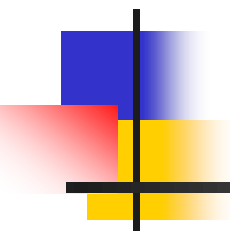


POUR UNE CULTURE PARTICIPATIVE
Accompagner les personnes handicapées et/ou âgées vers le citoyeneté



... AVEC les usagers

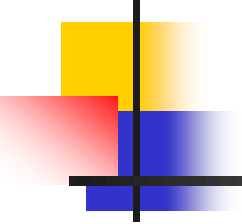
Danielle Dujardin

Groupe Intervention Recherche
Psychologues et Santé Publique

www.psychos-santepublique.org



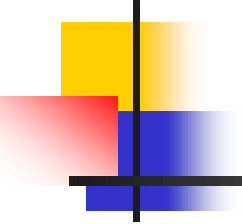
CLIC
Caudhem



Donner la parole aux publics vulnérables...

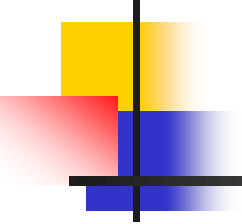
**En 1992, une méthode initiée empiriquement
à partir d' un triple postulat**

- tout individu, même vulnérable, peut exprimer lui-même ses souhaits en matière d'aide et de soutien
- ce savoir d' expérience sur ce qui est fait pour lui peut venir enrichir la réflexion des organisations et des professionnels sur leurs pratiques
- le respect de la dimension subjective est un droit inaliénable.



Points d'appui et avancées du cadre légal

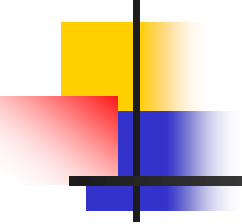
- 1999, premier manuel d'accréditation des établissements de soin : prise en compte de la *satisfaction des usagers* mais indicateurs prédéterminés par les professionnels
- 2001, rapport de l'IGAS : *chausser le loupes des usagers* autant que faire se peut, sinon de *définir un cadre d'enquête* qui privilégie le point de vue de l'utilisateur
- 2002.2, le *point de vue des usagers* peut prendre valeur d'*expertise* pour penser la modification des organisations
- 2010, recommandations ANESM pour *consolider le questionnement éthique* dans les ESMS



Principes éthiques et méthodologiques dégagés de l'expérience...

4 constats

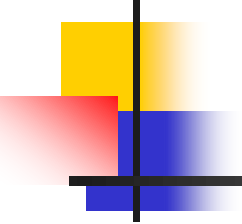
- Il est possible de donner la parole aux usagers... mais seulement à certaines conditions
- Leur point de vue peut avoir valeur d'expertise... mais seulement à certaines conditions
- Leurs points de vue sont toujours pertinents pour aider à penser la complexité et les points de butées
- L'impact de ce type de démarche est repérable au niveau humain, des dispositifs et des politiques



Dans tout processus d'évaluation,
il est possible de donner la parole aux usagers...

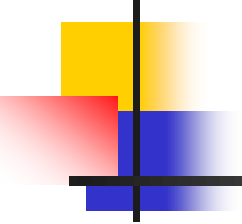
... à certaines conditions

- S'appuyer sur les avancées du cadre légal
- Sécuriser les espaces de coopération pour tous
- Sécuriser les espaces d'expression pour tous

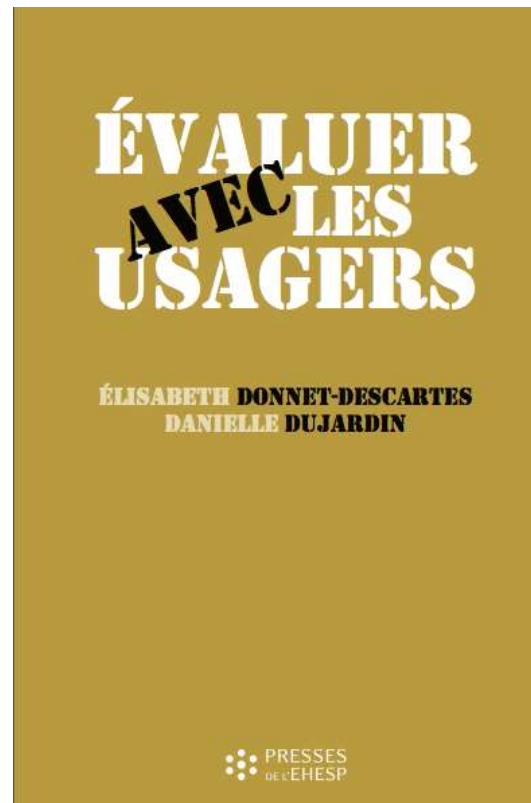


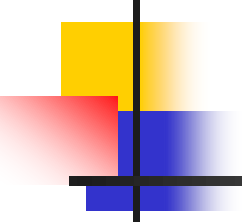
Des fondamentaux à garantir aux différentes phases du programme

1. Donner une place aux savoirs d'expérience des participants
2. Sécuriser les espaces d'expression et de coopération
3. Animer et formaliser le processus du croisement des savoirs théoriques et des savoirs expériences
4. Extraire les enseignements des analyses croisées et les traduire en préconisations.
5. Penser les modalités de restitution auprès des différents cercles de participants et contributeurs associés aux chantiers



Des fondamentaux, des principes...
un guide de mise en œuvre et de suivi.....

