐

Recommanderiez-vous l'ACSAD ? OUI ☐ - NON ☐

Selon vous, qu'est ce qui pourrait être amélioré dans les services rendus ?
(soins, ménage, courses, soutien relationnel...)

……

……

……

Avez-vous d'autres suggestions ?

……

……

2 / Flyer des métiers (version académique)

« Allo ? Je vous appelle parce que mon auxiliaire de vie n'a pas voulu changer l'ampoule de ma cuisine. »

L'ACSAD reçoit chaque année des appels de la part des usagers pour des demandes variées.

Le document que vous venez de découvrir, « Les métiers du domicile », a été réalisé sur la base de ces retours.
Il a été travaillé par le groupe des ambassadeurs de la commission **G** le **P**ouvoir d'**A**gir.

En 2022, il a été constitué une **commission de travail « G le Pouvoir d'Agir »**, composée de différents participants (les ambassadeurs) :

- Des bénéficiaires usagers des services à domicile
- Des aidants familiaux
- Des professionnels / professionnelles des services de l'ACSAD

Ces commissions ont lieu une fois par mois et se déroulent sur les sites de Coulonges sur L'Autize, Niort et Parthenay.

Les personnels volontaires sont détachés sur leur temps de travail, afin de pouvoir y participer sans contraintes horaires.
Pour les personnes usagers des services, ne pouvant pas se déplacer personnellement, les transports sont organisés.

Les objectifs principaux de ce groupe de travail :

- **Favoriser la relation usagers et personnels**
- **Améliorer les services rendus au domicile**
- **Améliorer les situations de travail**
- **Favoriser une meilleure communication**
  (entre usagers et personnels de soins ou administratif)

En résumé, l'objectif essentiel de cette action est l'amélioration des relations et pratiques entre usagers et professionnels.

Besoin de plus d'informations ? Contact : glepouvoirdagir@gpa-asso.fr ou 07 48 94 69 98

Avec le soutien de la
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

cnsa

Groupement Pluri Associatif

APAJH

Avec le soutien de la
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

cnsa

Groupement Pluri Associatif

APAJH

Quels professionnels à domicile ?

Auprès des personnes en autonomie

Aide à Domicile

Employé à domicile

Auprès des personnes en perte d'autonomie

Auxiliaire de Vie Sociale

Aide à Domicile

Aide Soignant

Les publics concernés

EMPLOYE à DOMICILE : ménage courant, entretien du linge, repassage, petite couture, préparation et aide à la prise des repas, accompagnements véhiculés pour les rendez-vous et le maintien de la vie sociale.
Peuvent aider pour certaines démarches administratives simples.

AUXILIAIRE de VIE SOCIALE ou AIDE à DOMICILE : Aide à faire, stimule, accompagne ou fait à la place de la personne qui se trouve dans l'incapacité d'assumer seule les tâches quotidiennes et /ou les actes essentiels de la vie.

AIDE SOIGNANT : Effectue ou aide aux soins d'hygiène, fait une surveillance clinique auprès des personnes. Réalise les soins non infirmiers selon prescription médicale.
Peut effectuer des soins de confort.

Soins para-médicaux sur ou sans prescription médicale : Qui fait quoi ?

- SERVICES INFIRMIERS

Prépare les piluliers, aide à la prise des médicaments, applique les pommades, pose les bandes de contention et pratique tout acte sur prescription.

- AIDE SOIGNANT - AUXILIAIRE de VIE SOCIALE - AIDE à DOMICILE

Aident à la prise des médicaments du pilulier, à la pose de chaussettes ou bas de contention, à l'application de pommades de confort (sans prescription).

2 / Flyer des métiers (version FALC)

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Lettre pour les personnes accompagnées par l'ACSAD

L'ACSAD a un numéro de téléphone,
c'est le 05 49 06 21 81.

Quand les personnes accompagnées ont une demande,
elles appellent.

Les demandes des personnes accompagnées sont prises en compte.
Les demandes sont écrites sur le document appelé :
"Les métiers du domicile de l'ACSAD".
Les droits et les interdictions des professionnels de l'ACSAD, sont écrits.
La commission "G le Pouvoir d'Agir" a écrit le document.

Une commission est une réunion.
Une commission permet de discuter sur des problèmes.
Le but est de résoudre ces problèmes.

Les membres de la commission "G le Pouvoir d'Agir" sont :

- Des personnes accompagnées par l'ACSAD,
- Des aidants familiaux,
- Des professionnels.

© European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe.

Les métiers du domicile de l'ACSAD

L'ACSAD aide :

- Les familles
- Les parents seuls
- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes vieillissantes

Il y a plusieurs métiers chez l'ACSAD.

Les professionnels sont choisis en fonction de l'autonomie de la personne.

Être autonome, c'est accomplir des tâches seul sans difficulté.

Par exemple, se faire à manger

Pour des personnes autonomes :

- Employé à domicile

Pour des personnes en difficulté :

- Auxiliaire de vie sociale
- Aide soignant
- Aide à domicile

L'employé à domicile :

- Fait le ménage,
- S'occupe du linge,
- Prépare le repas,
- Conduit les personnes,
- Aide pour faire des papiers administratifs.

L'auxiliaire de vie sociale et l'aide à domicile :

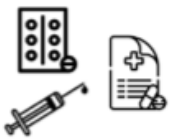
- Aident pour les activités difficiles,
- Font les tâches quotidiennes,
- Aide ou fait les soins d'hygiène.

L'aide-soignante :

- Aide ou fait les soins d'hygiène,
- Surveille la santé des personnes,
- Réalise des soins non infirmiers.

Les services infirmiers :

- S'occupent des médicaments,
- Pratiquent tous les soins médicaux sur ordonnance.



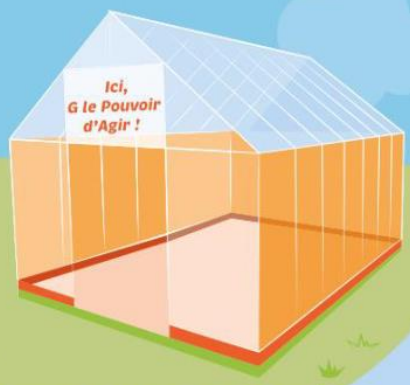
3 / Charte de la commission (version académique)

Charte

Atelier des Ambassadeurs

Modalités des échanges

- En cas d'empêchement, prévenir au 07 48 94 69 98
- Respecter les horaires et le calendrier
- Téléphone en mode silencieux
- S'écouter avec respect
- Faire un signe pour demander la parole
- Sans jugement sur les personnes ou situations
- Confidentialité sur les situations personnelles
- Dans une situation exprimée, ne pas donner le nom des personnes concernées
- Prendre la parole en son nom
- Sourire et bonne humeur sont les bienvenus



Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

cnsa

3 / Charte de la commission (version FALC)

CHARTE de la commission

G le Pouvoir d'Agir

Les ambassadeurs sont à l'heure aux commissions.

Un ambassadeur a un empêchement,

Il appelle la personne contact avant la commission.

Le numéro est 07 48 94 69 98

L'ambassadeur se renseigne sur le calendrier

et les lieux des prochaines commissions

Les ambassadeurs mettent leur téléphone en silencieux.

Si, un ambassadeur a un appel important,

il sort discrètement de la pièce pour y répondre.

Les ambassadeurs s'écoutent à tour de rôle.

Ils s'écoutent avec respect.

Pour demander la parole,

les ambassadeurs font un signe.

Dans une situation,

les ambassadeurs gardent sous silence le nom de la personne concernée.

Les ambassadeurs parlent sans jugement:

- Sur les personnes concernées
- Sur les situations.

Les ambassadeurs gardent secret les situations personnelles.

Les ambassadeurs prennent la parole en leur nom,
ils prennent la responsabilité de leurs propos.

Les ambassadeurs sourient
et sont de bonne humeur.

© European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe

4 / Etre ambassadeur (version académique)

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

cnsa

Être Ambassadeur Porte-parole
De la commission G le Pouvoir d'Agir

1/ Qui sont les Ambassadeurs porte-parole ?

Pour être ambassadeur, il faut soit :
- Être en lien direct avec les services d'aide à domicile
- Etre un professionnel
- Etre un bénéficiaire
- Être aidant auprès d'un proche bénéficiaire

Les qualités requises :
- Etre respectueux de chaque partie (bénéficiaire / famille : professionnel)
- Etre motivé et déterminé
- Avoir fait la démarche personnellement ou après proposition, pour devenir membre de la commission

2/ Les missions des Ambassadeurs porte-parole

Les ambassadeurs réalisent des constats sur les manques et problématiques du service.

Ils construisent différents supports ou moyens de communication dans le but d'améliorer :
- La qualité des services rendus aux usagers
- Les conditions de travail des professionnels
- Les réponses apportées aux problèmes ou situations complexes

Ils travaillent à partir de :
- Leurs propres expériences personnelles et compétences professionnelles
- Des dialogues/échanges entre eux
- Les retours de différents supports d'analyse
  - ° Le questionnaire de satisfaction annuel
  - ° Les plaintes et réclamations collectées auprès du service
  - ° Les demandes formulées auprès des professionnels du service
  - ° Toute autre document ou demande

Ils remontent les informations, proposent d'éventuelles solutions d'amélioration.
Ces propositions sont soumises aux responsables du service, pour les mettre à exécution suite à validation.

