

**Rendez-vous  
de l'innovation**

Journée 100% digitale



Le mardi 1-octobre 2024

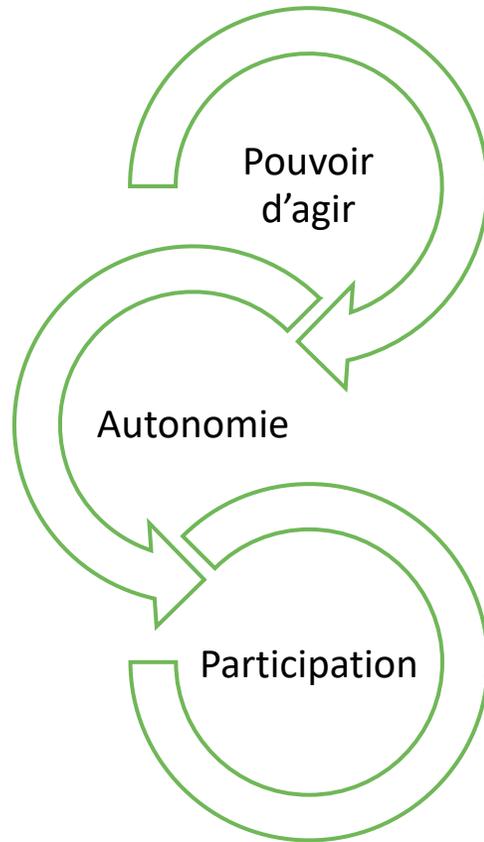
# G le Pouvoir d'Agir

**Mardi 1<sup>er</sup> octobre 2024**

Expérimenter au service de la participation des personnes : Enjeux opérationnels, potentialités et perspectives



# Les objectifs du projet



Expérimenter au service de la participation des personnes : Enjeux opérationnels, potentialités et perspectives

- Favoriser une plus grande implication des personnes accompagnées dans la démarche d'amélioration continue de la qualité en développant leur pouvoir d'agir.
- Contribuer à meilleure compréhension du cadre d'intervention des professionnels et à une meilleure qualité de vie au travail



# Un espace de rencontre et de reconnaissance

Création d'une commission qui, à partir d'une analyse des plaintes et réclamations, des évènements indésirables et des réponses apportées par le SAAD, propose des actions pour améliorer la qualité du service rendu et faire évoluer les pratiques professionnelles

Expérimenter au service de la participation des personnes : Enjeux opérationnels, potentialités et perspectives

## Les membres de la commission :

- Personnes accompagnées par le service (personnes âgées et personnes en situation de handicap)
- Aidants
- Professionnels du service

## Les appuis ressources :

- Une animatrice
- Une designer sociale
- Un vidéaste
- Un organisme évaluateur
- Une formation à l'autodétermination



# Les réussites

- Le questionnaire de satisfaction
- Le flyer des métiers
- La charte de la commission
- Le règlement intérieur
- La mission d'ambassadeur porte-parole
- La mise en accessibilité (FALC) de tous les documents

Expérimenter au service de la participation des personnes : Enjeux opérationnels, potentialités et perspectives

- Le kit de transférabilité avec mise en accessibilité (FALC)
- Les newsletters numériques
- Le film témoignage



# Les résultats obtenus

## Amélioration de la qualité du service rendu :

- Réactualisation du questionnaire de satisfaction et mise en accessibilité (FALC)
- Meilleure compréhension par les personnes accompagnées du contenu et des objectifs du questionnaire
- Taux de retour plus important
- Réduction des plaintes et réclamations



# Les résultats obtenus

## **Amélioration de la qualité de vie au travail :**

- Meilleure compréhension des rôles et missions des professionnels intervenant à domicile grâce au flyer
- Valorisation et reconnaissance des métiers du domicile auprès des personnes accompagnées
- 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



# Et demain?

Au-delà des objectifs initiaux du projet, la mise en place d'un espace dédié avec une temporalité, des moyens et des ressources adaptés a permis :

- de mutualiser les savoirs et les expertises des personnes accompagnées et des professionnels
- de créer ou de recréer du lien social pour les personnes accompagnées les plus isolées

Un essaimage du dispositif sur d'autres services de l'association a été initié (groupes de parents) et d'autres projets sont en cours d'élaboration.

**Rendez-vous  
de l'innovation**

Journée 100% digitale



Le mardi 1-octobre 2024

# Merci de votre attention

[www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)



[www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr)

[www.monparcourshandicap.gouv.fr](http://www.monparcourshandicap.gouv.fr)

66, avenue du Maine  
75682 Paris cedex 14

