



Journée régionale de formation des personnels des ESAT 27 janvier 2010 – Palais des Congrès de Pontivy (56)

Compte-rendu de l'atelier 1

Atelier 1 : Comment prendre en compte les droits et les attentes des usagers ?

Animation de l'atelier :

- BRANCHU Anita, ESAT Les Ateliers de la Baie (APAJH), HILLION (22)
- TREMBLAY Jean-Paul, ESAT Les Ateliers du Poher (Kan Ar Mor), CARHAIX PLOUGUER (29)

1) Deux intervenants :

- Françoise Auger, Chef de Service ADAPEI 22, sur les enquêtes de satisfaction.
- Claire Kergaravat, Directrice, et Jacques Guégan, Responsable d'atelier, de l'ESAT de Glomel, sont intervenus sur le Projet Personnalisé.

A) Le témoignage sur les enquêtes de satisfaction à l'ADAPEI 22, par Françoise AUGER

Les enquêtes de satisfaction (présentées aux participants de l'atelier) ont été mises en œuvre sur l'ensemble des structures ADAPEI 22 fin 2008, début 2009 pour une évaluation du service rendu, mais aussi avec l'objectif de rénover le projet d'établissement. Françoise Auger a présenté la démarche adoptée.

- Les questionnaires :
 - Elaboration des questionnaires en lien avec Catalys Conseil,
 - Adaptation selon le cadre de vie des personnes : Foyer de Vie, SATRA, ESAT, Foyer d'hébergement, SAVS,
 - A destination des usagers et de leur famille et/ou représentants légaux.
- Les thèmes abordés :
 - L'implication de chaque personne dans son projet individuel,
 - L'implication dans le fonctionnement de l'établissement,
 - Les lieux et les temps d'écoute et de parole,
 - La satisfaction sur la circulation de l'information dans la structure,
 - Le regard des usagers sur leur admission et l'accueil au quotidien,
 - Les activités et les formations professionnelles,
 - Les liens de l'établissement avec l'extérieur,
 - La restauration,
 - Le transport organisé,
 - Les soins et la prévention,
 - Le sentiment de sécurité et de bien-être,
 - l'accompagnement global.
- Questions aux familles :
 - Les familles avaient des questions concernant leur propre participation à la vie de l'établissement.
 - Les thèmes rejoignaient ceux des usagers.
- Mode de transmission :
 - Les questionnaires ont été passés, de façon duelle, par des professionnels de l'équipe éducative qui n'accompagnaient pas l'utilisateur habituellement.
 - Pour les externes : équipe des foyers
 - Pour les usagers foyers : les professionnels du foyer de vie ou du SATRA.
 - Les questionnaires envoyés aux familles avec accord des usagers.

- Quelques uns des résultats :
 - Les usagers externes connaissent peu le projet individuel,
 - Le Conseil de la Vie Sociale est mal repéré,
 - Il est demandé d'avoir plus d'informations,
 - Les usagers souhaiteraient pouvoir faire plus de stages ou formations,
 - Pour la restauration, problèmes de cadre et de bruit,
 - Pour les soins : l'information doit être développée,
 - ...

B) Le témoignage sur le projet personnalisé à l'ESAT de Glomel, par Claire Kergaravat et Jacques Guégan

Ce témoignage vise à prendre en compte les droits et les attentes des usagers, en abordant les questions suivantes :

- Quel rapport nouveau entre les ouvriers et les encadrants ?
- Quelle modification des pratiques professionnelles ?
- Comment associer l'ouvrier à son projet, tout en assumant une position d'autorité ?
- Comment entendre et recueillir les demandes, les remarques sur la vie de l'ESAT ?

- **L'ESAT de Glomel a fait le choix d'un intervenant extérieur**

L'intervenante, qui est chargée de plusieurs missions, est présente un jour par semaine à Glomel, un jour fixe repérable par tous. Elle intervient sous la forme d'une prestation dans le cadre d'une convention entre son association employeur (Pyramide 22) et la nôtre, convention révisée annuellement et qui a pris effet en septembre 2007.

Le choix de Pyramide 22 est lié à l'antériorité du travail avec cet organisme pour des formations, et l'opportunité d'une prestation possible.

- **Pourquoi ce choix pour améliorer les réponses aux attentes des ouvriers ?**

Il résulte de constats :

- Manque de régularité dans la programmation des PPI,
- Insuffisance dans la forme du document final,
- Pas de personnel disponible et suffisamment motivé par le contact avec les entreprises,
- Peu d'entreprises sur le secteur,
- Pratiques de mises en stage au coup par coup,
- Pas de différenciation des stages avec les prestations en entreprises : mêmes acteurs de terrain, ce qui engendre une visibilité insuffisante pour les usagers.

- **Ce que pouvait apporter Pyramide 22 à l'ESAT :**

- L'expérience professionnelle,
- Des compétences complémentaires dans le cadre de l'ESAT de Glomel, qui reçoit une population composée de 40 % de personnes ayant des troubles psychiques,
- La capacité à mettre en œuvre des outils de diagnostic,
- L'intérêt d'un regard extérieur pour une meilleure capacité d'objectivation,
- Une présence hors lien hiérarchique et affectif, et limitée dans le temps,
- Une rigueur pour la réalisation des PPI : réaliser 2 à 3 PPI par semaine.

- **Les missions confiées à l'intervenante :**

- Evaluation des savoirs fondamentaux avec des outils de diagnostic : bilan lecture, écriture, calcul, repérage espace-temps, communication, socialisation.
- Participation au PPI et leur suivi (sont présents : usager, moniteur, chargée d'insertion, responsable atelier, Pyramide 22, psychologue (selon le cas).
- Mise en forme des PPI avec la création d'outils lisibles par les ouvriers et utiles pour les moniteurs d'ateliers.
- Contact et recherche de stages en entreprises et leur suivi.
- Lien avec la chargée d'insertion ARESAT en interne.

2) Les échanges

- Il a été abordé la **question des objectifs définis dans un PPI** qui peuvent parfois manquer d'ambition (se limiter au maintien des acquis par exemple). Ceci dit, différentes idées intéressantes à partager ont été exprimées, notamment :
 - La formation d'un nouvel ouvrier par un ancien,
 - L'objectif de permettre à un ouvrier de conduire seul,
 - L'élaboration d'un dossier professionnel, dont 1 CV

...

La forme d'association de l'utilisateur à la définition de son projet varie selon les structures : parfois il participe à la réunion, parfois il ne l'est pas. Dans ce dernier cas, il est associé avant la réunion, et après la réunion on lui fait une restitution.

- **Un retour sur l'enquête de satisfaction** pour indiquer que les ouvriers peuvent avoir des difficultés à exprimer leurs attentes. Aussi, le Moniteur doit les y aider ... Il participe donc à cette remontée des attentes.
- **La nécessité de proposer des formations aux élus du CVS.** Plusieurs témoignages mentionnent la participation d'élus à la formation organisée par UNIFAF à leur intention, afin de les aider à exercer leur fonction.
- **La mise en œuvre de réunions d'expression à thème** : le deuil, comment vivre avec les éducateurs ...
- **Les réunions d'atelier avec les Moniteurs**, visant à leur présenter le travail à réaliser dans le but de les associer et de répondre à leurs questions.
- **Des exemples pour améliorer l'information des usagers** : les informer sur leurs droits dans le cadre des activités de soutien, organisation d'une visite à la MDPH. Pour certains ce type d'actions reste insuffisant.
- Un témoignage sur la **valorisation du salaire** au regard de critères d'ancienneté, d'assiduité ...
- **L'utilisation d'outils d'évaluation**, support à la définition du projet et qui associent l'ouvrier. Ces outils sont complémentaires à ceux de l'ARESAT.
- **Les activités de soutien**, comme support à la prise en compte des besoins et des attentes des personnes accueillies. Ceci, en leur proposant des activités qui représentent une source d'épanouissement autre que le travail. Des disparités sont exprimées par rapport à leur financement : budget social pour certains, budget de production pour d'autres. Le profil de l'encadrant varie également selon les structures : éducateur technique, moniteur éducateur ...