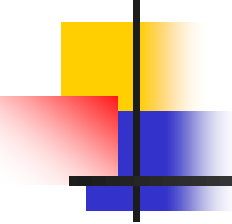




Des principes... un processus...

Accompagner la rencontre entre des expertises professionnelles
et leur confrontation
avec les savoirs d'expériences d'usagers

Organiser la continuité de la chaîne
entre les espaces d'expression des usagers
et les instances de décision dans les organisations...

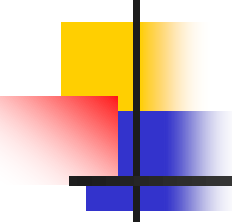


Situer l'utilisateur comme expert à part entière...

C'est...

- Affirmer l'équité entre savoirs d'expérience d'utilisateurs et savoirs professionnels,
- Organiser l'articulation des différents points de vue,
- En garantir la prise en compte dans la réflexion sur l'ajustement des réponses professionnelles aux attentes et besoins des utilisateurs...

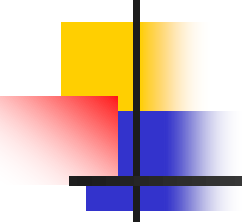
...des fondamentaux pour concevoir la coopération



... et pour coopérer il faut se différencier

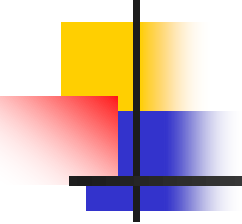
- clarifier les frontières des groupes, s'inscrire dans une réciprocité d'intérêt,
- être en capacité du respect de la position de l'autre.

Ce qui implique pour les cadres dirigeants et les instances politiques
de garantir un environnement sécurisé pour tous les protagonistes
concernés par l'évaluation avec les usagers



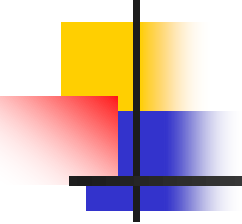
Une approche par la qualité perçue

- en contrepoint de l' évaluation de la satisfaction, basée sur une grille de lecture professionnelle
- une méthode qui fait évoluer la place des usagers dans les démarches qualité,



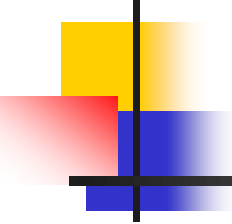
... sécuriser les espaces de coopération

- Partir d'une volonté politique claire et affirmée dans le pilotage
- Positionner les enjeux et les conditions de mise en œuvre, dès le départ et sur la durée espace
- Prendre le temps de la sensibilisation-formation des acteurs à tous les niveaux
- Associer les différents cercles professionnels à la mise en œuvre et garantir à chacun le respect de son point de vue, et son implication dans les chantiers d'amélioration
- Garantir la prise en compte des points de vue des usagers dans les chantiers d'amélioration et une restitution à leur intention



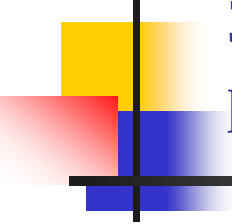
... à conditions de sécuriser les espaces d'expression pour tous

- La focale de l'observation est clairement identifiée
- L'adaptation des procédures et des outils est concertée
- Chacun est convaincu que l'apport des usagers est une ressource irremplaçable
- La liberté de participation des usagers est garantie
- La sécurité psychique de l'utilisateur est garantie



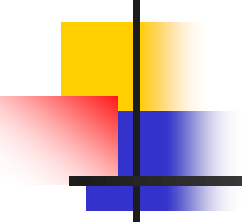
2. Les points de vue d'usagers ont valeur d'expertise... si

- La visée n'est pas de recueillir des opinions
- Les points de vue de tous sont entendables
- Ils sont effectivement mis en dialogue avec ceux de professionnels pour produire de nouveaux savoirs
- Ils sont utiles à la réflexion dans le processus de décision



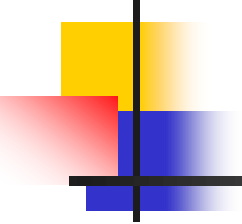
3 - Leurs points de vue sont toujours pertinents pour penser la complexité et les points de butée

- Des points de vue toujours originaux
 - Ils fournissent de l'information pas disponible habituellement
 - Les axes de réflexion sur la qualité ne rejoignent pas ceux proposés par les professionnels
- Des points de vue pertinents
 - Leurs observations sont fines et approfondies
 - Ils sont force de propositions
 - Ils se positionnent dans une perspective critique positive



4 - Un impact repérable à plusieurs niveaux

- Au niveau humain
 - Implication des usagers concrète sérieuse approfondie
 - Effet pédagogique systématique
- Au niveau des dispositifs
 - Les réponses professionnelles prennent une autre réalité
 - Des questions nouvelles, décalées, inattendues émergent
 - Le propos de l'évaluation peut se décaler complètement
- Au niveau des politique de santé publique
 - Des représentations volent en éclats
 - Des réponses au plus près des besoins sont imaginées

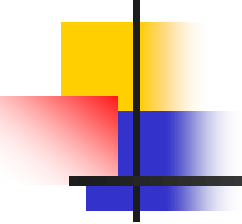


Penser et organiser la pérennisation...