1

3/ L'organisation du groupe

Il n'existe pas de hiérarchie au sein du groupe :

- Tous les ambassadeurs ont le même pouvoir de décision
- En cas de désaccord, un vote à main levée est proposé

Une personne ayant le rôle de facilitateur est présente, son rôle :

- Aider aux échanges entre les membres
- Aider à la construction des documents
- Coordonner les actions
- Organiser le planning en accord avec le groupe
- Prendre en charge l'organisation matérielle nécessaire
- Rendre compte entre les commissions, aux administrateurs de l'association référente

Cette personne n'a pas de poste décisionnaire dans la commission et a une obligation de neutralité.

4/ Entrée dans la commission

Tout le monde peut devenir ambassadeur. Toute personne peut en faire la demande auprès des membres de la commission.

Pour être ambassadeur, aucune formation n'est nécessaire. La volonté d'agir positivement et les compétences personnelles priment.

A l'arrivée d'un nouveau membre, les ambassadeurs porte-parole se présentent, lui expliquent la genèse du projet, leur rôle, pourquoi ils sont là. Ils présentent les documents déjà faits, ceux en cours et pour quels usages ou intentions ils sont pensés. Les règles de fonctionnement sont expliquées.

5/ Départ de la commission

A son arrivée dans la commission G le Pouvoir d'Agir, l'ambassadeur porte-parole s'engage pour 1 an. Cependant, il est possible pour la personne de quitter le groupe selon certaines conditions :

- Des problématiques personnelles ou professionnelles

- Par décision des autres membres de la commission :
  - ° Absentéisme répété non justifié
  - ° Non-respect de la charte
  - ° Non-respect du règlement
  - ° Toute action de nature a porté préjudice, directement ou indirectement aux membres de la commission

6/ Les contraintes à être ambassadeur

Quand bien même être un ambassadeur porte-parole représente une très riche expérience et une valorisation personnelle, des contraintes sont à prendre en compte :

Engagement :

- ° Être disponible, a minima, un après-midi une fois par mois
- ° Se rendre disponible en cas de réunions ou rendez-vous supplémentaires
- ° Être organisé pour les déplacements
- ° Tenir compte des autres
- ° Donner son avis

Organisation :

- °Tenir compte du planning lorsqu'il est constitué, pour les 6 mois à venir
- °Prévenir en cas d'indisponibilité
- °Fournir des documents de travail, dans les cas nécessaires
- °Adapter les moyens de communication pour les ambassadeurs ayant des difficultés
- °Anticiper sa propre organisation en tenant compte des engagements
- °Constituer un dossier de travail et l'emmener à chaque commission

7/ Les points positifs à être ambassadeur

- Sentiment d'utilité
- Sens commun
- Nouveaux apprentissages et compétences
- Nouveaux liens de connaissances
- Rupture d'isolement, sentiment de liens et besoins communs
- Reconnaissance par ses pairs et structurelle

4 / Etre ambassadeur (version FALC)

G le Pouvoir d'Agir

Ambassadeur porte-parole

Qui sont les ambassadeurs porte-parole ?

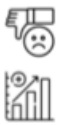
Je peux être ambassadeur si je suis :

- Un professionnel de soins ou administratif du service à domicile
- Un usager bénéficiaire du service à domicile
- Un aidant auprès d'un proche usager bénéficiaire du service à domicile.

Les ambassadeurs sont :

- Motivés
- Déterminés
- Respectueux de chaque situation

Les missions des Ambassadeurs porte-parole :



- Rechercher les avis négatifs du service d'aide à domicile,
- Se demander pourquoi cet avis est négatif,
- Chercher une solution afin d'améliorer :
  1. L'accompagnement des usagers bénéficiaires
  2. Les conditions de travail des professionnels

Ils travaillent à partir de :

- Leurs expériences personnelles,
- Les discussions entre les différents membres,
- Les différents documents techniques :
  1. Le questionnaire de satisfaction envoyé aux usagers bénéficiaires,
  2. Les plaintes et réclamations transmissent lors d'appel avec le secrétariat

et d'autres documents…

Ensemble, les ambassadeurs étudient les retours de satisfaction.

Ils cherchent des solutions pour améliorer la qualité du service.

Ensuite, le comité valide la solution trouvée,

La solution peut maintenant être appliquée.

1

L'organisation de la commission :

Tous les ambassadeurs ont le même pouvoir de décision.

Tous les membres du groupe sont égaux.

En cas de désaccord,

un vote à main levée est organisé.

Lors des commissions, une facilitatrice est présente.

La facilitatrice permet la participation des personnes.

Ses missions :

- Aider les ambassadeurs à discuter, à se comprendre.
- Aider à la construction des documents de travail.
- Organiser les plannings des commissions.
- S'occuper de l'organisation du matériel nécessaire.
- Faire le lien entre les commissions et les responsables.

La facilitatrice est neutre.

Seul l'avis et les décisions des ambassadeurs sont pris en compte.

Entrée dans la commission

Tout le monde est le bienvenu.

Pour entrer,

il faut contacter le service à domicile,

ou un membre de la commission.

Une commission pour découvrir est possible.

Pour être ambassadeur, pas besoin de formation.

A chaque nouveau membre,

les ambassadeurs porte-parole se présentent.

Ensuite, ils expliquent l'histoire du projet et leurs rôles,

puis, les documents réalisés,

et enfin, le règlement de fonctionnement et la charte.

Départ de la commission

Les ambassadeurs s'engagent à venir aux commissions sur une durée de 1 an.

Mais il est possible de quitter le groupe selon certaines conditions :

- Être souvent absent,
- Transgresser la charte,
- Transgresser le règlement,
- Être malveillant envers les autres ambassadeurs.

Les responsabilités de l'ambassadeur

L'ambassadeur est engagé, il doit :

- Être disponible, au moins, un après-midi par mois,
- Se rendre disponible si une réunion, ou un rendez-vous est organisé,
- Tenir compte de l'avis des autres,
- Donner son propre avis.

L'ambassadeur est organisé, il doit :

- Se tenir informé du planning et des commissions à venir
- Prévenir s'il est indisponible
- Ramener ou fournir les documents nécessaires
- Adapter sa manière de parler,
- Tous les ambassadeurs doivent comprendre les informations.

Être ambassadeur, c'est un atout :

- Avoir le sentiment d'être utile à son prochain,
- Acquérir de nouvelles compétences,
- Rencontrer de nouvelles personnes,
- Se sentir lié à d'autres personnes par ces liens et besoins communs,
- Être reconnu par sa participation et son engagement collectif.

® European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe.

5 / Règlement intérieur de la commission (version académique)

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

cnsa

Règlement intérieur
De la commission G le Pouvoir d'Agir

Préambule

Rôle des commissions :

- Travail sur des supports, des moyens des techniques qui favorisent la relation entre usagers et personnels.
- Amélioration du service auprès des bénéficiaires usagers
- Amélioration des situations de travail pour le personnel

Différents participants des services à domicile y contribuent :
- Des bénéficiaires usagers
- Des aidants familiaux
- Des professionnels

Article 1 – Les ambassadeurs porte-parole

Le nombre maximum de membres actifs est de 15.

L'admission de toute personne (aidant, aidé, professionnel) souhaitant intégrer la commission peut se faire, après en avoir fait la demande orale ou écrite auprès :
- D'un membre de la commission
- Du service à domicile

Sa venue sera validée par :
- Les membres déjà actifs pour les usagers,
- Les personnes représentant les services à domicile, pour les professionnels

Article 2 – Engagement, Départ, Démission

Lors de l'adhésion à la Commission G le Pouvoir d'Agir, les ambassadeurs porte-parole sont membres pour une durée d'un an. À tout moment, les personnes souhaitant quitter la commission, peuvent le faire en prévenant de façon écrite ou orale, sans avoir à justifier de leurs raisons.

Le départ d'un membre peut être prononcée par les membres de la commission pour :
- La non-participation répétée, aux commissions sans raison valable ou justifiée. Les places étant limitées, ce membre pourra être remplacé par une autre personne
- Toute action de nature a porté préjudice, directement ou indirectement aux membres de la commission.
- Le non-respect de la charte ou du règlement.

1

En tout état de cause, l'intéressé doit être mis en mesure d'échanger avec au moins deux ambassadeurs de la commission avant son départ.

Article 3 – Commission de travail.

La commission a lieu minimum une fois par mois. D'autres dates peuvent être rajoutées au cours des mois. Les horaires sont toujours en après-midi. Les dates régulières sont fixées 6 mois en avance.

Par décision des membres de la commission G le Pouvoir d'Agir, des sous-groupes peuvent être constitués, de façon pérenne ou temporaire.

Les ambassadeurs porte-parole s'engagent à venir à chaque commission et à prévenir s'ils sont dans l'impossibilité de participer.

En cas de désaccord entre les ambassadeurs pour une décision à valider, un vote à main levée peut être organisé. Si aucun accord est trouvé, les ambassadeurs demandent l'avis à un responsable de service à domicile pour les aider à prendre la décision.

