



# Aider les personnes à s'engager dans leurs accompagnements ou dans leurs soins

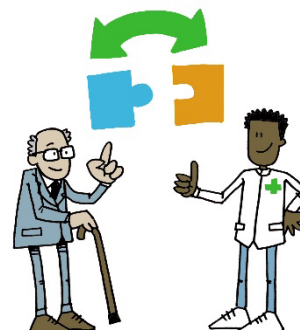
Septembre 2023

## À quoi sert ce document ?

Ce document sert à recommander les bonnes pratiques.

Recommander les bonnes pratiques veut dire :

- aider les professionnels à bien accompagner les personnes,
- donner des idées et des solutions.



Ce document va servir à toutes les personnes accompagnées ou soignées

pour savoir comment elles peuvent participer et connaître leurs droits pour bien participer.

Ce document va servir aux professionnels et aux directeurs pour savoir comment aider les personnes accompagnées ou soignées :

- à plus participer,
- à mieux participer.

## À qui s'adresse ce document ?

Ce document s'adresse à toutes les personnes qui vont se rendre dans les lieux ou les services de santé et qui ont besoin d'être accompagnées ou d'être soignées.

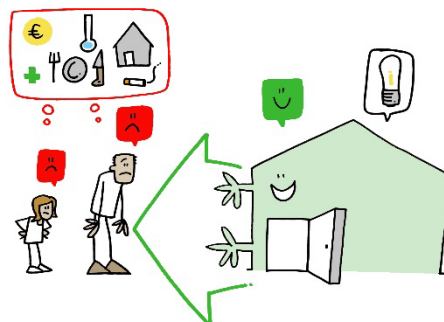
On appelle ces personnes dans ce document :

les personnes accompagnées ou soignées.

Les personnes accompagnées ou soignées peuvent participer pour améliorer les soins et les accompagnements dans :

- le social,
- le médico-social,
- le médical.

**Le social veut dire tous les lieux et tous les professionnels qui accompagnent des personnes qui ont des difficultés dans leur vie.**



**Par exemple :**

- des personnes immigrées,
- des personnes qui n'ont pas de travail,
- des personnes pauvres,
- des personnes qui vivent dans la rue.

Ce sont aussi les lieux qui accueillent et protègent des enfants qui ne peuvent pas vivre avec leurs parents.

Dans le secteur social on aide ces personnes à trouver un logement, à trouver du travail et on peut leur donner de l'argent.

Les établissements du social sont par exemple :

- les mairies, le centre communal d'actions sociales,
- les caisses d'allocations familiales,
- France travail (appelé avant Pôle emploi),
- les centres ou foyers d'hébergement, les centres d'accueil,
- les lieux où on apprend à parler le français ou bien où on apprend un métier,
- les centres sociaux, maisons des jeunes et de la culture, etc.

**Le médico-social,  
c'est tous les établissements et services  
qui accueillent des personnes  
en situation de handicap  
ou des personnes âgées.**



Les établissements du médico-social sont par exemple :

- mon lieu de vie si j'habite dans un foyer,
- mon lieu de travail si je travaille dans un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT),
- une maison de retraite, un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

## Le secteur médical veut dire tous les lieux où on soigne les personnes.

Il y a par exemple :

- l'hôpital, les cliniques ou les maternités,
- le cabinet du médecin généraliste,
- le cabinet du kinésithérapeute ou de l'infirmier,
- les centres médico-psychologiques (CMP),
- les cabinets des médecins spécialistes,
- les centres de rééducation,
- les centres de dépistage où on peut savoir si on a une maladie,
- les centres de radiologie où on va faire une radio.



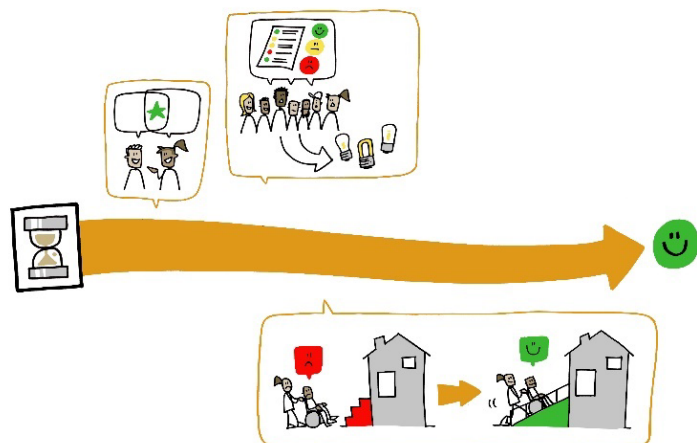
# Ça veut dire quoi « s'engager » dans ce document ?



1. C'est quand une personne dit ce qu'elle pense :
  - de son accompagnement,
  - de ses soins.
2. C'est quand une personne s'implique pour sa santé, ou dans son accompagnement : elle s'intéresse, elle prend des décisions et ne veut pas subir.
3. C'est quand une personne participe pour aider les autres :
  - elle donne ses idées,
  - elle donne son avis,
  - elle donne de son temps,
  - elle partage son expérience.
4. C'est quand une personne est partenaire avec les professionnels.

**Par exemple, un**  
professionnel, c'est :

- un médecin,
- un éducateur,
- un assistant social.



Être partenaires veut dire qu'on travaille ensemble avec le même objectif.

Les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées travaillent ensemble pour améliorer les accompagnements et les soins.

## L'essentiel

---

Dans ce document, il y a des conseils et des solutions pour **motiver les personnes accompagnées ou soignées** à participer le plus possible.

Tout le monde peut participer à ses soins ou à son accompagnement, c'est un droit.

Le but est d'avoir plus de pouvoir d'agir pour améliorer son bien-être et sa qualité de vie.

Dans ce document, il y a des conseils et des solutions **pour aider les directeurs des établissements et les professionnels** à faire participer le plus possible les personnes accompagnées.

Il est important de donner les moyens aux personnes accompagnées ou soignées de plus participer.

Les personnes accompagnées développent des savoirs utiles pour tout le monde :

les savoirs qui viennent avec l'expérience.

On appelle ces savoirs : les savoirs expérientiels.

Les savoirs expérientiels ont beaucoup de valeur.

Les personnes accompagnées ont de l'expérience que les professionnels n'ont pas.

Les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées doivent travailler ensemble :

- pour améliorer les accompagnements et les soins,
- pour améliorer les formations des professionnels dans les écoles,
- pour améliorer la recherche.

# Pour qui je m'engage ? Pourquoi je m'engage ?

## Je m'engage pour ma santé et pour améliorer ma vie.

S'engager, c'est important !

Quand je participe :

- je cherche des informations,
- je dis ce que je pense et je dis mes besoins,
- je dis mon expérience,
- je donne mon avis, je dis ce que je préfère.

### Je prends des décisions

pour ma santé et pour ma vie en général.

Personne ne peut décider à ma place.

Si j'ai une tutelle ou une curatelle,

nous prenons les décisions ensemble.

Je participe à des « projets » qui me concernent moi.

Un projet, c'est avoir une idée ou avoir un but.

On va réfléchir aux étapes et on va faire des actions pour arriver à notre but.



Mes projets peuvent être :

- avoir un projet de formation,
- avoir un projet de vie,
- avoir un projet de soin.

Pour améliorer ma vie je **fais équipe avec les professionnels.**

Je suis **partenaire** avec les professionnels.

Être partenaires veut dire qu'on travaille ensemble sur le même projet avec le même objectif.

Je fais une action qui va aider à améliorer ma santé, mon bien-être :  
c'est me sentir bien dans ma tête, dans mon corps.

Je fais une action qui va aider à améliorer ma qualité de vie :  
c'est me sentir bien dans ma vie et avoir des envies et des projets.

J'augmente mon pouvoir d'agir,  
ça veut dire que je prends du pouvoir sur ma vie.

## Par exemple

→ Je participe quand je donne mon avis  
sur un traitement que je reçois.

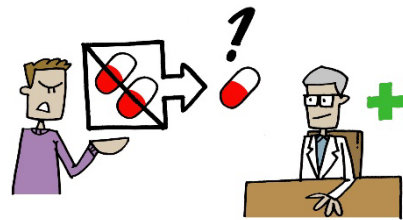
→ Je participe quand je remplis  
un questionnaire de satisfaction.

Dans un questionnaire de satisfaction,  
je peux dire si je suis content ou pas content  
de mon accompagnement ou de mes soins.

→ Je participe quand je dis mes besoins au médecin.

Je peux dire à mon médecin ce que je ressens  
quand il s'adresse à une autre personne plutôt qu'à moi  
pour poser des questions sur ma santé.

→ Je peux participer à l'organisation de mes soins  
comme mon plan de prise de médicaments,  
la préparation des visites chez mon médecin,  
le suivi de mes vaccinations.





## Je m'engage pour aider mes pairs

Un pair peut être :

- un collègue,
- une personne qui a la même maladie que moi,
- une personne qui a le même handicap que moi.

Les pairs vont accéder aux mêmes services que moi.

Les personnes qui sont dans la même situation que moi sont mes pairs.

S'engager pour des pairs, c'est :

### 1. Écouter les besoins de mes pairs.

### 2. Représenter mes pairs dans des réunions avec le directeur.

Représenter mes pairs, c'est parler au nom de tous.

### 3. Devenir pair-aidant ou médiateur-pair.

Je peux devenir pair-aidant si j'ai beaucoup d'expérience et que je connais bien mon lieu de vie.

Quand je suis pair-aidant ou médiateur-pair, je fais le lien entre mes pairs et les professionnels.

Je fais partie de l'équipe.



### 4. Partager mon expérience de vie.

Mon expérience de vie, c'est :  
tout ce que j'ai vécu dans ma vie.

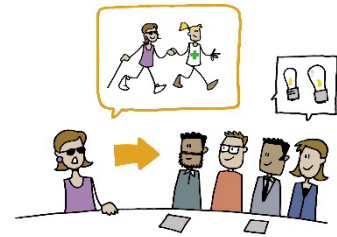
Les personnes accompagnées ont de l'expérience que les professionnels n'ont pas.

Grâce à cette expérience,  
les personnes accompagnées développent des savoirs utiles  
pour tout le monde.

Les savoirs qui viennent avec l'expérience.

On appelle ces savoirs :

les savoirs expérientiels.



Les savoirs expérientiels ont beaucoup de valeur.

Une personne accompagnée peut parler de ses expériences de vie  
et donner son avis sur les accompagnements qu'elle a reçus.

Un groupe de personnes accompagnées peut parler  
de ses expériences de vie

et donner son avis sur les accompagnements qu'il a reçus.

Un groupe de personnes accompagnées peut être :

un conseil de vie sociale ou un groupe de représentants des usagers.

**Par exemple, je peux dire mon expérience**

**pour demander des changements :**

- dans le règlement de l'établissement qui m'accompagne,
- pour améliorer ma qualité de vie et la qualité de vie de mes pairs.

## 5. Faire équipe avec les professionnels.

Je suis partenaire  
avec les professionnels.

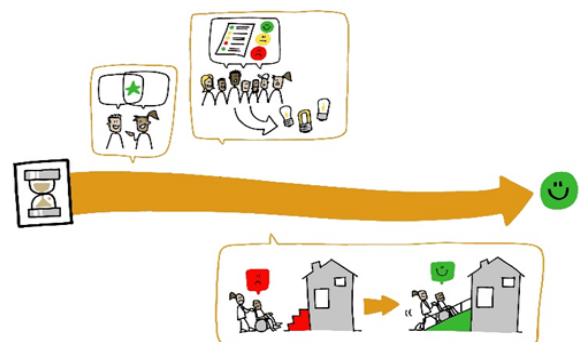
Être partenaires veut dire  
qu'on travaille ensemble  
sur le même projet  
avec le même objectif.

Ce que je dis est important.

Je participe quand je fais des propositions.

Je participe quand je réfléchis avec les professionnels  
pour améliorer des choses.

Je participe pour aider les professionnels à réfléchir  
et à se poser des questions sur leurs façons d'accompagner.



Je fais une action qui va aider à améliorer la santé des autres et leur bien-être :  
c'est se sentir bien dans sa tête et dans son corps.

Je fais une action qui va aider à améliorer la qualité de vie des autres :  
c'est se sentir bien dans sa vie et avoir des envies et des projets.

### Par exemple,

quand je suis une personne soignée :

- je peux participer à un groupe de réflexion et donner des idées pour :
  - améliorer la restauration à l'hôpital,
  - mieux accueillir les personnes en situation de handicap dans les hôpitaux,
- je peux participer aux décisions de la commission des usagers dans un hôpital.

### Par exemple,

quand je vis dans un établissement médico-social

je peux participer à des projets :

- je donne des idées pour un projet de vacances,
- ou pour améliorer les activités proposées dans mon lieu de vie,
- ou pour limiter les violences dans mon lieu de vie,
- ou pour écrire un livret d'accueil accessible à tous,
- ou pour éviter que les personnes se trompent pour prendre leurs médicaments.

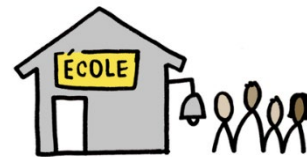
Je participe aux décisions du conseil de vie sociale pour prendre des décisions :

- sur le matériel à acheter,
- sur l'accompagnement,
- ou sur l'organisation des activités.



## Je m'engage dans les écoles de formation

C'est important que les personnes accompagnées ou soignées travaillent avec les professeurs dans les écoles de médecins, dans les écoles d'infirmières ou dans les écoles d'éducateurs par exemple.



Les personnes accompagnées ou soignées ont beaucoup à apporter aux élèves dans ces écoles.

Grâce à eux, les médecins, les infirmières, les éducateurs, les assistantes sociales seront de meilleurs professionnels.

### Par exemple, je peux :

- parler de mon expérience de vivre avec ma maladie ou avec mon handicap,
- dire comment je veux être accompagné quand je vis dans un établissement médico-social ou quand je dois aller à l'hôpital.

## Je m'engage dans la recherche

Quand on fait des recherches dans le médical,  
dans le social ou médico-social,  
il faut impliquer les personnes accompagnées ou soignées.



Faire de la recherche, c'est tenter de trouver des solutions à des problèmes  
ou à des difficultés.

Les solutions vont être utiles à tous.

### Par exemple :

- on peut faire de la recherche pour mieux soigner  
les gens malades,
- on peut faire de la recherche pour mieux accompagner les gens,
- on peut faire de la recherche pour savoir  
comment rendre les personnes accompagnées plus autonomes.

Quand on fait de la recherche, on teste quelque chose de nouveau  
et on mesure les résultats obtenus.

### Par exemple :

- on teste un nouveau médicament  
et on mesure si les malades vont mieux.

Les professionnels, les personnes accompagnées ou soignées  
et les chercheurs doivent faire équipe  
pour organiser ensemble la recherche.

Pour faire des bonnes recherches,  
il faut réfléchir ensemble à ce qu'on veut savoir exactement.

Les personnes accompagnées connaissent les sujets importants  
et savent quels sont leurs besoins.

On réfléchit ensemble pour savoir :

- quelles questions on se pose,
- qu'est-ce qu'on mesure,
- quelles personnes interroger,
- comment on va interroger les personnes ? quand ? où ?



Il faut aussi impliquer les personnes pour mettre au point de nouveaux objets qui répondent à leurs problèmes.

**Par exemple :**

- on peut mettre au point de nouvelles prothèses pour les personnes handicapées.

# Pourquoi c'est mon droit de participer ?

---

Participer, c'est un droit !

Les personnes soignées ou accompagnées ont des droits et des libertés.

Les professionnels doivent respecter les droits et les libertés des personnes accompagnées ou soignées.

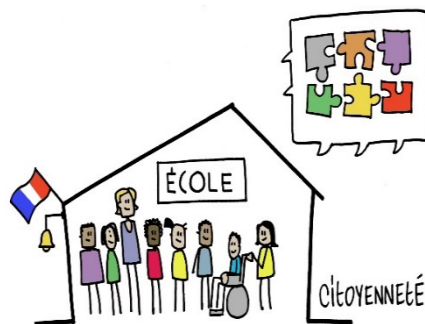
Par exemple :

- j'ai le droit d'être informé sur mon état de santé,
- j'ai le droit de prendre des décisions pour moi-même,
- j'ai le droit de me faire représenter,
- j'ai le droit de donner mon avis sur un soin ou un accompagnement.

Mes droits sont écrits dans la charte des droits et des libertés et la charte des droits des patients.

Tout le monde peut participer à ses soins ou à son accompagnement car :

1. Chacun est important dans la société, chacun peut donner son avis sur la vie de la communauté. Sa voix a de l'importance : c'est la **citoyenneté**.



2. Chacun a le droit de faire ses propres choix pour lui-même :

j'ai le droit de dire ce que je veux, ce dont j'ai besoin.

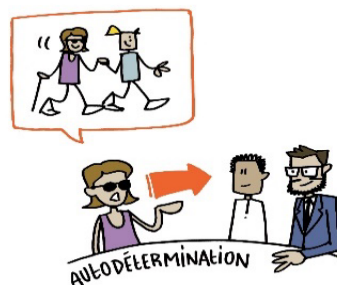
Si je fais un choix,

je sais les conséquences qu'il pourra avoir,

je travaille sur mes capacités

et mes savoir-faire :

c'est **l'autodétermination**.



3. Les paroles de chaque personne ont la même valeur,

il n'y a pas de personnes moins

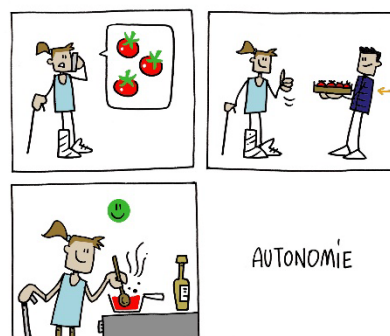
importantes que d'autres :

c'est **l'égalité**.



4. Chacun doit être encouragé le plus possible à **être autonome** :

- je suis autonome quand je sais m'occuper de moi-même,
- je sais demander de l'aide,
- je connais mes besoins.





5. Chacun doit être reconnu et respecté avant tout  
comme un être humain :  
c'est le respect de la **dignité**.



La citoyenneté,  
l'autodétermination,  
l'égalité,  
le respect de l'autonomie  
et de la dignité sont **des valeurs**.

Une **valeur** est une chose importante,  
c'est quelque chose que je veux défendre  
et que je respecte.

Ces valeurs sont pour toute la société.

Il faut connaître les valeurs que les professionnels veulent défendre.

Il faut connaître les valeurs que les personnes accompagnées ou soignées  
veulent défendre.

Chaque personne qui participe au projet doit pouvoir dire  
ce qui est important pour elle de respecter.

Elle doit l'expliquer, tout le monde doit comprendre.

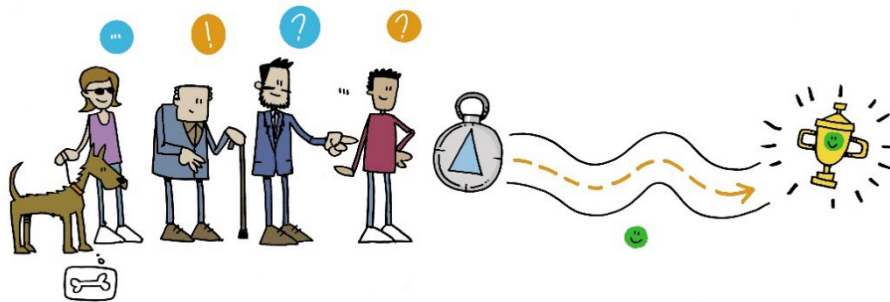
Pendant tout le projet,

on doit se demander si les valeurs de chaque personne  
sont bien respectées.

# Comment faire pour bien participer ?

Pour bien participer,  
on doit respecter des principes.

Les **principes** sont des consignes que je dois respecter.



**Principe 1 : les professionnels doivent reconnaître les compétences et les savoirs des personnes accompagnées ou soignées.**

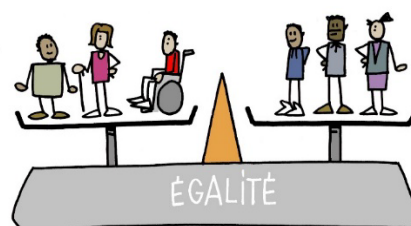
**Les personnes accompagnées ou soignées doivent reconnaître les compétences et les savoirs des professionnels.**

Il est important que chacun soit reconnu.

Être reconnu veut dire que ma parole est écoutée.

Je suis une personne accompagnée et soignée,  
mon avis compte autant que les autres.

Les savoirs de l'expérience et les savoirs appris à l'école  
doivent être utilisés ensemble.  
Ils se complètent.



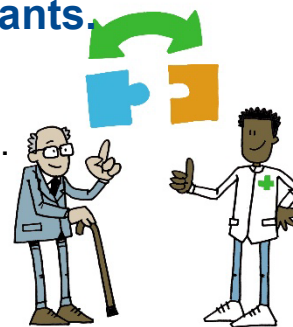
Si on arrive à utiliser tous les savoirs,  
les professionnels et les personnes accompagnées peuvent apprendre.

## Principe 2 : les professionnels doivent être bienveillants.

Être bienveillant veut dire prendre soin de l'autre.

Les professionnels doivent respecter les idées de tout le monde.

Chaque personne doit pouvoir s'exprimer.



## Principe 3 : les professionnels doivent faire attention aux mots utilisés pour parler des personnes accompagnées ou soignées.

Des mots utilisés peuvent faire du mal comme :

- « vieillards »,
- « invalides »,
- « anormaux ».

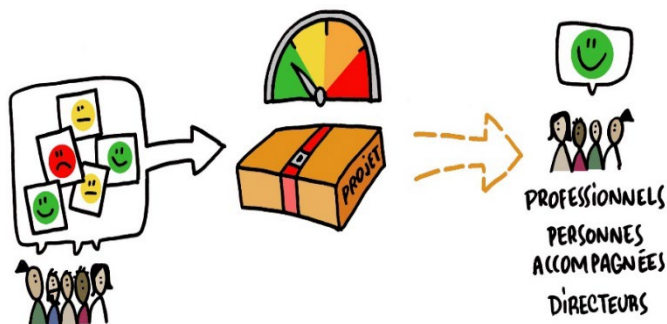
Il faut discuter avec la personne accompagnée et entendre les mots qu'elle utilise elle-même pour parler de sa situation.



## Principe 4 : il faut évaluer le projet tout le temps.

Évaluer le projet veut dire que tous ensemble, on va :

- dire ce qui est bien,
- dire ce qui est moins bien,
- se corriger,
- changer des choses,
- continuer ce qui est bien,
- proposer des idées différentes.



Pendant cette évaluation,

les personnes accompagnées ou soignées vont pouvoir dire si elles ont vraiment participé au projet.

**Principe 5 : il faut reconnaître que chaque personne accompagnée ou soignée peut décider pour elle-même.**



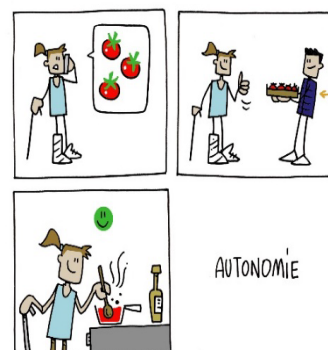
Il faut écouter ce que la personne accompagnée préfère.

Par exemple, quand j'ai le choix entre plusieurs options pour me soigner ou pour mon accompagnement, je dois pouvoir dire ce que je préfère.

**Principe 6 : il faut accepter qu'une personne accompagnée ou soignée se sente bien :**

- quand elle a le sentiment « d'être capable »,
- quand elle a la possibilité de donner son avis,
- quand personne ne prend les décisions à sa place.
- quand elle a du pouvoir d'agir.

Le pouvoir d'agir est quand la personne peut choisir et faire des choses pour elle-même.



## **Principe 7 : il faut que les professionnels et les personnes accompagnées soient des partenaires.**

Être partenaires veut dire qu'on travaille ensemble avec le même objectif.

On doit se faire confiance et se respecter.

Se respecter veut dire qu'on ne se juge pas.

On veut que les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées fassent équipe ensemble.

Les professionnels doivent être sincères

quand ils proposent aux personnes accompagnées de participer :

- ils doivent vraiment leur laisser faire des choix,
- les laisser prendre des décisions,
- ils doivent tenir compte de l'avis des personnes accompagnées ou soignées.

Ils ne doivent pas faire semblant.

Ils ne doivent pas abuser de la confiance donnée par les personnes accompagnées ou soignées.



## **Principe 8 : il faut que les participants s'engagent pleinement.**

On ne peut pas faire semblant de participer.

Il faut vraiment vouloir écouter tout le monde et prendre en compte les avis et les propositions de tous.

Il ne faut pas faire semblant d'écouter et ne rien en faire.

Quand une personne participe il faut tenir compte de ce qu'elle dit.

Il faut que ce qu'elle dit ait vraiment une influence sur le projet, sur les décisions.

Il faut que chacun voie à quel point ce qu'il dit va influencer le projet et les décisions.

## **Principe 9 : quand une personne veut participer pour aider les autres, il faut la préparer.**

La personne doit savoir comment elle va participer :

- connaître les jours et les heures du travail de groupe,
- connaître le but de sa participation,

La personne doit savoir pourquoi elle fait partie de ce groupe,

ce qu'elle va amener au groupe :

- connaître la place de chaque personne dans le groupe,
- connaître les résultats attendus dans le travail de groupe.

## **Quand une personne veut participer pour aider les autres, il faut la soutenir.**

Soutenir une personne veut dire qu'on l'aide à participer, on s'inquiète de savoir si elle va bien, si elle est à l'aise, si ce n'est pas trop difficile pour elle.

## Principe 10 : il faut permettre à chaque membre du groupe de parler et de donner son avis.

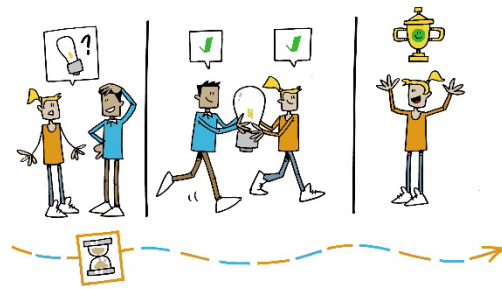
Tous les avis comptent.

Il faudra essayer de prendre des décisions en groupe au maximum.

On va partager le pouvoir.

Les personnes soignées ou accompagnées doivent prendre des initiatives et aussi décider.

Les directeurs ne sont pas les seuls à décider.



## Principe 11 : on veut l'inclusion.

L'inclusion est quand on ne rejette personne.

On est tous ensemble.

On aide tout le monde à prendre la parole.

On dit si on ne comprend pas, si on a des besoins.

On va rencontrer les personnes qui ne parlent pas beaucoup.

On propose des organisations qui conviennent à tout le monde.

On utilise un langage accessible.

On s'adapte au rythme de tout le monde.



Tout le monde devra faire attention

à utiliser des mots

que tout le monde comprend.

On veut que tout le monde participe.

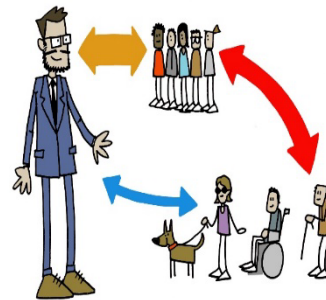


# Les responsabilités de chaque personne

## Les responsabilités des directeurs pour aider les personnes accompagnées ou soignées à plus participer :

Aujourd'hui les personnes accompagnées ou soignées ne participent pas assez.

Les directeurs des structures doivent proposer des solutions qui marchent pour changer les choses.



C'est pour les directeurs de tous les établissements :

- les lieux de soin comme l'hôpital ou les cabinets de ville,
- les lieux de vie comme un foyer.

Les directeurs sont des personnes qui vont prendre les décisions ou qui vont gérer les finances ou organiser des établissements.

### **Les directeurs doivent soutenir longtemps les personnes accompagnées ou soignées à participer plus.**

On doit voir que les directeurs aident les personnes accompagnées ou soignées à participer !

Le soutien doit être écrit dans tous les textes où on parle des personnes accompagnées ou soignées comme :

- les textes officiels de l'association,
- les documents qui servent à communiquer.

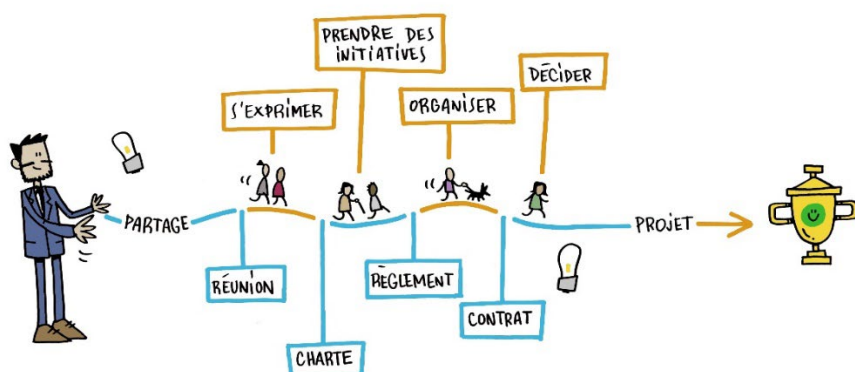


Les directeurs des structures doivent donner de l'argent pour pouvoir soutenir l'engagement des personnes accompagnées ou soignées. Il doit aussi avoir assez de professionnels pour aider les personnes accompagnées ou soignées à s'engager.

Quand une personne accompagnée ou soignée s'engage dans des projets et doit se déplacer, l'établissement peut rembourser :

- les billets de train,
- les nuits en hôtel,
- les repas pendant ses jours de participation.

La personne peut recevoir un salaire ou une augmentation financière pour sa participation.



Pour que les actions continuent dans le temps, il est important de reconnaître la participation des personnes accompagnées ou soignées.

La personne accompagnée ou soignée connaît ses droits et ses obligations.

La personne accompagnée ou soignée sait comment elle peut participer. Elle est reconnue pour son savoir par ses expériences, son parcours.

C'est aussi important de donner les moyens aux personnes accompagnées ou soignées pour plus participer.

## **Les directeurs doivent demander leur avis aux personnes accompagnées ou soignées.**

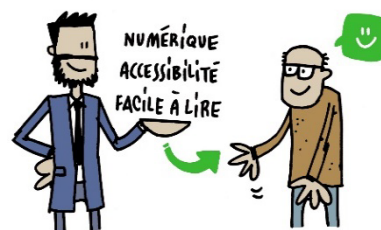
Les personnes accompagnées ou soignées ont une place importante dans l'évaluation des établissements.

C'est important qu'elles disent ce qui va bien et ce qui ne va pas bien dans les établissements.

On doit écouter les personnes pour trouver des solutions.

Le but est de s'améliorer.

## **Les directeurs doivent aider les personnes accompagnées ou soignées à s'exprimer librement et équitablement.**



C'est plus facile de participer et de donner son avis :

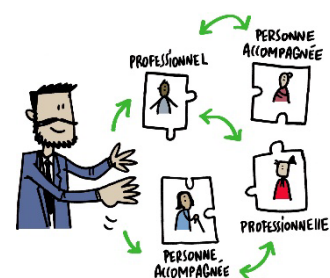
- dans un lieu où on se sent bien et épanoui, avec des personnes qui nous écoutent, quand on sait qu'on peut parler librement et dire les choses qu'on pense : ça s'appelle l'expression libre ;
- quand on sait que tout le monde a le droit d'être entendu, que l'opinion de chaque personne est importante : ça s'appelle l'expression équitable ;
- quand il y a autant de personnes accompagnées que de professionnels qui vont participer.

Les directeurs doivent s'organiser pour que les personnes accompagnées ou soignées puissent s'exprimer sans avoir peur.

Les directeurs doivent créer des outils pour aider les personnes accompagnées ou soignées à s'exprimer comme un projet de soin ou un projet de vie. La personne accompagnée pourra dire ses choix, ses préférences.

C'est important de prendre en compte les compétences, les difficultés et les besoins des personnes accompagnées ou soignées et des professionnels pour participer.

### **Les directeurs doivent aider les professionnels et les personnes accompagnées à bien travailler ensemble.**



Les directeurs doivent proposer des réunions pour que les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées discutent ensemble.

Dans ces réunions, il est intéressant d'inviter des personnes accompagnées ou soignées qui participent déjà à des projets.

Les personnes invitées vont partager leur expérience.

Les directeurs peuvent avoir dans leurs équipes des spécialistes qui vont travailler uniquement sur l'engagement des personnes accompagnées ou soignées.

Ces spécialistes ont beaucoup d'expérience.

Les directeurs doivent préparer les équipes à travailler avec les pairs-aidants ou les médiateurs-pairs.

Les pairs-aidants ou les médiateurs-pairs sont des personnes accompagnées ou soignées qui ont beaucoup d'expérience.

Les pairs-aidants ou médiateurs-pairs sont des personnes qui ont la même expérience de vie que moi, les mêmes besoins et qui ont la même façon de voir les choses.



On dit qu'un pair est médiateur quand il fait le lien entre moi et les professionnels.

Le médiateur devient un membre de l'équipe.

On dit qu'il est salarié.

**Par exemple**, si j'ai un problème avec mon éducateur, un médiateur-pair peut m'aider à résoudre ce problème.

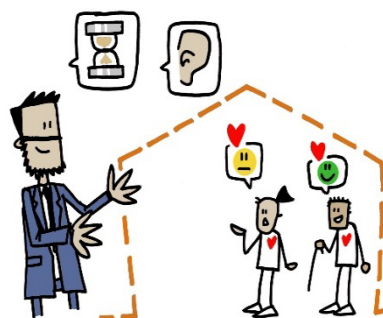
**Les directeurs doivent créer des lieux pour trouver des informations et des lieux de médiation.**

C'est important de créer ou développer des lieux pour trouver des informations.

Les informations doivent être accessibles.

Tout le monde va pouvoir comprendre :

- ses droits,
- ses devoirs,
- comment on peut participer.



C'est important de créer et développer des lieux de médiation.

Un lieu de médiation est un endroit  
pour que les gens trouvent des solutions  
quand il y a un conflit.

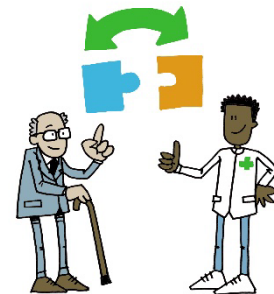
**Par exemple,**

dans les maisons des usagers,  
on accueille des personnes accompagnées ou soignées.  
Une maison des usagers est un lieu où on peut parler  
de nos expériences,  
on peut échanger,  
trouver des solutions et trouver des informations.

## Les responsabilités des professionnels pour aider les personnes accompagnées ou soignées à plus participer

Les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées doivent apprendre à travailler ensemble.

Les professionnels doivent préparer des groupes avec les personnes accompagnées ou soignées et les animer ensemble.



### Par exemple,

on peut travailler ensemble quand on fait des ateliers de prévention :

- pour apprendre à bien manger par exemple,
- pour éviter des maladies.

On peut travailler ensemble quand on fait des séances d'éducation thérapeutique.

Une séance d'éducation thérapeutique, c'est quand on a une maladie

et qu'on apprend à vivre avec parce qu'elle ne se guérit pas.

Pour apprendre à bien travailler ensemble,  
il y a plusieurs étapes à respecter.

## **Étape 1 : il faut se préparer**

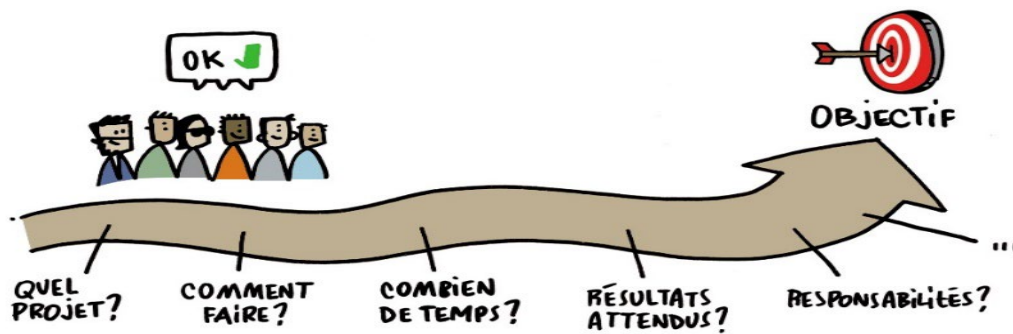
Avant de travailler ensemble, c'est important :

- que tout le monde soit au courant du projet,
- de comprendre les mots et à quoi ça sert de les utiliser,
- de se dire comment va fonctionner le groupe,
- de connaître les objectifs de travail ensemble :
  - un objectif est ce qu'on veut faire,
- de connaître les responsabilités de chacun :
  - une responsabilité est mon engagement,
- de savoir ce qui est attendu de la participation de chaque personne dans le groupe,
- de savoir quels sont les résultats attendus de la participation de chacun,
- d'avoir une date de fin de travail,
- de faire attention que tout le monde soit libre et disponible pour participer au groupe,
- de rappeler que tout le monde est égal dans le groupe,
- d'apprendre à bien se connaître pour se faire confiance dans le groupe et se sentir bien avec tout le monde,
- d'être sûr que tout le monde est d'accord avec ce qu'on travaille en groupe.

Les personnes accompagnées ou soignées sont encouragées  
à défendre leurs idées,  
ce qu'elles savent faire,  
leurs expériences de vie et leurs connaissances.

C'est important que les personnes accompagnées ou soignées  
se sentent bien et se sentent valorisées.

Elles peuvent proposer des thèmes où elles se sentent bien.



## Étape 2 : se former à travailler ensemble

Il faut des formations avec :

- les professionnels,
- les personnes accompagnées ou soignées,
- les directeurs.

Tout le monde doit être formé ensemble !

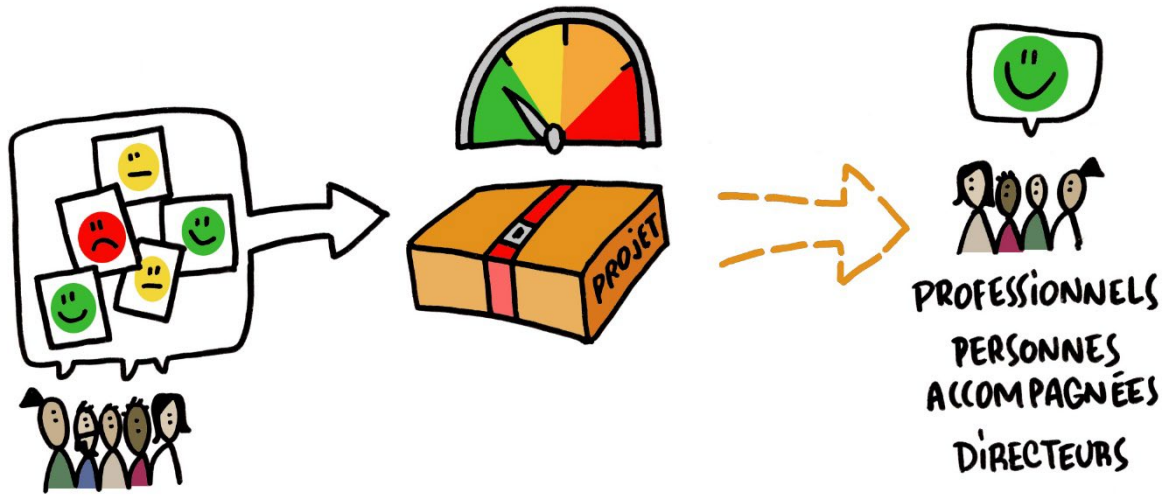
### Par exemple, les formations peuvent être :

- apprendre à animer une réunion,
- apprendre à écouter les besoins des personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à écouter les expériences des personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à travailler entre professionnels et personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à travailler ensemble comme partenaires.



### Étape 3 : évaluer sa participation, c'est important !

Il est important à la fin d'un projet de se poser des questions ensemble avec un travail de groupe sur ce qui a marché ou pas bien marché : ça s'appelle évaluer.



#### Par exemple, on demande :

- qu'est-ce que les personnes accompagnées ou soignées
- ont pensé de ce travail et comment elles se sont senties ?
- qu'est-ce que les professionnels ont pensé de ce travail et comment ils se sont sentis ?
- qu'est-ce qui a bien marché et qu'est-ce qui n'a pas bien marché ?
- comment ça s'est passé et par quelles étapes on est passés ?
- est-ce que tout le monde est content de ce travail ensemble ?
- qu'est-ce qu'on a trouvé comme résultats ?

C'est important de faire connaître le travail de groupe  
et de partager notre expérience

à tous les lieux qui accueillent des personnes comme :

- les hôpitaux,
- les établissements et services,
- les cabinets de médecins.

C'est important de dire ce qui a été travaillé et les résultats pour améliorer  
l'accompagnement des personnes accompagnées ou soignées.

Pour faire connaître ce travail, c'est important d'en parler  
dans des évènements comme :

des grosses réunions où il y a plein de professionnels  
et personnes accompagnées ou soignées.

Par exemple :

- un colloque est une grosse réunion,
- dans les journaux ou à la télé.

# Il faut faire plus de recherche sur la participation



**Pour convaincre que la participation ça marche,**

les écoles et les chercheurs doivent dire ce qu'apporte l'engagement des personnes accompagnées ou soignées.

Ils doivent dire les effets de cet engagement.

Un effet peut être quelque chose de bien ou pas bien.

Des personnes sont payées pour faire des recherches, c'est leur travail.

Ce sont des chercheurs.

Les chercheurs doivent observer et mesurer ce qu'apporte

la participation des personnes accompagnées ou soignées.

**Pour aider les personnes accompagnées ou soignées à plus participer,**

il faut faire des recherches sur :

- ce qui aide les personnes accompagnées ou soignées à plus participer et à mieux participer,
- ce qui empêche les personnes accompagnées ou soignées à plus participer et à mieux participer.

Les chercheurs doivent observer

et décrire ce qui aide la participation des personnes accompagnées ou soignées.

Les recherches scientifiques sur la participation sont importantes pour comprendre et donner des idées.

## **Comment ? Il faut poser des questions :**

- aux personnes accompagnées ou soignées,
- à tous les professionnels.

Les recherches doivent être quantitatives et qualitatives.

Une recherche quantitative est avec des nombres.

### **Par exemple,**

on compte combien de personnes accompagnées ou soignées sont contentes d'une activité et combien ne sont pas contentes.

Une recherche qualitative est avec des phrases.

### **Par exemple,**

on demande aux personnes accompagnées ou soignées de dire pourquoi elles sont contentes,  
de dire pourquoi elles ne sont pas contentes,  
ou on leur demande de raconter comment ça s'est passé...

Ce document pourra s'améliorer avec l'avis des personnes qui vont lire ce document.

Pour donner son avis sur ce document, on peut écrire à :

[contact@gapas.org](mailto:contact@gapas.org)

ou

[contact.associations@has.sante.fr](mailto:contact.associations@has.sante.fr)

Ce document en facile à lire et à comprendre a été élaboré et relu par des personnes concernées à partir de la recommandation de la HAS « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire » :

- Mme Myriam BAICHE, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- Mme Sophie BARAZZUTI, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Malik BELKHEIRI, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- M. Guy BERAT, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Doriane BOULANGHIEN, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Eric DEGROOTE, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Aline DUPREZ, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Jean-Paul GION, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- M. Pascal LORTHIOIS, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Nathalie MELER, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- Mme Séverine PERON, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Arnaud VICTORIN, traducteur FALC, usager du secteur médico-social.

Illustrations : M. Olivier Sampson.

---

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)