Maintenir la réflexion sur la qualité dans la durée

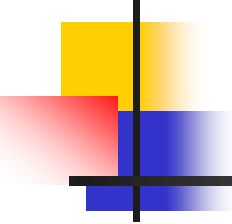
Organiser la transmission entre professionnels au-delà du programme

Donner définitivement à l'utilisateur une place d'interlocuteur valable



Un processus... des principes...

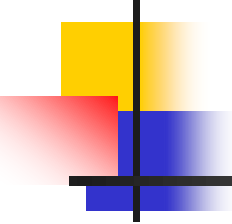
- Accompagner la rencontre entre des expertises professionnelles, les savoirs d'expériences d'usagers et leur confrontation avec les savoirs théoriques
- Organiser la continuité de la chaîne entre les espaces d'expression des participants et les instances de décision dans les organisations...



Les enseignements des programmes réalisés

Un accompagnement des protagonistes
et **une nécessité**

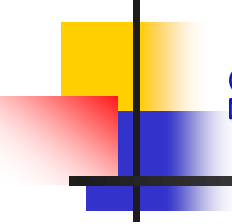
- de compréhension et d'adhésion aux principes éthiques et méthodologiques de la méthode à tous les niveaux d'acteurs
- de respect de ces principes, par toutes les personnes concernées par le processus d'évaluation.



Un programme basé sur les fondamentaux d'une démarche coopérative

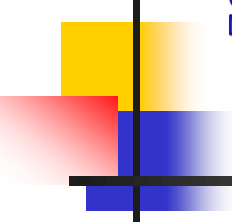
Trois phases sont différenciées, analysées, discutées

- La mise en place d'un cadre concerté, impliquant une volonté politique et institutionnelle claire doivent être intégrés et mobilisés
- la mise en œuvre d'une enquête auprès des usagers, dont les principes éthiques et méthodologiques doivent être intégrés et mobilisés par tous les protagonistes de l'évaluation
- Prise en compte des déterminants de la qualité vue par les usagers visant à traduire les enseignements de l'enquête en préconisations.



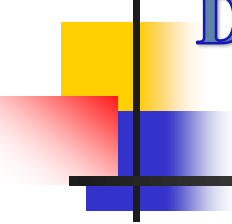
Sécuriser les espaces de coopération

- Partir d'une volonté politique claire et affirmée dans le pilotage
- Positionner les enjeux et les conditions de mise en œuvre, dès le départ et sur la durée
- Prendre le temps de la sensibilisation-formation des acteurs à tous les niveaux
- Associer les différents cercles professionnels à la mise en œuvre et garantir à chacun le respect de son point de vue, et son implication dans les chantiers d'amélioration
- Garantir la prise en compte des points de vue des usagers dans les chantiers d'amélioration et une restitution à leur intention.



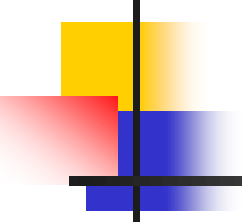
Sécuriser les espaces d'expression des usagers

- Accéder sans l'induire au point de vue des usagers
- Partir du récit d'expérience de l'utilisateur, un savoir singulier basé sur l'expérience sensible
- En préserver la confidentialité
- Garantir la liberté des usagers de participer ou non
- Garantir la prise en compte des dimensions émotionnelles des rencontres



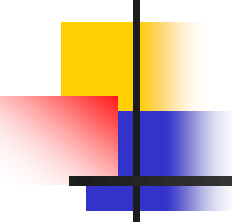
Du temps et des temps de formation à la méthode pour une élaboration concertée

1. Adaptation des procédures et des outils
2. Formalisation de la rencontre avec les usagers
3. Production d'indicateurs innovants l'enquêteur,
4. Élaboration concertée des préconisations



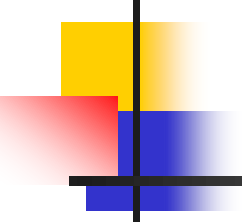
1. Le temps de l'adaptation des procédures et des outils

- Tranquilliser les acteurs : les points de vue d'usagers peuvent être recueillis, ils sont toujours pertinents, constructifs.
- Délimiter les thématiques à explorer, et concerter l'élaboration du questionnaire.
- Caractériser le public cible et construire un panel de situations les plus diverses.
- Limiter les biais de sélection par un tirage au sort des usagers à enquêter.



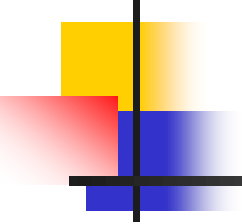
2. Le temps de la formalisation de la rencontre avec les usagers

- Etablir un cadre matériel et humain qui limite et contient.
- Définir un protocole d'accès aux usagers compris et respecté par tous.
- Réaliser des entretiens laissant toute la part à l'expression personnelle des usagers



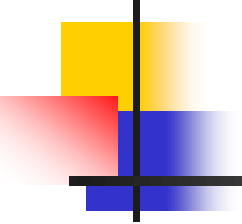
3. Le temps de la production d'indicateurs innovants

- Construire une grille de dépouillement à partir des perceptions d'usagers.
- Les rassembler sur 5 axes d'analyse : actes et acteurs perçus, facteurs de sécurité, facteurs d'insécurité, priorités perçues et préconisations.
- Mesurer le poids respectif des différents thèmes d'observation proposés par les usagers.
- Dégager les axes de réflexion utiles aux professionnels



4. Le temps de l'élaboration concertée de préconisations

- Organiser les restitutions débat sur les résultats avec les professionnels
- Dégager des préconisations : axes d'amélioration et axes de vigilance
- Organiser la restitution aux usagers
- Impulser la pérennisation et la diffusion



Un guide de mise en œuvre et de suivi...