Article 4 – Confidentialité – Non-jugement

Chaque ambassadeur s'engage à respecter les autres membres de la commission et à éviter tout jugement pouvant porter préjudice.

La confidentialité doit être respectée quand on parle d'une situation personnelle. Il est demandé de ne pas désigner de façon nominative les personnes concernées. Les ambassadeurs ne sont pas autorisés à transmettre ou à échanger entre eux des informations sur les personnes accompagnées par le service.

Un annuaire avec les coordonnées des ambassadeurs porte-parole est transmis à chaque nouveau membre. Seules les coordonnées professionnelles des intervenantes à domicile peuvent être communiquées

Afin de préserver la vie personnelle de chacun, les ambassadeurs doivent respecter des horaires pour passer communiquer entre eux. Les échanges et appels doivent se faire entre 10 h et 18 h, hors week-end et jours fériés.

Article 5 – Les productions de la commission

La commission produit des documents dans un but de communication, pour les usagers, les aidants, les professionnels.

Les productions de la commission s'appuient sur les compétences de chacun. Les documents peuvent être édités sous différentes versions : format papier, vidéo…
Tout document d'information créé par la commission, devra être traduit en FALC, afin de garantir la compréhension de tous.

Un ambassadeur porte-parole différent à chaque commission est volontaire pour faire le lien avec les responsables du service et le GPA.

Article 6 – Le fonctionnement du règlement

Tous les ambassadeurs porte-parole participent à la rédaction du règlement. A leur arrivée, les nouveaux membres en prennent connaissance et l'acceptent.

Le règlement intérieur peut être modifié par les membres de la commission.

Après modification, le règlement intérieur sera présenté au comité de pilotage.

5 / Règlement intérieur de la commission (version FALC)

Règlement intérieur
Commission des Ambassadeurs Porte-parole - G le pouvoir d'Agir

Rôles des commissions :

- Améliorer le service reçu par les bénéficiaires usagers.
- Améliorer les conditions de travail pour les professionnels.
- Améliorer la qualité du service d'aide à domicile

Pour améliorer la qualité du service :
La commission travaille sur des façons de favoriser le lien usager et professionnel.

Différentes personnes du service d'aides à domicile sont membres de la commission :

- Des bénéficiaires usagers
- Des aidants familiaux
- Des professionnels du soin et des bureaux

Article 1 - Les ambassadeurs porte-parole.

Le nombre maximum de membres de la commission est de 15.

Les personnes souhaitant devenir membres de la commission, expriment leur demande auprès :
D'un membre de la commission
Ou du service à domicile

Son entrée est confirmée par les membres de la commission et les personnes représentant le service à domicile.
Une commission de découverte est possible.

1

Un ambassadeur peut quitter la commission,
mais il doit prévenir à l'écrit ou à l'oral les autres membres.

Article 2 - Engagement, Départ, Démission

Les ambassadeurs sont membres pour une durée du 1 an.

Mais, en cas de problème,
il est possible de quitter le groupe à tout moment.

Le départ d'un membre peut être décidé par les ambassadeurs :

- Le membre est souvent absent.
- Le membre manque de respect aux autres ambassadeurs.
- Le membre enfreint le règlement ou la charte.

Le membre concerné a le droit d'échanger
avec au moins 2 ambassadeurs avant son départ.

Articles 3 - Commission de travail

La commission a lieu une fois par mois.
Si besoin, des commissions supplémentaires sont ajoutées dans un même mois.
Les commissions ont toujours lieu l'après-midi.
Les dates des réunions sont annoncées 6 mois à l'avance.

Si besoin, les ambassadeurs peuvent travailler en sous-groupe.

Si un ambassadeur à un empêchement,
il prévient de son absence auprès des autres ambassadeurs.

OU du service à domicile.

2

Si désaccords entre les membres de la commission,
un vote à mains levées peut-être organisé afin de prendre une décision.
Si le vote est égalitaire,
et aucun accord trouvé,
les ambassadeurs demandent l'avis à un responsable du service à domicile.

Article 4 - Confidentialité - Non-jugement.

Les ambassadeurs entre eux s'engagent à se respecter.
Il est interdit de nuire à un membre ou à une situation extérieure.
Lorsqu'une situation personnelle ou extérieure est citée,
Elle doit être anonyme.
il est interdit de la répéter en dehors de la commission.

Les informations sur les situations
ou les membres de la commission sont secrètes.

Un annuaire avec les coordonnées des ambassadeurs porte-parole
est transmis aux ambassadeurs.
Les coordonnées sont confidentielles.

Les ambassadeurs respectent des horaires pour se téléphoner :
entre 10 heures et 18 heures, hors week-end et jours fériés.

Article 5 - Les productions de la commission.

La commission produit des documents pour communiquer des solutions.
Les compétences des ambassadeurs sont utilisées
pour la création de ces documents.

Le FALC, est le **F**acile **A** **L**ire et à **C**omprendre.

C'est une technique d'écriture en français simplifié,

avec des règles à suivre.

Un document est en FALC, si les personnes concernées le comprennent.

Tout document de communication créé par la commission,

doit être traduit en FALC,

afin de garantir la compréhension de tous.

Un ambassadeur volontaire différent à chaque commission,

fait le lien avec les représentants du **G**roupement **P**luri **A**ssociatif.

Article 6 - Le fonctionnement du règlement.

Tous les ambassadeurs porte-parole participent à la rédaction du règlement.

À leur arrivée,

les nouveaux membres prennent connaissance et acceptent le règlement.

Si une information est manquante ou dépassée,

les ambassadeurs peuvent modifier le règlement.

Après modification,

le règlement est présenté aux responsables du GPA.

© European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe.

6 / Kit de transférabilité (version académique)

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

cnsa

Kit de transférabilité

Pour la mise en place d'une modalité innovante de participation des personnes accompagnées et de leurs proches aidants

---

Préambule :

Ce kit présente les éléments nécessaires à la mise en place d'une commission qui, à partir d'une analyse des plaintes et réclamations, des évènements indésirables et des réponses apportées par le service, propose aux instances de gouvernance des actions visant à améliorer la qualité du service rendu et à faire évoluer les pratiques professionnelles.

Pour ce faire la commission se compose :

- De personnes accompagnées par le service
- D'aidants
- De professionnels du service

Les objectifs de cette nouvelle forme de participation sont de :

- Favoriser la transformation de l'accompagnement pour mieux répondre aux aspirations et aux besoins des personnes en situation de handicap ou âgées en perte d'autonomie vivant à domicile, et de leurs proches aidants

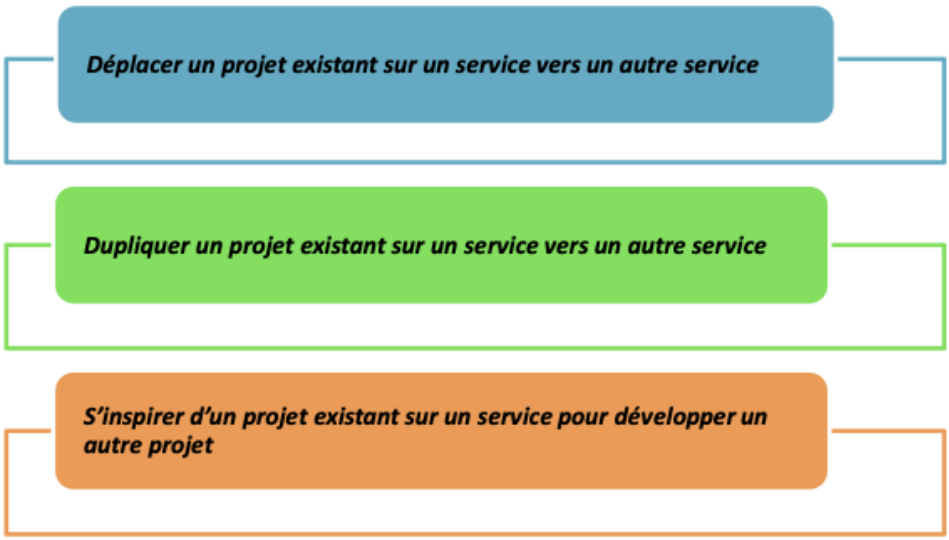
- Expérimenter un dispositif innovant de participation des personnes et de leurs proches aidants vivant à domicile afin d'améliorer la qualité du service rendu par les services qui les accompagnent. Ce type de dispositif a également vocation à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels.

1

- Permettre une implication des personnes accompagnées dans la démarche d'amélioration continue de la qualité en développant leur pouvoir d'agir pour être force de proposition. En favorisant les interactions avec les professionnels elle contribuera à une amélioration des pratiques et de la qualité de vie au travail des équipes.

1/ La démarche de transférabilité

Il existe trois façons de transférer un projet :



La transférabilité peut se définir comme la mesure dans laquelle les effets d'une action dans un contexte donné, peuvent être atteints dans un autre contexte.

Elle s'appuie sur les éléments ayant permis de :

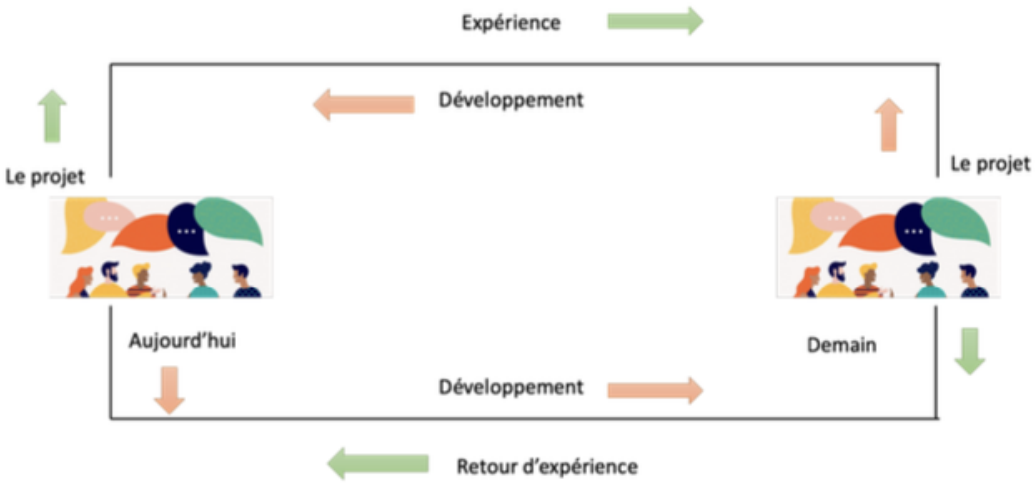
- Développer le projet (modélisation du projet, identification des compétences et des ressources nécessaires, définition des processus)

- D'expérimenter le projet (création des outils, réalisation des actions, évaluer les effets)

- Faire un retour d'expérience (identification des points de réussite et des écueils à éviter pour reproduire le projet)

L'objectif est ainsi de s'assurer de la faisabilité de la transférabilité pour :
- Repérer les facteurs transférables et non transférables
- Identifier des modalités d'adaptation du projet sans toutefois le dénaturer

Le processus de transférabilité peut être illustré selon le schéma ci-dessous :



Les étapes suivantes retracent de manière détaillée l'ensemble de ce processus.

2 / Les étapes à suivre pour la conception et le déploiement du projet

➢ Constituer l'équipe projet et son organisation

Au préalable il convient de désigner un référent du projet et de définir quelles seront ses missions dans le déploiement de ce dernier. Il pilote l'équipe projet.

L'équipe projet s'assure du déploiement et du suivi régulier du projet au regard des objectifs définis. Cette équipe peut être composée de professionnels et de membres de la gouvernance. Elle est animée par le référent ayant des appétences dans la conduite et l'animation de projet. Ce référent sera le lien permanent entre la commission et la gouvernance de l'association.
L'équipe projet s'étoffera avec la participation de personnes accompagnées et d'aidants après la phase de lancement du projet.

Objectifs	- Définir la composition de l'équipe - Définir les missions de chacun des membres de l'équipe
Actions réalisées par : **Le référent du projet**	- Solliciter des professionnels du service et des administrateurs sur la base du volontariat pour constituer l'équipe projet

3

	- Rédiger une fiche de mission pour chaque membre de l'équipe projet - Etablir le calendrier de travail et les actions à conduire - Définir les modalités de communication entre les membres de l'équipe projet
Points de vigilance	- Limiter le groupe projet à 5 participants - S'assurer de la stabilité de l'équipe projet sur la première année de son déploiement - Prévoir les modalités de suppléance pour pallier le départ ou l'absence d'un membre de l'équipe

➢ Identifier le cas échéant des ressources externes à solliciter pour la réalisation du projet

En fonction du projet, des ressources externes peuvent être mobilisées pour apporter des compétences, des techniques ou des savoirs faire complémentaires.

Pour le projet présenté, les ressources externes ont été les suivantes :

- Un designer social pour la conception du dispositif dans une démarche de création collective et sa communication auprès des parties prenantes
- Un organisme évaluateur pour s'assurer de l'atteinte des objectifs
- Un réalisateur pour restituer et retracer le déroulement du projet
- Un animateur externe pour assurer le déploiement du projet et réaliser les livrables
- Un organisme de formation pour assurer la formation à l'autodétermination des membres de la commission

L'expérience acquise sur ce projet montre l'intérêt de mobiliser en interne les ressources nécessaires pour l'animation de la commission afin de maintenir la cohérence du projet.

Objectifs	- Répondre à des besoins identifiés pour le projet mais dont les ressources ne sont pas disponibles en interne
Actions réalisées par : **L'équipe projet**	- Elaborer un cahier des charges pour chacun des besoins identifiés - Faire chiffrer le coût des prestations (élaboration d'un devis) - Mettre en concurrence les répondants
Points de vigilance	- S'assurer de la bonne compréhension du projet par les répondants - Convenir dès le début avec eux des modalités de suivi et de rendu compte de l'avancement du projet

➢ Communiquer sur le lancement du projet

Pour susciter l'intérêt des personnes à la réalisation du projet, l'accent doit être mis sur une communication adaptée, répétitive et utilisant des canaux et supports diversifiés.

Objectifs	- Faire connaître le projet - Recruter les membres de la commission - Désigner l'animateur de la commission
Actions réalisées par : **L'équipe projet**	- Informer la gouvernance du lancement du projet - Créer des supports de communication adaptés, à diffuser auprès de toutes les parties prenantes - Présenter le projet lors des réunions d'équipe aux professionnels - Informer les personnes accompagnées par le biais des instances d'expression et de participation (CVS, groupes d'expression, questionnaire…) - Multiplier les canaux de communication (affichage, réseaux sociaux, site internet…) - Mettre en place et communiquer un numéro de téléphone et une adresse mail dédiée au projet - Inviter les parties prenantes à une réunion de présentation du projet afin de constituer la commission - Recueillir les candidatures des personnes souhaitant intégrer la commission
Points de vigilance	- S'assurer de l'appropriation du projet par les professionnels pour son plébiscite auprès des personnes accompagnées - Veiller à une accessibilité des supports de communication à destination des personnes accompagnées et des aidants - Définir en amont de la réunion de présentation les modalités de sélection des candidatures.

	- Identifier le professionnel qui assurera l'animation de la commission lors de sa première réunion - S'assurer d'une représentation majoritaire des personnes accompagnées et/ ou des aidants

➢ Installer la commission

Dans la phase de lancement du projet, l'animation est confiée à un professionnel. Elle évolue vers une co animation avec la participation d'une personne accompagnée et/ ou d'un aidant. Cette co animation s'appuie sur des techniques de facilitation.

Objectifs	- Faire se rencontrer les membres de la commission - Panifier les actions à mener
Actions réalisées par : **L'animateur de la commission**	Lors de la première réunion de la commission : - Prévoir un temps de présentation de chaque membre de la commission - Rappeler les objectifs du projet - Expliquer les missions des membres de la commission - Elaborer un calendrier et les thématiques des prochaines réunions de la commission
Points de vigilance	- Prévoir des techniques d'animation adaptées pour tous les membres de la commission (FALC, pictogrammes, ateliers, pauses régulières, audio…) - Proposer des visio pour les personnes qui le souhaitent - Tenir compte des profils des personnes pour favoriser leur participation (jour et horaire des réunions, durée des interventions, fatigabilité, accessibilité des salles, luminosité, bruit…)

L'expérience acquise sur le projet a montré l'importance du respect du rythme des personnes participant à la commission. Les réunions ont été organisées sur des temps de 02h00 à 02h30 maximum et plutôt l'après-midi.

➢ **Faire fonctionner la commission**

Objectifs	- Favoriser l'autodétermination des participants - Elaborer les outils de fonctionnement de la commission - Permettre le recueil des éléments de travail de la commission
Actions réalisées par : **Les membres de la commission avec le soutien de l'animateur**	Sur le premier semestre : - Organiser la formation à l'autodétermination et travailler sur les éléments d'appropriation pour renforcer le pouvoir d'agir des personnes - Elaborer un règlement de fonctionnement et une charte de la commission. Les faire valider par l'équipe projet - Recueillir les plaintes, réclamations et les évènements indésirables reçus et traités par le service - Analyser les éléments recueillis dans une démarche globale d'amélioration de la qualité
L'animateur de la commission	A partir du second semestre - Construire un plan d'actions visant à réduire le nombre des plaintes, réclamations et évènements indésirables - Faire valider le plan d'action par l'équipe projet
L'animateur de la commission	Pour toutes les réunions : - Préparer et transmettre l'ordre du jour des commissions - Réaliser et diffuser le compte rendu des réunions - Adapter les supports pour les membres de la commission - Proposer un transport pour les participants ne pouvant se déplacer seuls

7

	Tout au long du projet : - Prévoir les modalités de renouvellement des membres de la commission
Points de vigilance	- Prévoir des techniques d'animation adaptées pour tous les membres de la commission (FALC, pictogrammes, ateliers, pauses régulières, audio…) - Proposer des visio pour les personnes qui le souhaitent - Tenir compte des profils des personnes pour favoriser leur participation (horaire des réunions, durée des interventions, fatigabilité, accessibilité des salles, luminosité, bruit…)

Dans le cadre du projet présenté, les membres de la commission ont recueilli auprès des responsables du service les plaintes et réclamations ainsi que les évènements indésirables sur un semestre.
L'analyse qu'ils ont fait de ces éléments les a conduits à réactualiser le questionnaire de satisfaction et à réaliser un flyer présentant les métiers du domicile et les rôles et missions de chacun. Ce flyer a ensuite été diffusé à l'ensemble des personnes accompagnées.

➢ Mettre en place un comité de suivi du projet

Le comité de suivi se compose du référent et de l'équipe projet, de l'animateur, des représentants de la commission, d'un ou deux représentants de la gouvernance, et des ressources externes le cas échéant. Il se réunit une fois par trimestre.

Objectifs	- S'assurer du bon déroulement du projet - Identifier les écarts et proposer des réajustements - Evaluer la cohérence du projet avec les objectifs fixés
Actions réalisées par : **Le référent du projet**	- Elaborer un calendrier des réunions de suivi de projet - Organiser la tenue des réunions - Préparer les ordres du jour - Rédiger et diffuser les comptes rendus des réunions

Points de vigilance	- Prévoir des techniques d'animation adaptées pour tous les membres de la commission (FALC, pictogrammes, ateliers, pauses régulières, audio…) - Proposer des visio pour les personnes qui le souhaitent - Proposer un transport pour les participants ne pouvant se déplacer seuls

➢ Assurer le lien entre la commission et la gouvernance

Objectifs	- Permettre une implication de la commission dans la démarche d'amélioration continue de la qualité - Développer son pouvoir d'agir - Etre force de proposition auprès des instances de gouvernance
Actions réalisées par : **Le référent du projet et** **L'animateur et la commission**	- Organiser des temps d'intervention de la commission pour présenter ses travaux - Préparer ces interventions (réalisation de supports)
Points de vigilance	- Soutenir les membres de la commission dans la préparation des interventions (prise de parole, adaptation des supports…) - Tenir compte des profils des personnes pour favoriser leur participation (horaire des réunions, durée des interventions, fatigabilité, accessibilité des salles, luminosité, bruit…)

2 / Les acteurs du projet

➢ Le référent et l'équipe projet

Le référent et l'équipe projet sont issus de la structure qui porte le projet. Ils sont désignés sur la base du volontariat pour favoriser une réelle adhésion aux enjeux et objectifs du projet.

Le référent présente des appétences dans la conduite et l'animation de projet. Son rôle est essentiel car il intervient en soutien de l'animateur de la commission et en interface avec le comité de suivi et la gouvernance de l'association.

L'équipe projet, initialement composée de professionnels souhaitant s'inscrire dans le projet, s'assure du déploiement et du suivi régulier du projet au regard des objectifs définis. Cette équipe peut être composée de professionnels et de membres de la gouvernance. Elle a vocation à s'étoffer avec la participation des personnes accompagnées dans la phase de déploiement du projet.
Le nombre de personnes composant l'équipe doit être compris entre 5 et 8 personnes.

➢ L'animateur de la commission

L'animateur est désigné sur la base du volontariat pour favoriser une implication et une adhésion effective au projet. Dans la phase de lancement du projet, l'animateur est un professionnel. L'animation évolue ensuite vers une co animation avec la participation d'une personne accompagnée et/ ou d'un aidant

Le rôle de l'animateur est d'assurer le bon fonctionnement de la commission dans tous ses aspects (matériels, liens avec les membres de la commission, réalisation et adaptation des supports, des outils, panification…).

Dans le projet présenté, l'animation a été confiée à un intervenant extérieur L'expérience a montré que cette externalisation pouvait engendrer des incompréhensions et des difficultés dans les modalités de fonctionnement de la commission et d'organisation des travaux.

➢ Les membres de la commission

La commission se compose :
- De personnes accompagnées par le service
- D'aidants
- De professionnels du service

Ces participants s'inscrivent sur la base du volontariat pour favoriser une implication et une appropriation du projet. Le rôle de cette commission est de faire vivre le projet à travers la participation effective des personnes accompagnées dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu.

Dans un souci de pérennité de la commission, il peut être intéressant de désigner des titulaires et des suppléants. Il est nécessaire de s'assurer que le nombre de personnes accompagnées et d'aidants soit supérieur au nombre de professionnels. Le nombre de personnes composant la commission doit être compris entre 5 et 10 personnes.

➢ Le designer social :

Son rôle est d'accompagner les entreprises dans leur développement, de la conception à l'animation de projets innovants.
L'objectif est de comprendre les éventuels dysfonctionnements rencontrés au quotidien. L'un des rôles du designer est alors de concevoir ou améliorer ces environnements de vie afin qu'ils soient en adéquation avec les besoins des personnes qui y vivent.

Ici, l'humain est placé au cœur des projets dans une démarche de cocréation. Il ne s'agit pas seulement d'imaginer une expérience adaptée à ces usagers finaux, mais de les intégrer au processus de création
Ainsi, le design permet de rendre chaque personne actrice et porteuse d'évolution dans son propre environnement. L'idée est de concevoir avec l'expertise de chacun.
Le design ne donne la priorité à aucun usager : c'est ce cocktail d'équilibre entre les attentes et besoins de chacun qu'il faut chercher à satisfaire, afin de rendre cette nouvelle organisation viable et pérenne.

➢ L'organisme évaluateur

Son rôle est d'évaluer le projet tout au long de son déploiement.

L'évaluation a pour objectif d'apprécier les effets du projet sur les usagers et leur pouvoir d'agir à l'égard du service qui les accompagnent, mais plus globalement sur leur processus d'auto-détermination et d'autonomisation.

Elle a également pour objectif d'apprécier les effets de l'implication des usagers dans l'organisation du service sur la qualité de vie au travail des professionnels. L'enjeu est d'appréhender l'évaluation selon une approche systémique en considérant chacun des acteurs comme contributif de la configuration d'aide et du bien-être de chacun.

Enfin cette évaluation propose des recommandations pour faciliter l'essaimage du dispositif participatif.

➢ Le réalisateur

Son rôle est la réalisation d'un film témoignage qui retrace tout le déroulement du projet, en mettant en lumière l'implication des personnes accompagnées par le service mais aussi leurs aidants et les professionnels, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Par des rencontres, des interviews des échanges et des questionnements avec l'ensemble des parties prenantes au projet, il recueille des témoignages illustrant les moments forts du projet.

3 / Les modèles d'outils de suivi et d'évaluation

Compte rendu de réunion

Date	Lieu	Horaire	Participants

Points à l'ordre du jour :

-
-
-
-
-

Suivi des actions depuis la dernière réunion :

-
-
-
-
-

Relevé de décisions :

-
-
-
-
-

1

Actions à réaliser pour la prochaine réunion :

-
-
-
-
-

Compte rendu établi le :
Par :

2

12

3 / Les modèles d'outils de suivi et d'évaluation

Compte rendu de réunion

Date	Lieu	Horaire	Participants

Points à l'ordre du jour :

-
-
-
-
-

Suivi des actions depuis la dernière réunion :

-
-
-
-
-

Relevé de décisions :

-
-
-
-
-

1

Actions à réaliser pour la prochaine réunion :

-
-
-
-
-

Compte rendu établi le :
Par :

2

12

Les réunions avec la gouvernance :

Dates	Nombre de personnes présentes

3/ Les actions réalisées :

-
-
-
-
-

4/ Les perspectives :

-
-
-
-
-

2

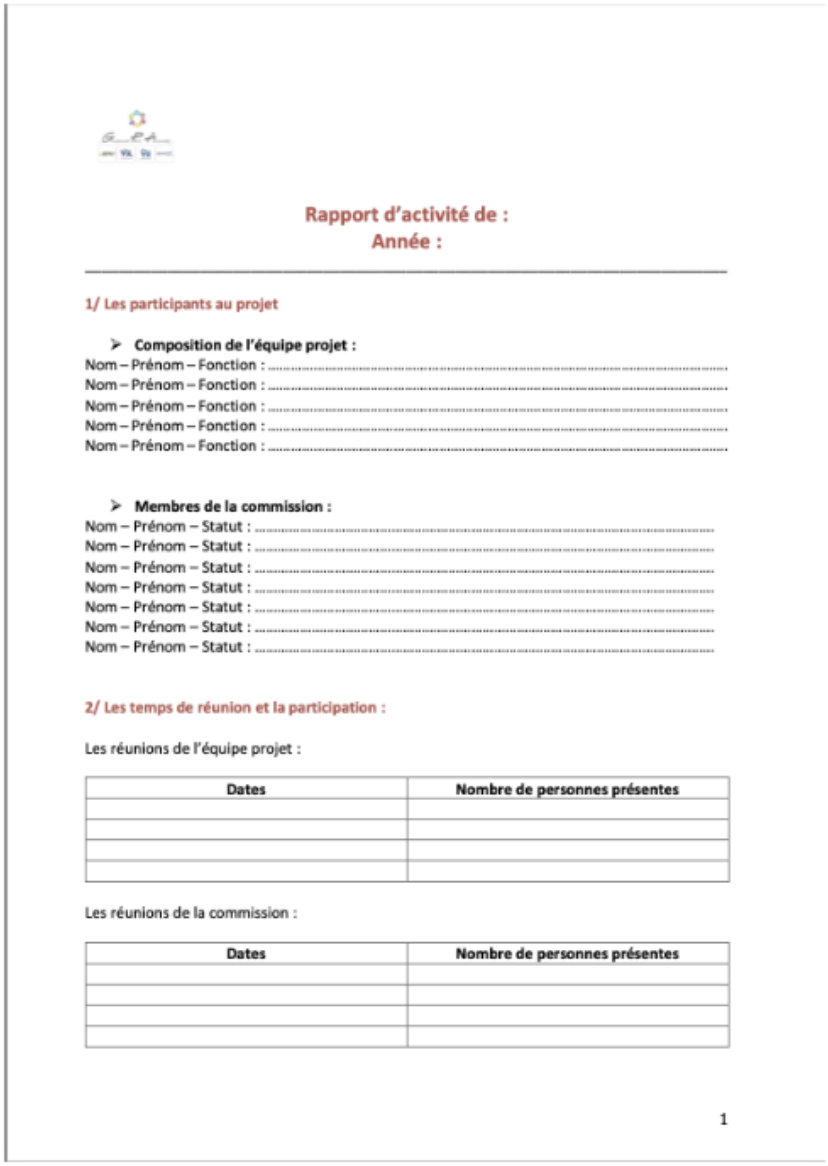
14

Feuille d'émargement

Date de la réunion : …….
Lieu de la réunion : …….
Thème de la réunion : …….

Nom - prénom	Fonction ou statut	Signature

4 / La trame du rapport d'activité



Rapport d'activité de :
Année :

1/ Les participants au projet

- **Composition de l'équipe projet :**

Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....

- **Membres de la commission :**

Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....

2/ Les temps de réunion et la participation :

Les réunions de l'équipe projet :

Dates	Nombre de personnes présentes

Les réunions de la commission :

Dates	Nombre de personnes présentes

1

13

Les réunions avec la gouvernance :

Dates	Nombre de personnes présentes

3/ Les actions réalisées :

-
-
-
-
-

4/ Les perspectives :

-
-
-
-
-

2

14

6 / Kit de transférabilité (FALC)

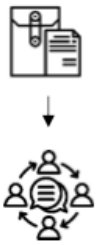
Kit de transférabilité

Pour mettre en place une nouvelle façon de faire participer les personnes accompagnées et leurs proches aidants.

Introduction :

Le kit contient tout le nécessaire pour créer une commission.

Le kit permet aux associations de découvrir les actions réalisées par la commission, pour améliorer :



- La qualité d'un service et
- Les pratiques des professionnels.

L'amélioration est possible grâce à l'étude :

- Des plaintes et réclamations
- Des événements indésirables
- Et des réponses apportées par le service

Pour ce faire, les membres de la commission sont :

- Des personnes accompagnées par le service
- Des aidants
- Des professionnels du service

Les objectifs de cette nouvelle forme de participation sont de :

- Modifier la manière d'accompagner les personnes,
  pour mieux correspondre aux besoins et aux souhaits des personnes.
  Ce sont des personnes en situation de handicap
  et/ou âgées,
  et leurs proches aidants.

1

- Tester un nouveau moyen de participation des personnes et de leurs proches aidants vivant à domicile.
  Le but est d'améliorer :
- La qualité du service réalisé auprès des personnes accompagnées.
- Les conditions de travail des professionnels.

- Donner la possibilité de participer aux personnes accompagnées,
  C'est leur permettre de donner leurs avis et leurs propositions.
  Les bénéficiaires et les professionnels trouvent des solutions d'amélioration pour rendre le service meilleur.

1/ Transférer un projet

La transférabilité, c'est la possibilité de reproduire un projet, sur des services différents

Il existe trois façons de transférer un projet :

1. Déplacer un projet d'un service à un autre.
2. Copier un projet d'un service à un autre.
3. Utiliser un projet comme modèle pour créer un nouveau projet.

Pour faire un projet transférable,

Il faut :

- Créer un projet avec un plan.
- Tester le projet, créer des outils, réaliser les actions et évaluer les résultats.
- Effectuer un retour d'expérience :
  identifier les réussites et les erreurs à éviter afin d'améliorer le projet.

2

L'objectif est de vérifier si le projet peut être utilisé dans un autre service.

Il est donc important de trouver :

- Les actions du projet transférable ou non.
- Les actions transférables, mais à adapter selon le service

2/ Les choses à faire pour créer et commencer le projet

Les étapes suivantes expliquent de manière détaillée le déroulement du projet.

➢ Former l'équipe pour le projet et organiser son travail

D'abord, il faut choisir une personne référente du projet

et décider de ses missions.

Cette personne dirige l'équipe du projet.

L'équipe du projet a pour mission de veiller à l'avancée du projet.

Elle vérifie régulièrement si les objectifs sont atteints.

Cette équipe peut être constituée de professionnels et de membres dirigeants.

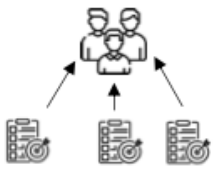
La personne référente du projet, sait gérer et animer un projet.

La personne référente est un lien entre la commission

et la gouvernance de l'association.

Les objectifs de la constitution d'une équipe de projet :

- Définir la composition de l'équipe
- Attribuer les missions de chacun des membres de l'équipe



3

Que fait le référent du projet ?

- Le référent du projet propose aux professionnels du service et aux administrateurs de faire partie de l'équipe projet.
- Il attribue les missions à chaque membre de l'équipe.
- Il crée un calendrier avec des actions à suivre.
- Il explique à chacun comment échanger les informations. Par exemple : l'organisation des réunions, les mails.

Il faut faire attention :

- Il y a au maximum 5 participants dans le groupe projet.
- Il est important de garder la même équipe pendant la première année.
- Il faut prévoir des remplaçants si quelqu'un quitte le groupe ou est absent.

➢ **<u>Trouver de l'aide extérieure si nécessaire pour réaliser le projet.</u>**

Selon le projet,
on peut faire appel à des personnes extérieures
pour apporter des savoir-faire ou des techniques supplémentaires.

Pour le projet présenté, nous avons fait appel à :

- Un designer social,

Il a permis de créer un groupe uni avec des objectifs communs.

- Un organisme évaluateur,

Il vérifie si les objectifs sont atteints.

- Un réalisateur,

Il crée un film sur le déroulement du projet.

- Un animateur externe,

Il aide à la mise en œuvre du projet et réalise les documents finaux.

- Un centre de formation

Il forme les membres de la commission à l'autodétermination.

- **L'autodétermination, c'est prendre des décisions par soi-même.**

Sur ce projet,

il est important d'utiliser les personnes de la structure,

pour animer la commission et garder le sens du projet.

Pourquoi faire appel à quelqu'un d'extérieur à la structure ?

Si la structure manque de personnel pour une mission spécifique,

elle doit alors faire appel à un professionnel externe.

Que fait l'équipe projet pour choisir correctement les personnes extérieures ?

- Elle crée un guide détaillé en détaillant les missions à réaliser pour
- Donner un prix pour la participation des professionnels externes.
- Choisir parmi plusieurs personnes extérieures.

Il faut faire attention :

- Les professionnels du projet doivent bien comprendre leurs missions.
- Il faut prévoir dès le début avec les personnes extérieures,
  la façon de travailler sur le projet.

➢ Communiquer sur le lancement du projet

Pour donner envie aux personnes de participer au projet,

Il est important de communiquer avec elles de manière :

- Claire
- Régulière

En utilisant des supports différents comme par exemple de la vidéo.

Les objectifs de la communication sur le commencement du projet :

- Faire connaître le projet
- Donner envie aux personnes accompagnées de participer,
  Et les recruter.
- Recruter l'animateur de la commission

Que fait l'équipe projet pour communiquer sur le commencement du projet ?

- Elle informe la direction du début du projet.
- Elle crée des documents de présentation du projet compréhensibles.
- Elle présente le projet aux professionnels lors des réunions d'équipe.
- Elle présente le projet aux personnes accompagnées et aidants,
  grâce aux moyens de participation existants
  Exemple : questionnaires, groupe d'expression, conseil de la vie sociale…
- Elle utilise beaucoup de moyens pour parler du projet
  Exemple : Affiches, réseaux sociaux, site internet
- Elle crée un numéro de téléphone
  et une adresse email spécialement pour le projet

- Les personnes intéressées sont invitées à une réunion de présentation du projet,
- Elle prend les candidatures des personnes motivées.

6

➢ Communiquer sur le lancement du projet

Pour donner envie aux personnes de participer au projet,

Il est important de communiquer avec elles de manière :

- Claire
- Régulière

En utilisant des supports différents comme par exemple de la vidéo.

Les objectifs de la communication sur le commencement du projet :

- Faire connaître le projet
- Donner envie aux personnes accompagnées de participer,
  Et les recruter.
- Recruter l'animateur de la commission

Que fait l'équipe projet pour communiquer sur le commencement du projet ?

- Elle informe la direction du début du projet.
- Elle crée des documents de présentation du projet compréhensibles.
- Elle présente le projet aux professionnels lors des réunions d'équipe.
- Elle présente le projet aux personnes accompagnées et aidants,
  grâce aux moyens de participation existants
  Exemple : questionnaires, groupe d'expression, conseil de la vie sociale…
- Elle utilise beaucoup de moyens pour parler du projet
  Exemple : Affiches, réseaux sociaux, site internet
- Elle crée un numéro de téléphone
  et une adresse email spécialement pour le projet

- Les personnes intéressées sont invitées à une réunion de présentation du projet,
- Elle prend les candidatures des personnes motivées.

