

SYNTHÈSE

Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS

Des démarches pour exprimer, recueillir, analyser et prendre en compte leur expérience et leur satisfaction

Validée le 16 mai 2025



Repères essentiels à la démarche de recueil du point de vue

Le recueil du point de vue des personnes accompagnées est **la première des bientraitances**. En effet, **exprimer son opinion et ses préférences est un droit fondamental**, prévu par de nombreuses conventions internationales dont la Déclaration universelle des droits de l'homme, mais aussi par différentes normes de droit national. Ce droit est garanti pour chaque personne, sans aucune distinction (d'âge, de santé, de ressources, etc.) afin que la situation de vie des personnes ne puisse nuire à son exercice. Ce droit s'applique ainsi à toute personne accompagnée par un service ou établissement social et médico-social. Au-delà du respect nécessaire du cadre juridique et du respect des personnes accompagnées elles-mêmes, l'expression et le recueil du point de vue quant à l'accompagnement délivré par les ESSMS répond à un enjeu majeur : la littérature scientifique démontre très clairement les nombreux avantages pour les personnes accompagnées, les professionnels et les organisations.

Finalités

L'objectif principal du recueil du point de vue est de produire des actions concrètes, tangibles et bénéfiques pour les personnes accompagnées. Recueillir le point de vue des personnes accompagnées est une démarche essentielle pour développer leur pouvoir d'agir et ainsi améliorer leur qualité de vie et leur bien-être. Cette approche contribue également à l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels et, plus globalement, à la qualité des accompagnements et des organisations.

Légitimité et expertise des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées sont des sujets de droit quelle que soit leur situation. À ce titre, elles ont le droit et la capacité d'exprimer leur point de vue sur l'accompagnement qui leur est proposé et que celui-ci soit pris en compte. En tant que premières expertes de leur vécu, les personnes accompagnées sont les mieux placées pour expliquer comment elles perçoivent leur accompagnement, ce qui leur convient ou non et ce qu'elles souhaitent ou non.

Coopération

Le point de vue des personnes accompagnées est prépondérant. Celui des autres personnes concernées (professionnels, proches, autorités...) vient en complément, sans primer ni se substituer à celui des personnes accompagnées. L'ensemble de la démarche s'inscrit dans une perspective collaborative et dynamique, prenant en compte les évolutions des personnes et favorisant les possibilités de coopération avec tous les acteurs (personnes accompagnées, professionnels de l'établissement, entourage, partenaires, financeurs, etc.). Cela nécessite une implication visible et durable de la gouvernance (conseil d'administration, direction, encadrement) pour légitimer la démarche et mobiliser l'ensemble des acteurs.

Méthodologie

Le recueil du point de vue est réalisé selon des méthodes et outils validés et adaptés aux différentes singularités des personnes accompagnées. Il est essentiel que les personnes accompagnées puissent exprimer leur point de vue dans un climat de confiance et de sécurité, sans crainte de jugement sur la validité ou la véracité de leur expression. Il est indispensable d'informer les personnes accompagnées des finalités de la démarche et de les encourager à participer et à maîtriser l'ensemble du processus. Les personnes qui recueillent le point de vue des personnes accompagnées doivent être sensibilisées, soutenues et mobilisées dans cette démarche.

Pourquoi recueillir le point de vue ?

Le recueil du point de vue des personnes accompagnées s'inscrit dans une démarche de **promotion de la justice sociale** visant à la reconnaissance des personnes, de leur autonomie, de leurs capacités, de leurs expériences et de leurs savoirs contributifs. Ainsi, cette démarche présente de **nombreux avantages pour toutes les parties prenantes**.

Pour les personnes accompagnées, la démarche permet de maintenir leur dignité et leur estime personnelle, de renforcer leur autonomie et leur capacité d'agir sur leur vie quotidienne. De plus, en participant activement à la démarche de recueil, les personnes ont l'opportunité de développer ou de renforcer des connaissances et des compétences, notamment psychosociales. Celles-ci peuvent ensuite être transférables dans divers aspects de leur vie quotidienne : communication, argumentation, sens critique, analyse de situation, résolution de problème, etc.

Pour les professionnels, le recueil du point de vue offre l'opportunité d'acquérir une meilleure compréhension des expériences, des besoins et des attentes des personnes accompagnées. Cette démarche renforce ainsi la qualité de l'interaction avec les personnes accompagnées et aboutit à des interventions plus adaptées et efficaces.

Pour les organisations, le recueil du point de vue permet d'améliorer les pratiques professionnelles et organisationnelles. Il est un levier important de valorisation de l'activité des professionnels.

Pour les pouvoirs publics, le point de vue des personnes accompagnées fournit également des éléments utiles à l'élaboration des politiques publiques afin qu'elles s'alignent sur les besoins, attentes et les conditions de vie réelles des personnes.

Un ensemble de **considérations éthiques** est nécessaire : garantir une **participation significative des personnes à toutes les étapes du processus**, **obtenir leur consentement libre, éclairé et répété** et **respecter leur droit à la vie privée et à l'intimité**.