... pour suivre les 3 phases de programme

1. Donner une place aux savoirs d'expérience des usagers dans l'évaluation

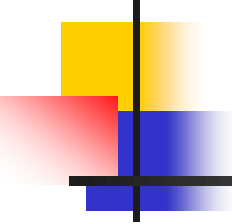
➤ Mise en place du programme

2. Sécuriser les espaces d'expression et de coopération

➤ Mise en œuvre de l'enquête

3. Extraire les enseignements de l'enquête et les traduire en préconisations

➤ Prise en compte des déterminants de qualité vus par les usagers



Usagers-experts, qu'apprend-on avec eux ?

Leur perception de la qualité diffère de celle des professionnels

Leur perception des réponses professionnelles
ouvrent sur une autre réalité

Des protocoles relationnels renforçant le sentiment de sécurité
sont possibles des

Leur contribution est valorisante pour tous

Une place pour chacun dans la participation

Echanges avec Danielle Dujardin & Smaya Cidère

Pour une culture participative

Accompagner les personnes handicapées et/ou âgées vers la citoyenneté

Avant propos, paroles d'usagers...¹

Toutes les bonnes raisons de ne pas participer.

J'participe pas parce que tu participes trop...
J'participe pas parce que je suis trop jeune.
J'participe pas parce que j'ai pas Internet.
Je participe pas parce que je suis trop fille.

Je participe pas parce que je suis le seul à pas connaître Duchemol.
Je participe pas parce que je me suis pas fait greffer un téléphone portable dans l'oreille.
Je participe pas parce que j'ai les enfants à garder et que c'est jamais prévu.
Je participe pas parce que tu m'as même pas demandé qui j'étais.

Je participe pas parce que les chiffres j'y comprends rien.
Je participe pas parce qu'à la fin c'est jamais nous qu'on décide.
Je participe pas parce que mes propositions sont jamais retenues.
Je participe pas parce j'ai toujours l'impression que je réponds à côté de la plaque.

Je participe pas parce que je suis fatigué.
Je participe pas parce que mon mari participe à ma place.
J'participe pas parce que la salle est hyper bruyante.
Je participe pas parce que ça m'intéresse pas tout court, c'est simple non ?

J'participe pas parce qu'on parle jamais de ce qui fait conflit.
J'participe pas parce que j'ai plus d'argent.
Je participe pas parce que le WE j'ai besoin de me reposer.
Je participe pas parce que les enjeux de la discussion m'ont pas été expliqués.

J'participe pas parce que j'aime bien qu'on se souvienne de mon nom.
Je participe pas, parce que j'avais pas compris qu'on était invité, c'est sûr on a pas l'habitude.
Je participe pas parce que j'ai toujours l'air idiot quand il faut parler dans un micro.
Je participe pas parce que de toute façon je sais que c'est jamais dans ces endroits là que ça se joue.

Je participe pas parce que je sais même pas ce qui va se passer.
Je participe pas parce que c'est toujours la même chose.
Je participe pas parce qu'on va encore manger au resto et ça commence à faire chéro.
Je participe pas parce que je me suis déjà fait avoir.

Je participe pas parce que
Je participe pas parce que.....
Je participe pas parce que
Je participe pas parce que.....

Un inventaire « à la Prévert », comme autant de points d'alertes dans la brume qui nous entoure encore bien souvent quand il s'agit d'approcher la question de l'évaluation AVEC les usagers... un inventaire de ressentis qui nous invite à la clinique des petits signes...

Un inventaire qui résonne comme autant de points de vigilance dans un contexte d'injonctions paradoxales... Un inventaire qui nous raisonne et surtout nous motive face à une liste de dérives du « participatif », qui peut être étendue à l'infini...

Un inventaire qui nous invite à chausser les loupes des usagers pour avancer ensemble, débroussailler le chemin et dégager les conditions les plus favorables à l'appui aux démarches participatives et / ou d'évaluation avec les bénéficiaires des actions.

¹ in Le cahier du Pavé No 2 : La participation - Scop Le Pavé, www.scoplepave.org

Une place pour chacun dans la participation....

Donner la parole aux publics vulnérables...

Une approche expérimentale, il y a plus de vingt ans

En 1992, une méthode initiée empiriquement à partir d'un triple postulat :

- Tout individu, même vulnérable, peut exprimer lui-même ses souhaits en matière d'aide et de soutien
- Ce savoir d'expérience sur ce qui est fait pour lui peut venir enrichir la réflexion des organisations et des professionnels sur leurs pratiques
- Le respect de la dimension subjective est un droit inaliénable.

Une position actée dans le code de déontologie des psychologues (1996)

Le respect de la personne dans sa dimension psychique est un droit inaliénable.

Sa reconnaissance fonde le travail des psychologues

Une posture de psychologue au sein de réseaux de santé

Sur des fondamentaux

Le savoir est du côté du sujet.

Avec un fil conducteur au positionnement

Celui de poser la question de l'individuel dans le collectif, en complément des autres acteurs.

Un positionnement en santé publique

Des champs d'intervention transdisciplinaires et pluridisciplinaires

Des espaces de croisement de points de vues et de production de connaissance interprofessionnelles

Un champ politique : ce qui permet les controverses publiques entre professionnels experts, usagers bénéficiaires, organismes de contrôle et de financement, politiques

Un positionnement de psychologue en santé publique, visant à

Garantir la prise en compte des singularités psychiques des personnes dans les réorganisations en cours

Promouvoir la prise en compte de la singularité psychique de l'utilisateur, dans la mise en œuvre des pratiques et la construction des politiques de santé publique.

Les avancées du cadre légal, ou comment faire d'une contrainte une opportunité ?

1999, premier manuel d'accréditation des établissements de soin : prise en compte de la *satisfaction des usagers* mais indicateurs prédéterminés par les professionnels

2001, rapport de l'IGAS : *chausser le loupes des usagers* autant que faire se peut, sinon de *définir un cadre d'enquête* qui privilégie le point de vue de l'utilisateur

2002.2, le *point de vue des usagers peut prendre valeur d'expertise* pour penser la modification des organisations

2010, recommandations ANESM pour *consolider le questionnement éthique* dans les ESMS

....

Quant à la notion d'utilisateur, elle apparaît établie en France pour nommer tout individu bénéficiant de prestations professionnelles de soin, de compensation du handicap, ou d'accompagnement social. Elle se décline en fonction des dispositifs en termes de : bénéficiaires, patients, résidents, jeunes, personnes âgées... Nous retenons la pertinence de cette notion d'« utilisateur », au sens étymologique² de « celui qui connaît les usages » et, d'un point de vue de psychologue, plus largement de « celui qui a un savoir », à partir de la position où il existe, en tant que sujet.

A retenir, qu'il y a un savoir spécifique du côté de l'utilisateur.

² Rey A., *Dictionnaire historique de la langue française*, Paris, Le Robert, 1992

Un contexte général qui promeut la participation des usagers à l'évaluation

Pour concevoir la participation des usagers à l'évaluation d'un dispositif ou d'un projet, il est utile de prendre appui sur des textes faisant référence au niveau national, tant au niveau des visées que des principes d'actions. Ainsi, les recommandations de l'ANESM relatives à l'évaluation et à l'éthique préconisent, **depuis 2008, d'organiser la participation de tous, personnels et usagers**. Dans le prolongement des lois 2002 et 2005, ces recommandations délimitent clairement un nouveau champ d'intervention professionnelle et conduisent à réinterroger les pratiques d'évaluation et les indicateurs d'amélioration de la qualité - dans la mesure où bien souvent « les réponses aux usagers sont construites à partir de l'estimation de leurs besoins par les professionnels. »

Ainsi, « il est recommandé de **mobiliser l'ensemble des acteurs concernés**: représentants de l'organisme gestionnaire, équipes de direction, personnels, usagers, entourage. En particulier, la participation des usagers à l'évaluation constitue un levier puissant d'amélioration des pratiques. **Il est recommandé de mener une réflexion préalable approfondie sur les conditions les plus propices à l'expression de leur parole** dans ce cadre et de **les associer le plus étroitement possible à tous les stades de la démarche**. La **démarche participative est la modalité la plus appropriée** pour aboutir à une objectivation et en particulier à l'identification des objectifs prioritaires, à l'élaboration des critères et indicateurs les mieux à même de qualifier les objectifs définis et d'en apprécier la réalisation »³.

De plus, une autre recommandation de 2010 propose de renforcer le socle des fondamentaux pour la participation des usagers, et retient que « **formaliser un espace collectif de réflexion**, quelles qu'en soient les modalités, répond à la nécessité de consolider ou de rétablir le questionnement éthique dans la pratique quotidienne des institutions »⁴.

Les principes méthodologiques dont nous avons tiré les enseignements au fil des programmes sont **en résonance avec cette recommandation de l'ANESM et visent à :**

Consolider le questionnement éthique,
Formaliser les espaces collectifs de réflexion

Tout en défendant que :

La participation des usagers est un vecteur de changement,
Qu'en chaussant les lunettes des usagers des indicateurs inédits vont émerger,
Et que ce point de vue d'usagers, de bénéficiaires, peut avoir valeur d'expertise.

C'est une approche par la qualité perçue (à partir de l'expérience vécue et qui s'appuie sur la perception, le ressenti) par contraste avec l'évaluation de la satisfaction (qui convoquent une opinion à partir de critères construits par les professionnels),

Une approche qui fait évoluer la place des usagers dans les démarches qualité.

C'est une démarche de co-élaboration centrée sur la reconnaissance de la valeur de chacun,

C'est un processus qui accompagne le passage d'une logique d'intérêt particulier à une logique d'intérêt général. ... **Il s'agit d'**

Accompagner la rencontre entre des expertises professionnelles

Et leur confrontation avec les savoirs d'expériences d'usagers

Organiser la continuité de la chaîne entre les espaces d'expression des usagers

Et les instances de décision dans les organisations...

³ *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, Paris, ANESM, 2008*

⁴ *Les attentes de la personne et le projet personnalisé, Paris, ANESM décembre 2010*

Principes et fondamentaux d'une démarche d'évaluation avec les usagers

Inventaire de points mis en correspondance avec une autre démarche participative et celle du projet PICTOME

Nous observons que, généralement, dans les secteurs sanitaire, social et médico sociaux, **les réponses aux usagers sont construites à partir de l'idée que les professionnels se font de leurs besoins**. C'est cette logique que l'on propose d'inverser ici.

L'enjeu étant de soutenir et d'accompagner une acculturation aux principes éthiques et méthodologiques permettant d'associer concrètement les personnes directement concernées à la co-définition des réponses professionnelles. Il s'agit de **questionner les fondamentaux d'une démarche impliquant usagers**, professionnels, institutionnels et politiques.

La visée est d'associer à la réflexion sur l'évaluation les différents protagonistes du dispositif concerné, à tous les niveaux de l'organisation⁵.

L'objectif opérationnel est d'offrir aux personnes vulnérables un espace d'expression sur leur expérience dans le dispositif évalué.

La qualité est alors pensée sur la base d'une véritable coopération avec les usagers.

Il s'agit de convaincre que le point de vue des usagers peut avoir valeur d'expertise.

Et pour cela, il importe de se doter d'un cadre d'intervention et d'outils avec un souci constant, celui de l'écoute et de la sécurisation des espaces d'expression pour tous.

Il s'agit de défendre que *la participation des usagers est un vecteur de changement* et qu'en chassant les loupes des usagers, des indicateurs inédits vont être dégagés au bénéfice de tous.

Il s'agit donc de poser concrètement *les conditions de l'effectivité d'une rencontre et d'une mise en dialogue entre savoirs professionnels et leur confrontation avec les savoirs des usagers* sur leur expérience du dispositif ou du projet évalué.

Au final, il s'agit d'organiser *la continuité de la chaîne entre les espaces d'expression des usagers et les instances de décision* dans les organisations.

Le résultat attendu à terme est de faire bouger les représentations, de valoriser les compétences des usagers et d'accompagner l'évolution des exercices professionnels.

Le postulat de départ est que dans tout processus d'évaluation, il est possible de donner la parole aux personnes directement concernées, même les plus vulnérables. *Il s'agit de partir de l'expression directe des personnes directement concernées.*

Situer l'utilisateur comme expert à part entière dans l'appréciation de la qualité, c'est :

- Affirmer l'équité de savoirs d'expérience des usagers et des savoirs professionnels,
- Organiser l'articulation des points de vues,
- En garantir la prise en compte pour l'ajustement des réponses professionnelles.

Autrement dit, trois fondamentaux pour concevoir la coopération.

Sans négliger la coordination des actions, la synchronisation des actions, ni la question des moyens.

Pour mettre en place un projet pour « évaluer AVEC les usagers », on va donc s'appuyer sur les principes fondamentaux d'une démarche coopérative.

5 A propos de cette catégorie de « personnes stratégiques, les référents de la FDF ont fait remarquer que, dans la plupart des projets examinés dans le cadre du programme personnes âgées (conception, mise en œuvre et bilans), les aides soignants sont rarement associés, alors qu'ils sont les professionnels les plus en proximité des bénéficiaires.

Une place pour chacun dans la participation....

Et pour coopérer il faut

Se différencier, Se penser en collectif avant de se penser en coopératif
Clarifier la place et le statut de chacun
Être en capacité du respect des autres points de vue
Être dans une réciprocité d'intérêt

A travers l'analyse des différents programmes d'évaluation AVEC des usagers, **nous avons dégagé des règles du jeu nécessaires pour sécuriser les espaces d'expression et de coopération.**

Il importe entre autres, *de programmer, d'organiser et de différencier* des temps de sensibilisation, d'information/formation à la méthode pour tous les protagonistes, ainsi que des temps d'élaboration collective.

Différentes phases doivent être différenciées, analysées et discutées :

En vérifiant au fur et à mesure la compréhension et l'adhésion de l'ensemble des protagonistes pour la méthode

- **VOIR** : Tout d'abord, la mise en place d'un cadre concerté impliquant une volonté politique et institutionnelle claire : *les acteurs stratégiques sont convaincus qu'une information utile va émerger du travail d'enquête auprès des usagers, que des indicateurs inédits vont être dégagés et qu'ils constitueront une ressource essentielle permettant d'agir autrement qu'ils ne l'auraient fait en l'absence de cette info.*
- **RECUEILLIR** : La mise en œuvre d'un recueil de paroles d'usagers est centrée sur une thématique définie avec les équipes.
- **COMPRENDRE** : Les principes éthiques et méthodologiques *doivent être compris, intégrés et mobilisés par toutes les personnes concernées* : des principes d'organisation qui doivent également permettre aux différents acteurs une réelle possibilité de s'exprimer et de garantir que la parole ne soit dangereuse, ni pour celui qui la prend, ni pour celui qui la reçoit. Les données sont traitées pour dégager des indicateurs de la qualité vue par les usagers.
- **ANALYSER** : La prise en compte des déterminants de la qualité vue par les usagers sont discutés aux différents niveaux de l'organisation et *débouchent sur des préconisations pour l'amélioration des pratiques.*
- **RESTITUER** : la restitution aux différents cercles concernés est pensée dès le départ et organisée.

Usagers-experts, qu'apprend-on avec eux ?

Leur perception de la qualité diffère de celle des professionnels
Leur perception des réponses professionnelles ouvre sur une autre réalité
Des protocoles relationnels renforçant le sentiment de sécurité sont possibles
Leur contribution est valorisante pour tous

Des principes... un processus... pour

Accompagner la rencontre entre des expertises professionnelles
Et leur confrontation avec les savoirs d'expériences d'usagers
Organiser la continuité de la chaîne entre les espaces d'expression des usagers
Et les instances de décision dans les organisations...

Décliner et formaliser des objectifs opérationnels et penser une place pour chacun

Associer à la réflexion une diversité d'acteurs stratégiques prêts à s'impliquer dans une réflexion interprofessionnelle, au-delà des représentations institutionnelles,
Structurer des temps de rencontre et permettre à des acteurs motivés l'opportunité d'interroger collectivement leurs expériences et leurs pratiques, de croiser des points de vue théoriques, de prendre connaissance d'éclairages faisant référence sur les thématiques à explorer,
Contribuer à une production formalisée en partageant témoignages, interrogations, questionnements, objections et propositions... vers une élaboration théorico-pratique ayant du sens pour l'ensemble des participants,

ILLUSTRATION à partir du projet PICTOME, plateforme de ressources pour les acteurs de la gérontologie...
Des points vigilance à prendre en compte pour aller plus loin.

Du temps et des temps de formation à la méthode, pour une élaboration et une analyse concertée

1. Adaptation des procédures et des outils
2. Formalisation de la rencontre avec les usagers
3. Production d'indicateurs innovants
4. Élaboration concertée des préconisations

1. Le temps de l'adaptation des procédures et des outils

Délimiter les thématiques à explorer. La focale de l'observation doit être clairement identifiée.
Tranquilliser les acteurs et différents protagonistes ; les points de vue d'usagers peuvent être recueillis, ils sont toujours pertinents, constructifs.
Caractériser le public cible et construire le panel de situations les plus diverses.
Considérer parole de chacun a le même poids, quelque soit son degré de vulnérabilité,
Limiter les biais de sélection.

2. Le temps de la formalisation de la rencontre avec les usagers

Définir un protocole d'accès aux usagers compris et respecté par tous,
Il ne s'agit ni d'une enquête de satisfaction (construits à partir des critères professionnels), ni de se mettre en position d'évaluer les professionnels, mais de proposer de s'exprimer sur les différentes composantes de leur expérience dans l'usage du dispositif.
Structurer un espace d'expression pour chacun et concerter l'élaboration du questionnaire,
Réaliser des entretiens laissant toute la part à l'expression personnelle des usagers
Les participants doivent avoir la garantie que leur avis sera pris en compte, ce qui nécessite que les décideurs (direction, administrateurs) s'engagent et garantissent les moyens - se sentent en sécurité pour aller jusqu'au bout de la démarche.

3. Le temps de la production d'indicateurs innovants ou inédits : un moment très technique

Organiser un dépouillement à partir de perceptions des usagers.
Identifier des axes d'analyse et dégager des thèmes d'observation proposés par les usagers.
Dégager des axes de réflexion utiles aux professionnels

4. Le temps de l'élaboration concertée des préconisations :

Organiser une restitution-débat avec les professionnels à partir des résultats,
Dégager des axes d'amélioration des pratiques et des points de vigilance.
Ajuster les pratiques, construire de nouveaux outils, ...
Coordonner la restitution aux différents cercles, sans oublier les usagers.
Expérimenter... Tester... Valider
Impulser la pérennisation et la diffusion...

Conclusion : Oui, la parole des usagers peut avoir valeur d'expertise...

La méthode exposée **donne à l'utilisateur une place d'expert, coopérant à l'ajustement d'une offre adaptée à ses attentes et besoins.**

C'est avant tout un guide, un état d'esprit, un process qui permet de mettre en débat savoirs professionnels et savoirs d'expérience d'usagers. Cette méthode, contribue efficacement à l'amélioration des réponses professionnelles et des dispositifs spécialisés.
La visée est, par ailleurs, **d'établir la continuité de la chaîne reliant les espaces d'expression et de prise de décision dans les organisations.**

Pour en savoir plus.... [Évaluer AVEC les usagers....](#)⁶

6 Danielle Dujardin, psychologue, a développé sa pratique comme responsable de formation et coordinatrice de projets dans le cadre du Fonds social européen, pendant quinze ans au Collège Coopératif en Bretagne – Université Rennes 2. Elle a mis en oeuvre ou évalué différents dispositifs sur les thématiques d'égalité des chances et de lutte contre les exclusions. Elle intervient aujourd'hui principalement sur des missions d'appui et conseil aux démarches participatives associant les usagers.

Une place pour chacun dans la participation....

Points à préciser, discuter, mettre en valeur, au fil des échanges et de la discussion :

Professionnels et usagers de possibles experts à part entière dans l'appréciation de la qualité, c'est

Affirmer l'équité entre savoirs d'expérience d'usagers et savoirs professionnels,

Organiser l'articulation des différents points de vue,

En garantir la prise en compte dans la réflexion sur l'ajustement des réponses professionnelles aux attentes et besoins des usagers...

...Des fondamentaux pour concevoir la coopération

Et ... pour coopérer il faut se différencier

- clarifier les frontières des groupes,
- s'inscrire dans une réciprocité d'intérêt,
- être en capacité du respect de la position de l'autre.

Ce qui implique pour les cadres dirigeants et les instances politiques de garantir un environnement sécurisé pour tous les protagonistes concernés par la recherche-action

Un nécessaire travail de liaison et d'articulation pour questionner la notion de participation

Trois types de convictions à soutenir, pour étayer les positionnements des différents protagonistes, qui interrogent trois niveaux de construction identitaire :

- J'ai quelque chose à apprendre de l'autre,
Consistance de l'estime de soi
- Ses points de vue, différents des miens ont de la valeur,
Possibilité d'estime de l'autre
- La perception de l'autre à autant de poids que la mienne dans le programme moi dans le programme
Capacité à occuper une place

Un programme basé sur les fondamentaux d'une démarche coopérative

Quatre phases différenciées, analysées, discutées

- Mise en place d'un cadre concerté, impliquant une volonté politique et institutionnelle claire doivent être intégrés et mobilisés
- Mis en œuvre d'une enquête auprès des usagers, dont les principes éthiques et méthodologiques doivent être intégrés et mobilisés par tous les protagonistes de l'évaluation
- Prise en compte des déterminants de la qualité vue par les usagers visant à traduire les enseignements de l'enquête en préconisations.
- La restitution aux différents cercles concernés est pensée dès le départ et organisée de manière adaptée

Décliner et formaliser des objectifs opérationnels, dans penser une place pour chacun

- Associer à la réflexion une diversité d'acteurs stratégiques prêts à s'impliquer dans une réflexion interprofessionnelle, au-delà des représentations institutionnelles,
- Structurer des temps de rencontre et permettre à des acteurs motivés l'opportunité d'interroger collectivement leurs expériences et leurs pratiques, de croiser des points de vue théoriques, de prendre connaissance d'éclairages faisant référence sur les thématiques à explorer,
- Contribuer à une production formalisée en partageant témoignages, interrogations, questionnements, objections et propositions... vers une élaboration théorico-pratique ayant du sens pour l'ensemble des participants,

Danielle Dujardin est co-auteur, avec Élisabeth Donnet-Descartes de l'ouvrage « Évaluer AVEC les usagers », publié en 2012 au Presses de l'EHESP. Elles exposent une démarche de travail qui permet d'intégrer dans l'évaluation des établissements et services une évaluation faite à partir de la parole des usagers. Une démarche méthodologique qui s'appuie sur les enseignements de programmes participatifs d'évaluation centrés sur les points de vue d'usagers, impliquant des publics vulnérables des trois secteurs : sanitaire, social, médico-social.

Une place pour chacun dans la participation....

Le principe d'équité des positions

Suppose, un effort de distanciation aux statuts et aux rôles hiérarchiques,

La constitution des groupes interinstitutionnels ou intra institutionnels génère une déconstruction temporaire des rôles sociaux, animé et garanti par l'animateur chercheur.

Tensions potentielles, conflits et stratégies individuelles ou collectives révélés ou renforcés au cours du processus sont à prendre en compte comme une dimension de la recherche (et pas comme un obstacle)

Sécuriser les espaces de coopération, c'est

- Partir d'une volonté politique claire et affirmée dans le pilotage
- Positionner les enjeux et les conditions de mise en œuvre, dès le départ et sur la durée
- Prendre le temps de la sensibilisation-formation des acteurs à tous les niveaux
- Associer les différents cercles professionnels à la mise en œuvre et garantir à chacun le respect de son point de vue, et son implication dans les chantiers d'amélioration
- Garantir la prise en compte des points de vue des usagers dans les chantiers d'amélioration et une restitution à leur intention.

Sécuriser les espaces d'expression des usagers, c'est

- Accéder sans l'induire au point de vue des usagers
- Partir du récit d'expérience de l'usager, un savoir singulier basé sur l'expérience sensible
- En préserver la confidentialité
- Garantir la liberté des usagers de participer ou non
- Garantir la prise en compte des dimensions émotionnelles des rencontres

Conditions éthiques de tout entretien d'enquête

- l'impact psychique de la démarche, est pris en compte, tant pour l'usager que pour l'enquêteur,
- les limites que la personne interviewée met dans son engagement sont respectées,
- les réactions émotionnelles et identificatoires en jeu dans la rencontre sont repérées et prises en compte,
- l'entretien est strictement centré sur les thèmes prévus.

Donner une place au sujet, c'est

- Garantir la prise en compte de la dimension subjective
Éviter la standardisation
- Garantir la sécurité psychique
Prévenir l'effraction de l'intime
- Garantir la confidentialité
Exclure la divulgation du privé
Garantir l'effectivité de l'articulation des points de vue
Limiter l'instrumentalisation

Du temps et des temps de formation à la méthode, pour une élaboration concertée

Adaptation des procédures et des outils

Formalisation de la rencontre avec les usagers

Production d'indicateurs innovants

Élaboration concertée des préconisations

Un inventaire de "bonnes questions" sur 4 axes

Quelles exigences stratégiques ?	Conditions de déroulement d'un bon programme
Quels sont les points concrets à vérifier ?	Indicateurs qualitatifs
Quels sont les cercles de la coopération ?	Acteurs concernés
Quelles sont les difficultés potentielles ?	Points de vigilance