6

Que fait l'animateur pendant la première commission ?

- L'animateur organise un temps de présentation des membres.
- Les objectifs du projet sont rappelés.
- Les missions de la commission sont expliquées.
- Un calendrier avec chaque sujet de réunion est créé et partagé.

Il faut faire attention :

- La façon d'animer le groupe est adaptée aux membres de la commission.
  Par exemple, utilisation de Facile A Lire et A Comprendre, de pictogrammes, ateliers, pauses…
- Des appels en visio sont proposés aux personnes absentes.
- Pour permettre aux personnes de participer correctement, l'animateur prend en compte les difficultés de chacun.
  Exemple : la fatigabilité, l'audition…

Il est important de s'adapter aux personnes participantes.
Une commission peut être fatigante.
Les réunions durent entre 2h et 2h30 maximum.
Elles ont eu lieu l'après-midi.

➢ Faire fonctionner la commission

Les objectifs de la commission :

- Permettre aux participants de s'exprimer librement.
- Créer des outils permettant le fonctionnement de la commission.
- Permettre de rassembler toutes les idées des participants.

Que font les membres de la commission et l'animateur,

Pendant le premier semestre :

- Ils organisent une formation sur l'autodétermination.
- Ils travaillent collectivement sur l'appropriation du pouvoir d'agir.

- Il créer deux documents :

  Le règlement de fonctionnement de la commission

  La charte de la commission

  Ils font valider ces documents à l'équipe projet.

- Ils étudient les plaintes, réclamations,

  et évènements indésirables du service.

- Ils travaillent sur les difficultés du service pour améliorer sa qualité.

À partir du second semestre :

- Les membres de la commission et l'animateur

  réalisent un plan d'action pour réduire le nombre de plaintes,

  De réclamations et de problèmes.
- Ils font valider le plan avec leurs idées et solutions par l'équipe projet.

Pour toutes les réunions :

- L'animateur prépare et prévient les membres du sujet de la commission.
- Il écrit et transmet un document résumant la commission passée.

- Il adapte les documents pour les membres de la commission.

  Afin que toutes les informations soient comprises.
- Il propose des moyens de transport pour les membres de la commission,

  pour lesquels il est difficile de se déplacer.

9

Tout au long du projet :

L'animateur organise le remplacement des membres de la commission partis.

Il faut faire attention à :

- Préparer des animations pour les commissions adaptées pour tous.
  Par exemple : utilisation du FALC, de pictogrammes, pauses régulières.
- Proposer des visio,
  pour les membres avec des difficultés de déplacement.

- Prendre en compte le profil de tous les membres
  pour les aider à participer.
  Par exemple : horaires des réunions, durée des interventions, fatigabilité,

Sur un semestre,
Les membres de la commission ont travaillé sur les plaintes et réclamations
et les événements indésirables.
Grâce à ce travail,
Le questionnaire de satisfaction a été modifié.
Un document présentant les métiers du domicile
et les rôles et missions de chacun a été créé.
Ce document a été diffusé à l'ensemble des personnes accompagnées.

10

➢ Mettre en place un comité de suivi de projet

Dans le comité de suivi du projet, il y a :

- Le référent de l'équipe projet,
- L'animateur,
- Des membres de la commission
- Un ou deux membres de la gouvernance,
- Si besoin des professionnels extérieurs à l'association et au projet.

Le comité de suivi se réunit une fois par trimestre.

Les objectifs du comité de suivi :

- Observer si le projet se passe correctement.
- Identifier les problèmes et proposer des solutions.
- Vérifier si le projet correspond bien aux objectifs.

Que fait le référent du projet dans le comité de suivi du projet ?

- Il crée un calendrier des réunions de suivi de projet.
- Il organise les réunions.
- Il prépare les sujets des réunions et les transmet aux membres.
- Il écrit et envoie les résumés de la réunion passée.

Il faut faire attention :

- Préparer des animations pour les commissions adaptées pour tous.
  par exemple : utilisation du FALC, de pictogrammes, ateliers, pauses
- Proposer des visio,
  pour les membres avec des difficultés de déplacement.

- Proposer des transports pour les membres de la commission,
  pour lesquels il est difficile de se déplacer.

11

➢ Créer et maintenir le lien entre la commission et la gouvernance

Les objectifs du lien entre la commission et la gouvernance :

- Permettre aux membres de la commission d'être impliqués dans la prise de décision.
- Développer le pouvoir d'agir des membres de la commission
- Pouvoir proposer des idées auprès de la gouvernance.

Que font le référent du projet et l'animateur de la commission pour créer et maintenir un lien avec la gouvernance ?

- Donner du temps aux membres de la commission pour présenter leurs travaux.
- Préparer les moments de rencontre.

Il faut faire attention à :

- Aider les membres de la commission à se préparer pour parler en public (préparer les mots, adapter les images...)
- Prendre en compte le profil de tous les membres pour les aider à participer.
  Par exemple : horaires des réunions, durée des interventions, fatigabilité, accessibilité des salles, luminosité, bruits.

3/ Les acteurs du projet

➢ Le référent et l'équipe projet

Le référent et les membres de l'équipe projet sont choisis parmi des volontaires de la structure porteuse du projet.
Le référent du projet connaît et apprécie la gestion et l'animation de projet.

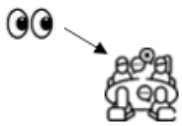
Son rôle est très important.

Il aide l'animateur à organiser de la commission,

grâce à son lien direct avec la gouvernance de la structure.

Au début, l'équipe projet est composée de professionnels et de membres de la gouvernance.

Ils surveillent si les objectifs sont atteints.



Le but de cette équipe projet,

c'est la venue de personnes accompagnées.

Le nombre de personnes dans l'équipe est entre 5 et 8 personnes.

➢ L'animateur de la commission

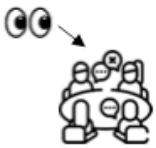
L'animateur est un professionnel volontaire de la structure.

Il aide les membres de la commission à s'impliquer et à participer au projet.

Plus tard, l'animation est en binôme,

une personne accompagnée et/ou un aidant sont attendus pour ce poste.

L'animateur surveille le bon fonctionnement de la commission.



Il surveille aussi le matériel et l'organisation…

Dans le projet présenté,

L'animation a été réalisée par une personne extérieure à la structure.

Le projet a permis de rendre compte de certaines difficultés.

Une personne extérieure a une manière d'imaginer le projet différemment.

➢ Les membres de la commission

La commission se compose :

- De personnes accompagnées par le service
- D'aidants
- De professionnels du service

Tous les participants sont volontaires.

La commission permet une participation des personnes accompagnées.
Grâce à leur participation, l'amélioration du service est possible.

Pour que la commission reste dans le temps,
Il est intéressant de désigner des titulaires et des suppléants.
C'est-à-dire des personnes membres de la commission,
et d'autres présentes uniquement s'il y a des absents.
La commission doit être constituée de 5 à 10 personnes.
Le nombre de personnes accompagnées
et d'aidants est supérieur au nombre de professionnels.

➢ Le designer social

Le designer social est une personne extérieure à l'entreprise.
Il aide l'entreprise à s'améliorer grâce à la création
et à l'animation du projet.
L'objectif est de comprendre les problèmes
et difficultés de l'entreprise.
Le designer social créé où améliore les espaces de vie
pour rendre les personnes plus heureuses.
Ici, les personnes sont au centre du projet.

Les expériences sont adaptées aux usagers
et on les intègre à l'étape de création du projet.
Le design social permet à toutes personnes
de participer à l'amélioration de son espace de vie.
Cette participation à l'amélioration est possible grâce au travail de chacun.
Le design est un équilibre entre les attentes et les besoins des personnes.
Grâce au designer social, l'entreprise fonctionne bien et longtemps.

- **L'organisme évaluateur**

Le rôle de l'organisme évaluateur est d'évaluer le projet du début à la fin.
L'évaluation permet de voir de quelle manière le projet aide les usagers.
Le projet les aide à agir pour leurs services.
Mais aussi à avoir plus confiance en eux
et en leur pouvoir de participation.
L'évaluation permet aussi d'observer l'implication des usagers dans le service.
Et plus précisément,
comment la participation a un effet sur la qualité du service.

La qualité du service, c'est :

- De meilleures conditions de travail pour les professionnels,
- Un meilleur service reçu par les usagers bénéficiaires.

L'évaluation prouve comment chacun contribue à une meilleure aide.
Elle aide aussi à voir comment tout le monde travaille pour le bien-être de tous.
Enfin, l'évaluation donne des idées pour aider d'autres associations à utiliser ce modèle de participation.

➢ **Le réalisateur**

Le réalisateur, réalise un film sur le projet.

Le film a pour objectif de mettre en avant la participation :

- Des personnes accompagnées
- Des aidants
- Des professionnels

Dans le film, il y a :

- Des rencontres,
- Des interviews,
- Des témoignages
- Des échanges,
- Des questionnements.

Le film reprend les moments forts du projet.

3 / Les modèles d'outils de suivi et d'évaluation

Plusieurs documents sont créés pour suivre et évaluer le projet.
Il y a :

- La feuille d'émargement,
  Les personnes présentent à la réunion remplissent ce document.
  Elles écrivent :
  Leurs noms,
  Leurs prénoms,
  Leurs métiers
  Et ils signent.
  Grâce à ce document, le nom des participants est connu,
  Ainsi que leurs nombres.

- Les comptes-rendus de réunion,
  Ce document est un résumé de la réunion passée.

Feuille d'émargement

Date de la réunion : ……
Lieu de la réunion : ……
Thème de la réunion : ……

Nom - prénom	Fonction ou statut	Signature

➢ Compte rendu de réunion

Compte rendu de réunion

Date	Lieu	Horaire	Participants

Points à l'ordre du jour :

-
-
-
-
-

Suivi des actions depuis la dernière réunion :

-
-
-
-
-

Relevé de décisions :

-
-
-
-
-

Actions à réaliser pour la prochaine réunion :

-
-
-
-
-

Compte rendu établi le :
Par :

18

Rapport d'activité de :
Année :

1/ Les participants au projet

- **Composition de l'équipe projet :**

Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....
Nom – Prénom – Fonction : .....

- **Membres de la commission :**

Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....
Nom – Prénom – Statut : .....

2/ Les temps de réunion et la participation :

Les réunions de l'équipe projet :

Dates	Nombre de personnes présentes

Les réunions de la commission :

Dates	Nombre de personnes présentes

Les réunions avec la gouvernance :

Dates	Nombre de personnes présentes

3/ Les actions réalisées :

-
-
-
-
-

4/ Les perspectives :

-
-
-
-
-

2

© European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe.

Annexe 2 : Conduite du projet

1 / Calendrier rétrospectif des différentes étapes
et
Gouvernance et pilotage / COPIL et réunion de travail

Dates	Titre	Participation						Notes
		Us	A F	A P	F	Aut	Total	
26 avril 2022	Réunion				1	4	5	Rédaction de la lettre de mission pour la facilitatrice (GPA et Ligue de l'enseignement)
Avril à mai 2022	Réunion				1	x		Diverses immersions et rdv au sein des services
11 mai 2022	Réunion				1	1	2	1ère rencontre : Facilitatrice et Designer sociale
20 mai 2022	Réunion				1	1	2	1ère rencontre : Facilitatrice et Handéo
25 mai 2022	Copil				1	4	5	Lancement du projet
7 juin 2022	Réunion							AG Acsad
14 juin 2022		4	1		1		6	Entretiens téléphoniques avec futurs participants
24 juin 2022	Atelier	5	1		1	1	8	1er atelier G le Pouvoir d'Agir
28 juin 2022	Atelier	5	1		1	1	8	2ème atelier G le Pouvoir d'Agir
05 juillet 2022	Réunion				1	5	6	Point d'étape
08 août 2022		1			1	1	2	Interview/ témoignage d'une bénéficiaire
28 septembre 2022	Atelier	5	1	2	1	1	10	1er groupe
15 septembre 2022	Atelier	2		3	1	1	7	2ème groupe
22 septembre	Atelier	3	1	2	1		7	Les 2 groupes rassemblés
11 octobre 2022	Copil				1	4	5	
18 octobre 2022	Commission	3		3	1	1	8	Présence de la cheffe de projet
15 novembre 2022	Réunion							Réunion d'info équipe ACSAD de Niort
17 novembre 2022	Réunion				1	2	3	1ère réunion de transition facilitatrices
29 novembre 2022	Commission	2	1	2	1		6	Présence de la responsable secteur ACSAD
13 décembre 2022	Commission	2	2	2	1		7	
14 décembre 2022	Copil				1	3	4	
15 décembre 2022	Réunion				1	1	2	Point d'étape avec Handéo
17 janvier 2023	Commission	3	2	2	1		8	
18 janvier 2023	Copil				2	5	7	Passation d'informations

***Us** / Usagers - **A F** / Aidant familial - **A P** / Aidant professionnel - **F** / Facilitatrice - **Aut** / Autres : Designer social, Témoins, Evaluateur, Cinéaste, Partenaires*

Dates	Titre	Participation						Notes
tel:2023%2002%2002%202023		Us	A F	A P	F	Aut	Total	
Janvier/Février 2023 02 02 2023	Tuilage				2		2	Les 2 facilitatrices Préparation commission du 28 02 2023
28 02 2023	Commission	4	1	3	2		10	Commission de transition avec les 2 facilitatrices
08 03 2023	CoPil				2	4	6	
16 03 2023	Réunion	1		1	1		3	Préparation comité technique
22 03 2023	Comité technique							
04/04/2023	Commission	1		2	1		4	
05 04 2023	CoPil							
02 05 2023	Commission	3	1	2	1		7	
03 05 2023	CoPil							
13 06 2023	Commission	3		4	1		8	
19 06 2023	CoPil							
11 07 2023	Commission	2	1	3	1		7	
13 07 2023	CoPil				1	2	3	
12 09 2023	Commission	2	1	2	1	1	7	Autre(s) présence(s) : Organisme Évaluateur
13 09 2023	CoPil							
10 10 2023	Commission	2		4	1	2	9	Autre(s) présence(s) : Vidéaste et Organisme Évaluateur
11 10 2023	CoPil							
16 10 2023	Réunion	1		1	1		3	Préparation comité technique
19 10 2023	Comité technique							
13 11 2023	Formation	5			1	2	8	Formation Auto-détermination
14 11 2023	Matin	3 2	1	1 4	1 1	2 2	8 9	
15 11 2023	Après-midi	5	1	5	1	2	14	

***Us** / Usagers - **A F** / Aidant familial - **A P** / Aidant professionnel - **F** / Facilitatrice - **Aut** / Autres : Designer social, Témoins, Evaluateur, Cinéaste, Partenaires*

Dates	Titre	Participation						Notes
		Us	A F	A P	F	Aut	Total	
14 11 2023 15 11 2023		3 2 5	1 1	1 4 5	1 1 1	2 2 2	8 9 14	
24 11 2023	CoPil (à vérifier)							
28 11 2023	Commission et Formation	3	1	3	1	1	9	Formation/ Sensibilisation au vieillissement
12 12 2023	Commission	4		2	1	1	8	
13 12 2023	CoPil							
09 01 2024	Commission	2		4	1	1	8	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA
10 01 2024	CoPil							
06 02 2024	Commission	2		3	1	2	8	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA et du Vidéaste
07 02 2024	CoPil							
05 03 2024	Commission	2		3	1	2	8	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA et du Vidéaste
05 03 2024	Réunion			1	1		2	Préparation comité technique
06 03 2024	CoPil							
06 03 2024	Comité technique							
09 04 2024	Commission	3		3	1	2	9	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA et du Vidéaste
10 04 2024	CoPil + restitution transférabilité				1	3	4	Autre(s) présence(s) : Cheffe de projet/Directrice /Directeur LEDS
02 05 2024	Commission	3		3	1	1	8	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA
06 05 2024	Réunion							Restitution transférabilité
07 05 2024	Commission	3		3	1	1	8	Autre(s) présence(s) : Stagiaire GPA
28 05 2024	CoPil							
04 06 2024	Commission							
12 06 2024	CoPil							
04 06 2024	Commission							
03 07 2024	Comité technique							

***Us** / Usagers - **A F** / Aidant familial - **A P** / Aidant professionnel - **F** / Facilitatrice - **Aut** / Autres : Designer social, Témoins, Evaluateur, Cinéaste, Partenaires*

2/ Tableau récapitulatif des moyens humains utilisés (nom, fonction, ETP, statut temporaire ou permanent, durée de la mission, coût chargé)

Nom - prénom	**Fonction occupée dans le projet**	**ETP (sur la mission)**	**Statut**	**Durée de la mission**	**Coût chargé**
DESMOULINS Linda	Cheffe de projet		Permanent	28 jours	13 062,28€
ROSSARD Marie Christine	Directrice de territoire		Permanent	15 jours	9 353,55 €
COLLOT Amélie	**Responsable technique et opérationnelle**		Permanent	10 jours	3 254,70 €
HAMET Myriam GUILLET Marie	Animateur-Facilitateur de la commission	Prestataire de service	Temporaire (le temps de la réalisation de l'expérimentation)		
DUPARC Marie	Mise en accessibilité	0,50	Temporaire (le temps de la réalisation de l'expérimentation)	6 mois	
GORIN Joël	Animation média	Prestataire de service	Temporaire (le temps de la réalisation de l'expérimentation)	- 44 jours pour le film - 7 jours pour la chaîne YouTube	28 716 €
STREZLEC Ophélie	**Designer social**	Prestataire de service	Temporaire (le temps de la réalisation de l'expérimentation)	15 jours de travail (3 jours pour l'animation des temps de co-création, / 5 pour leur restitution, / 7 jours pour la création de supports prints – outils et communication).	12 000 €
DESJEUX Cyril	**Evaluateur du projet**	Prestataire de service	Temporaire (le temps de la réalisation de l'expérimentation) + 6 mois après la réalisation de l'expérimentation)	20 jours	20 000 €