Construire ensemble une démarche de recueil

Toutes les personnes peuvent donner leur point de vue lorsque les méthodes et outils leurs sont adaptés, même celles ayant des difficultés de communication (certaines personnes en situation de handicap, troubles neurocognitifs, etc.). Aussi, il est essentiel d'impliquer les personnes accompagnées dans l'ensemble de la démarche, de la définition des objectifs à la diffusion des résultats. Pour se faire, il est important de :

- Créer un climat de confiance en adaptant les espaces et les postures ;
- Montrer le respect et l'importance accordée à la personne et à son expression ;
- Donner la possibilité aux personnes de maîtriser le processus de recueil du point de vue ;
- D'adapter la communication (matériels et outils, claire et sans jargon, flexibilité et patience).

Cette démarche co-construite est susceptible d'engendrer des changements dans la vie quotidienne des personnes, les pratiques professionnelles, l'organisation de l'ESSMS, voire des politiques publiques.

A propos de quoi recueillir ?

Le recueil du point de vue des personnes accompagnées doit **couvrir un large éventail de dimensions pour considérer la complexité de l'expérience de leur accompagnement**. Il est important d'adopter une **approche individualisée et dynamique**, en s'intéressant à ce qui fait sens pour chaque personne. La démarche doit permettre aux personnes de s'exprimer sur tous les aspects de leur vie qui leur sont importants : sur le quoi, le comment mais également le pourquoi. S'il est nécessaire de choisir avec les personnes accompagnées les thématiques qu'elles souhaitent privilégier, l'analyse de la littérature permet de dégager des typologies utiles pour engager l'échange et la réflexion (liste non exhaustive et sans priorisation) :

- L'expérience subjective et le vécu quotidien : leur vie quotidienne et leurs activités ; leurs besoins, attentes et aspirations ; leurs perspectives et projections futures leur qualité de vie et bien-être subjectif
- Les relations et interactions sociales : la qualité des relations avec les professionnels ; les relations avec les pairs et l'environnement social ; le sentiment d'être écouté, respecté et traité avec dignité
- L'accompagnement et les soins : la planification et le déroulement de l'accompagnement ; la personnalisation des soins et de l'accompagnement ; le respect de l'intimité et de la vie privée ; l'évaluation de l'accompagnement et les résultats perçus ; la participation aux décisions ; l'accès, l'utilisation et la satisfaction vis-à-vis des services
- L'environnement et le cadre de vie : les conditions de logement et l'environnement physique ; le confort, la propreté et la sécurité, l'aménagement des locaux et équipements ; l'ambiance sonore et visuelle

- L'autonomie et la participation : la possibilité de faire des choix au quotidien ; la participation à des activités significatives ; l'implication dans les décisions ; le sentiment d'être considéré comme une personne à part entière
- L'inclusion sociale et la citoyenneté : le sentiment d'appartenance et de participation sociale ; l'accès à l'éducation et à l'emploi ; les loisirs et activités dans la communauté ; les expériences de discrimination ou de stigmatisation
- L'information et la communication : la communication d'informations compréhensibles et adaptées ; l'accès à l'information sur ses droits et obligations ; la compréhension des raisons des décisions prises
- La coordination et la continuité : la continuité et la coordination des soins et services ; les transitions entre services ou établissements ; l'accès et l'utilisation de différents services
- Les aspects culturels et identitaires : le respect de la diversité linguistique, culturelle et de genre ; les pratiques religieuses et spirituelles ; le maintien de l'identité et de la dignité
- La sécurité et la gestion des risques : le sentiment de sécurité ; la gestion des situations de crise ou d'agressivité ; l'utilisation de mesures de contrainte

Comment recueillir le point de vue ?

Il existe différents types de méthodes. Aux côtés des méthodes quantitatives, les méthodes qualitatives et, plus particulièrement les **approches narratives et visuelles** (entretien individuel ou collectif, récits autodirigés, *photovoice*, etc.), sont souvent les plus adaptées pour recueillir le point de vue des personnes accompagnées. Elles ont pour particularité d'être adaptables, inclusives et créatives en fonction des besoins et des préférences des personnes accompagnées, de pouvoir intégrer différents modes de communication et de médias pour favoriser l'échange et d'être un gain de temps et d'efficacité. Les personnes – professionnels, pairs, chercheurs et étudiants, bénévoles – qui recueillent le point de vue doivent être formées à la méthode choisie et attentives aux conditions symboliques et matérielles de l'accompagnement des personnes.

Valorisation, diffusion et transformation : pour une prise en compte effective

L'intégration des résultats issus du recueil du point de vue des personnes accompagnées représente une phase essentielle pour transformer leur expression en actes concrets. Elle nécessite une **démarche structurée, un engagement fort et durable de l'ensemble des acteurs dans leur volonté de faire évoluer les pratiques et l'organisation**, et notamment de toute la gouvernance. Le processus d'intégration implique une analyse approfondie des résultats, la structuration d'un plan d'action négocié et une communication transparente avec toutes les parties prenantes. Les supports de diffusion doivent être variés ainsi que les personnes qui les présentent. La mise en œuvre doit être progressive, en commençant par des actions rapides et faciles à réaliser, tout en formant et accompagnant toutes les personnes impliquées

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS**, méthode, 16 mai 2025

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr