

Évaluation d'impact du projet CNSA - Pouvoir d'Agir et innovations organisationnelles

*Expérimenter pour accompagner l'évolution de l'offre médico-
sociale et l'adaptation des réponses aux besoins des personnes*

Kimso

S'engager pour l'impact social

Janvier 2026


envoludia
MA DIFFÉRENCE, MES CHOIX

#1	Introduction	Contexte	4
		Objectifs	6
		Méthodologie	7
#2	Profils des personnes interrogées	Profil des personnes	12
		Usage du Pouvoir d'agir	14
#3	Effets du Pouvoir d'Agir sur les personnes accompagnées, perçus par elles-mêmes	Carte des effets	18
		Effets	19
#4	Bilan du Pouvoir d'Agir par les personnes accompagnées	Satisfaction des personnes	39
		Synthèse : forces et limites	42
#5	Regard des professionnels sur le Pouvoir d'agir et les effets sur les personnes		43
#6	Pistes de réflexion pour la suite		72
#7	Annexes		80

#1

Introduction



| Contexte

| Objectifs

| Méthodologie

Rappel du contexte de l'évaluation



Depuis 2023



6 établissements
concernés par le
projet

- | **Le projet « pouvoir d'agir et innovations organisationnelles »** a été mis en place en 2023 pour permettre aux personnes en situation de handicap vivant en institution de pouvoir dire d'exprimer leurs souhaits et insatisfactions en rapport avec leur vie quotidienne et d'expérimenter en conséquence des solutions. Ces solutions passent par une réorganisation rapide et effective des modalités d'accompagnement (planning des professionnels, horaires, contraintes institutionnelles, moyens matériels...), négociées, suivies et évaluées continûment, puis modélisées et déployées sur l'ensemble des établissements.

- | Le projet repose principalement sur une expérimentation qui prévoit la création d'espaces d'expression libre mensuels (groupes d'expérimentation locale, dits GEL) de 3 à 5 personnes volontaires, permettant la discussion en groupe sur les changements souhaités (organisation, postures, etc.) et débouchant sur des demandes d'action formalisées sur une fiche-action. Cette fiche est transmise à la Direction de l'établissement qui apporte sa réponse en termes de plan d'action et procédure dédiée.

- | **À la suite de la mise en place de ce projet, l'association souhaite faire un état de son impact auprès de ses bénéficiaires directs, soit les personnes vivant dans les établissements sociaux et médico-sociaux et participant au dispositif. L'accompagnement d'Envoludia par Kimso répond aujourd'hui à un triple enjeu :**
 - De mesurer l'effectivité du projet expérimental pour accompagner l'évolution de l'offre de service et adapter l'organisation aux besoins des personnes
 - Nourrir les réflexions internes de l'association sur le Pouvoir d'Agir des personnes accompagnées au sein des établissements Envoludia
 - Servir de support dans la démarche de communication de l'association auprès du grand public et de toutes les personnes qui réfléchissent à l'organisation des établissements pour personnes en situation de handicap

Les GEL au sein du projet Pouvoir d'Agir et innovations organisationnelles

- Les **Groupes d'expérimentation locale (GEL)** sont des groupes d'expression et de formulation de demandes individuelles ou collectives par les personnes accompagnées afin de renforcer leur Pouvoir d'Agir et leur capacité d'autodétermination.
- Le format du GEL :



Au cours du GEL, la facilitatrice revient sur certaines demandes d'actions formulées par les personnes au cours des précédents GEL. Chaque personne accompagnée est invitée à **prendre la parole pour s'exprimer sur ces demandes ou formuler de nouvelles demandes.**

Voir Annexe 1 pour un exemple de fiche action

- Après le GEL, la facilitatrice reprend un temps individuel avec chacune des personnes accompagnées ayant formulé une demande d'action et rédige la fiche d'action qui sera destinée à la direction de l'établissement.



Au début du GEL, la facilitatrice invite chaque personne à dire comment elle se sent à partir de pictogrammes. Puis, elle propose à qui le souhaite de commencer à s'exprimer. Elle fait le point sur ses dernières demandes d'action, et l'écoute attentivement formuler ses nouvelles demandes d'action. La facilitatrice prend le temps de faire répéter si nécessaire, de creuser et encourage à approfondir les demandes afin de bien les formuler. Ces demandes étaient dans un premier temps prises en note par la facilitatrice sur un support papier, puis sur un formulaire en ligne mis en place en décembre 2025 pour garder trace des demandes, afin de faciliter le suivi de l'équipe projet du siège d'Envoludia. Parfois, il arrive que certaines demandes fassent réagir les autres participants et que la demande fasse l'objet d'une demande collective. La facilitatrice veille toutefois à ce que le temps de parole de chacun soit respecté. Lorsque certaines prises de paroles ne rentrent pas dans le cadre du Pouvoir d'Agir, la facilitatrice aide avec délicatesse la personne à se recentrer sur le cadre du GEL, après l'avoir laissée s'exprimer sur le sujet.

L'étude vise à répondre à la question évaluative principale suivante :



Quels sont les impacts du projet « pouvoir d'agir et innovations organisationnelles » sur les personnes en situation de handicap ?

| **Plus spécifiquement, l'étude doit apporter un éclairage sur :**

- **Les effets du projet** sur les personnes accompagnées et vivant dans les établissements sociaux et médico-sociaux
- Les **leviers** et **limites** de l'impact du projet sur les personnes accompagnées

Les résultats de l'étude sont éclairés par le regard d'autres parties prenantes que les personnes accompagnées (facilitatrices, accompagnants du quotidien, et direction d'établissement).



Une méthodologie mixte, alliant une approche qualitative et quantitative

A travers ce rapport, c'est le projet Pouvoir d'Agir et innovations organisationnelles dans son ensemble, dont les principales modalités de mise en œuvre sont les GEL et les demandes d'action, qui fait l'objet de notre étude.

Données qualitatives (Juillet-Octobre 2025)



Entretiens avec les directions d'établissement

5 entretiens individuels



Entretien collectif avec un binôme d'animatrices

2 animatrices interrogées



Entretien collectif avec les facilitatrices

3 facilitatrices interrogées



Entretien collectif avec les accompagnants

(professionnels du quotidien)

8 accompagnants interrogés



3 Observations sur site

GEL à l'Orangerie (09/09/2025)

GEL au Malonnier (10/09/2025)

GEL au foyer Arc-en-Ciel (10/10/2025)



Au sein du rapport, les retours sur nos observations seront indiqués par cet encadré

Voir en annexe 1.2 la liste des professionnels interrogés dans le cadre des entretiens

Données quantitatives (Novembre 2025)

1 questionnaire à destination des personnes accompagnées ayant participé aux GEL

- ✓ Nombre total de personnes interrogées :
 - **38** sur les 6 établissements d'Envoludia (le Malonnier, Z'apparts, Arc-en-ciel, l'Hacienda, Jacques Cœur, l'Orangerie)
- ✓ Ces questionnaires ont été remplis manuellement au cours d'entretiens en présentiel, directement par une consultante de chez Kimso
- ✓ Ces questionnaires ont été saisis via notre plateforme de collecte et d'analyse de données Impact Tools



Zoom sur la méthodologie quantitative : la structure du questionnaire

| Le questionnaire a été construit dans une logique progressive de difficulté, de généralisation et d'abstraction.

- Les premières questions se sont attachées aux **GEL** et aux **demandes d'action**. Dans la plupart des cas, une première question a été posée en lien avec la dernière demande d'action, puis une deuxième plus globalement en lien avec l'ensemble des demandes formulées par la personne.
- Au fur et à mesure du questionnaire, les questions portaient davantage sur le **projet Pouvoir d'Agir** dans son ensemble, et sur des notions plus abstraites tels que le sentiment de confiance par rapport à l'avenir. Une partie des personnes n'était pas en capacité de répondre à ces dernières questions.

| Les modalités de réponses proposées :

- **Pour tous** : à chaque question, étaient proposées des réponses binaires (Oui / Non). Ces modalités ont particulièrement été utilisées dans le cas de personnes non-verbales, ou n'ayant plus généralement pas la capacité de nuancer leurs propos.
- Pour les personnes en capacité de le nuancer l'intensité du « oui » : les options ont été proposées « Oui, tout à fait / Oui, un peu ». Lorsque la nuance n'était pas dite explicitement, mais très clairement exprimée, elle a également été prise en compte.
- L'option « Je ne sais pas » a également été présentée à chacune des questions posées. Lorsqu'il apparaissait de manière évidente que la personne ne comprenait pas la question, ou que sa réponse traduisait le fait qu'elle ne savait pas y répondre, nous avons coché cette réponse.

Dans le rapport, les « oui » au sein des graphiques d'effets correspondent à l'agrégation des « oui », « oui, tout à fait » et « oui, un peu ». Le détail des nuances apportées est indiqué comme suit :



Parmi les Oui :

- X% « Oui, tout à fait »
- X% « Oui, un peu »

Zoom sur la méthodologie quantitative : l'administration des questionnaires auprès des personnes accompagnées

- | **Les personnes interrogées sont des personnes ayant participé au projet Pouvoir d'Agir, en capacité de participer aux entretiens et souhaitant le faire.**
 - Au cours de cette étude quantitative, nous avons transmis aux facilitatrices notre intention de permettre à l'ensemble des personnes ayant participé au projet Pouvoir d'Agir de s'exprimer sur le dispositif.
 - Les facilitatrices ont identifié, parmi ces personnes accompagnées, celles en capacité de participer à nos entretiens.
 - Ces personnes ont ensuite pris elles-mêmes la décision de répondre ou non à nos questions.
- | **Nous avons effectué les entretiens en présentiel, en remplissant les formulaires en direct (questions d'impact et de satisfaction) lors des échanges avec les personnes.**
- | **En amont de notre venue au sein des établissements, nous avons travaillé avec les facilitatrices de chaque établissement afin de récolter les éléments de profils, notamment les modes de communication, propres à chaque personne.**
 - Cette phase de préparation, a permis d'assurer que les personnes accompagnées soient dans les meilleures dispositions pour répondre aux questions.

“ Pour X, il n'y a aucun sujet problématique, mais il faut lui poser des questions fermées.

Facilitatrice

“ Il est très difficile de rentrer en communication avec X. Il est pourtant demandeur mais il n'est pas possible d'avoir un retour de réponse sur des questions très difficiles.

Facilitatrice

“ Son discours est plus ou moins cohérent suivant le sujet abordé.

Facilitatrice

- | **Pour une partie des entretiens, et en accord avec les personnes concernées, la facilitatrice était présente en soutien à la compréhension des questions posées et des réponses apportées.**
 - Pour les questions les concernant, nous avons systématiquement demandé aux facilitatrices de sortir de la salle.



Zoom sur la méthodologie qualitative : termes et expressions de ce rapport

- | Par soucis de lisibilité, nous avons choisi de dénommer le projet expérimental « pouvoir d’agir et innovations organisationnelles » par l’expression plus courte de « pouvoir d’agir », tout au long de ce rapport
- | Pour faciliter la rédaction et fluidifier le contenu du rapport, nous désignerons par « professionnels » tous les corps de métier des établissements :

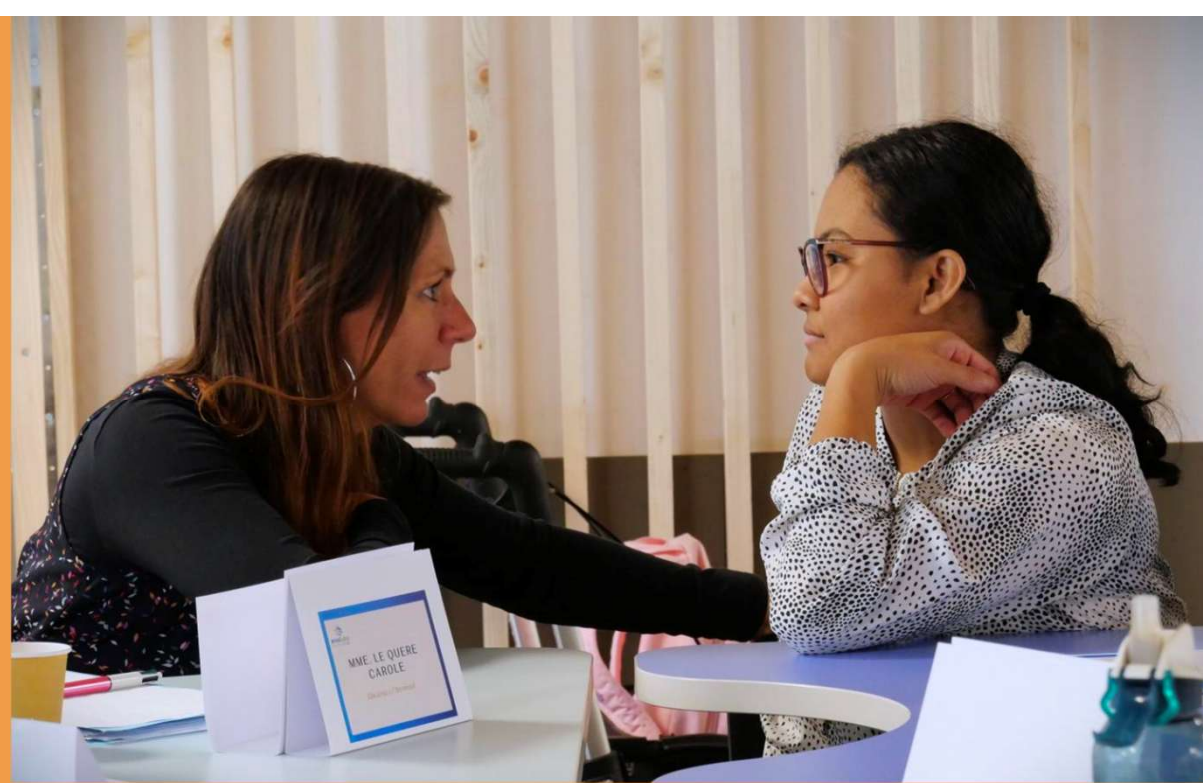


- | Par ailleurs, le titre de « direction d’établissement » cité dans les verbatims englobe bien celui de directeur ET directrice d’établissement.

#2

Profil* des personnes interrogées

**Données recueillies auprès des facilitatrices*



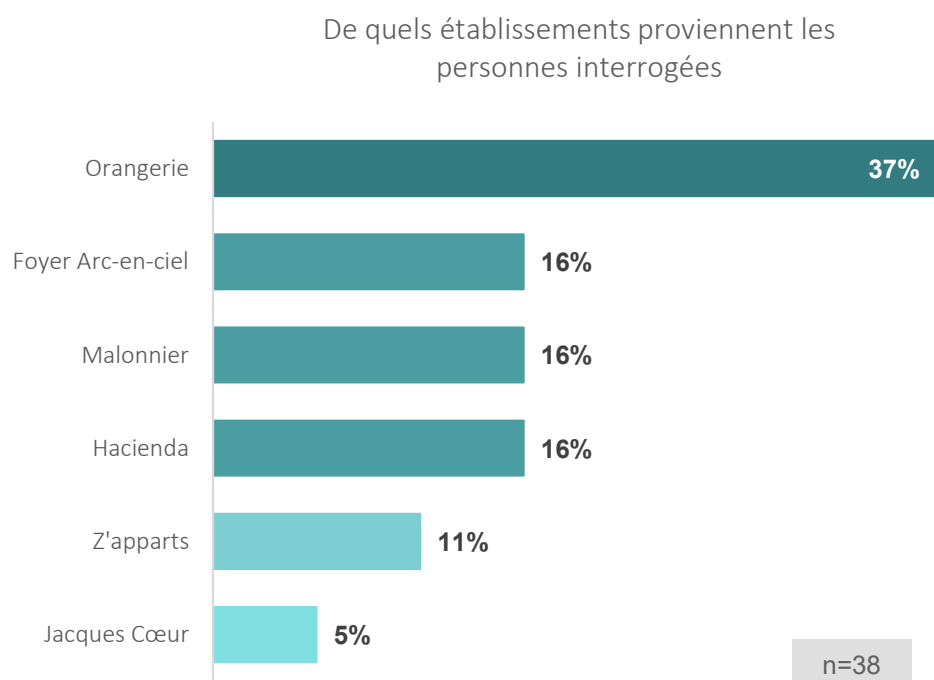
Profil des personnes

Usages des modalités du Pouvoir d'Agir par les personnes

Les personnes interrogées proviennent des 6 établissements d'Envoludia, dont la majorité de l'Orangerie, et la manière de désigner le Pouvoir d'Agir diffère dans chacun d'eux

En effet, **37%** des personnes interrogées résident à l'Orangerie

Différentes dénominations font référence au projet Pouvoir d'Agir, qui varient selon l'établissement et la facilitatrice



Voir en annexe 3 la version de ce graphe en effectif

Comment nommez-vous le « Pouvoir d'Agir » auprès des résidents ?
(parlez-vous de GEL /d'autodétermination...)

DECIDER POUR SOI MÊME
Droit de choisir ou de décider
LIBRE CHOIX
AUTO-DETERMINATION
Droit de dire oui ou non
Groupe d'expression
LIBRE ARBITRE
Droit d'exprimer une demande
GEL

n=38

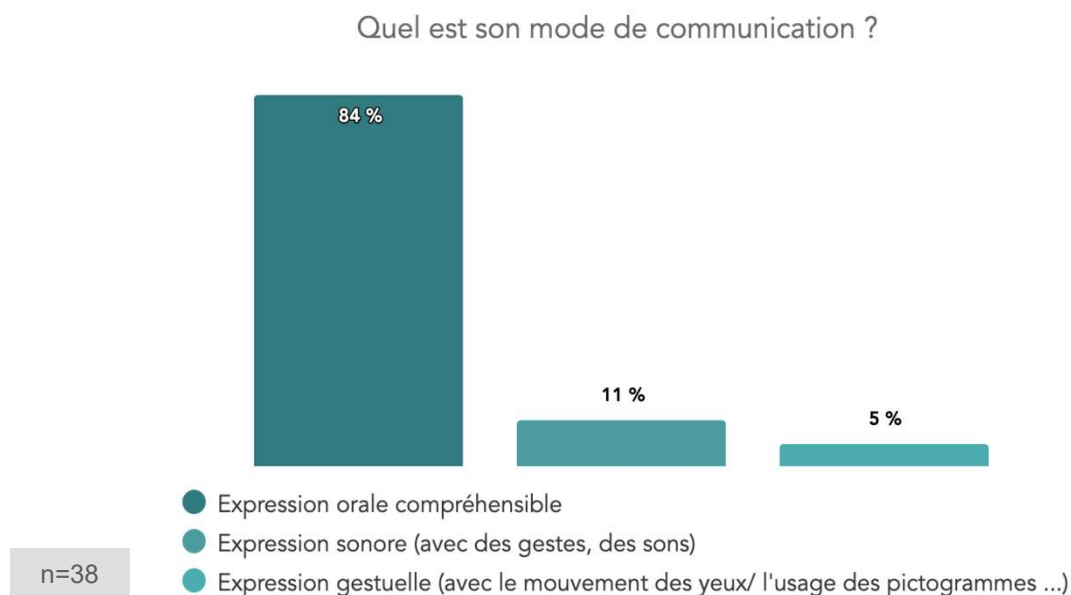
- **Orangerie** : « Libre choix »/ « Groupe d'expression »/ « GEL »
- **Arc en Ciel / Z'apparts/ Malonnier** : « Auto-détermination »
- **Hacienda** : « Exercer son libre-arbitre »/ « Décider pour soi-même »
- **Jacques Cœur** : « Droit de choisir ou de décider »/ « Droit d'exprimer une demande »/ « Droit de dire oui ou non »

La plupart des personnes interrogées est capable de s'exprimer à l'oral, avec un langage compréhensible

En effet, **84%** des personnes interrogées s'expriment à l'oral, de manière compréhensible

16% des personnes interrogées sont plus difficilement compréhensibles

- 11% d'entre elles s'expriment par des gestes et des sons pour signifier le « oui » ou le « non »
- 5% des personnes s'expriment par des mouvements



Au cours de nos observations des GEL, nous avons pu remarquer l'hétérogénéité des profils des participants :

- Certains sont capables de **s'exprimer verbalement** et d'échanger entre eux et avec la facilitatrice.
- D'autres s'expriment oralement mais sont **plus difficilement compréhensibles**, ce qui demande une grande attention de la part de la facilitatrice qui fait parfois répéter plusieurs fois la personne avant de saisir sa demande.
- Enfin, chaque GEL observé comptait au moins **une personne non-verbale**, possédant son propre code de communication (yeux ou mains levés / baissés pour dire oui / non, usages des pictogrammes...).

La plupart des personnes interrogées a participé à 4 GEL au minimum et a déjà formulé une demande d'action au sein d'un GEL

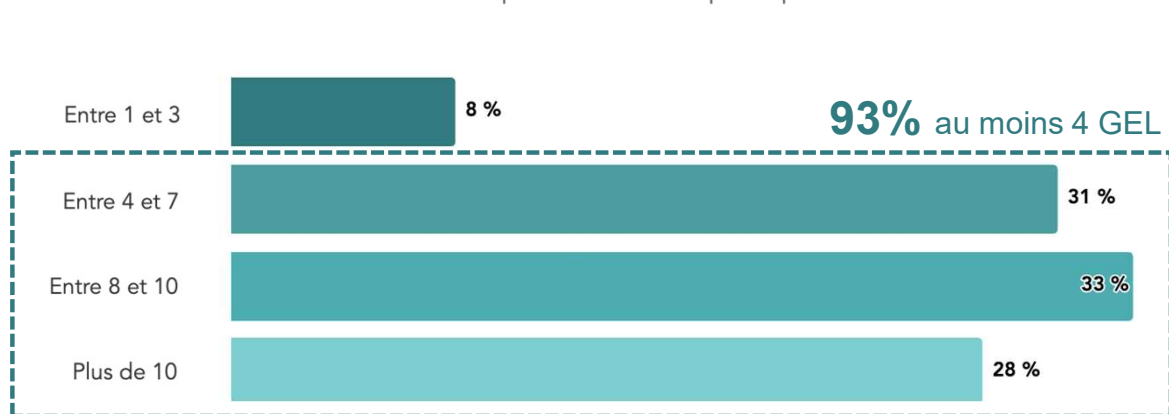
En effet, 93% des personnes interrogées ont participé à au moins 4 GEL

- 2 personnes interrogées n'ont participé à aucun GEL, mais ont participé au projet Pouvoir d'Agir à travers la formulation de demandes en dehors des GEL

95% des personnes interrogées ont formulé au moins une demande d'action au sein d'un GEL

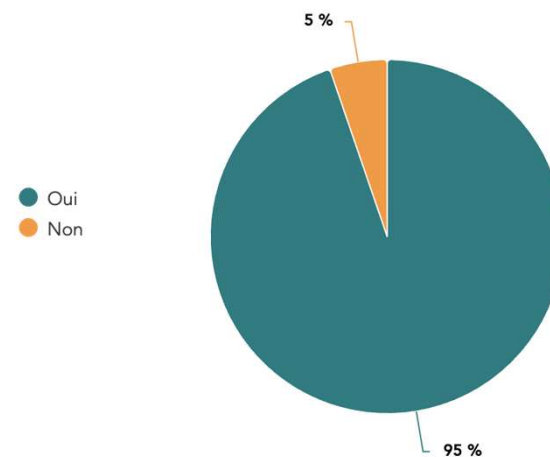
- La grande majorité des demandes formulées le sont à titre individuel et personnel par les personnes accompagnées. Il arrive, pour une minorité de demandes, qu'elles aient un effet d'entraînement sur d'autres membres du GEL qui souhaitent y apporter leur soutien. Dans ce cas, des demandes collectives sont formulées.
- La grande majorité des personnes interrogées a formulé entre 4 et 10 demandes d'action.

A combien de GEL la personne a-t-elle participé ?



n=36

A-t-elle déjà formulé une demande d'action au sein d'un GEL ?

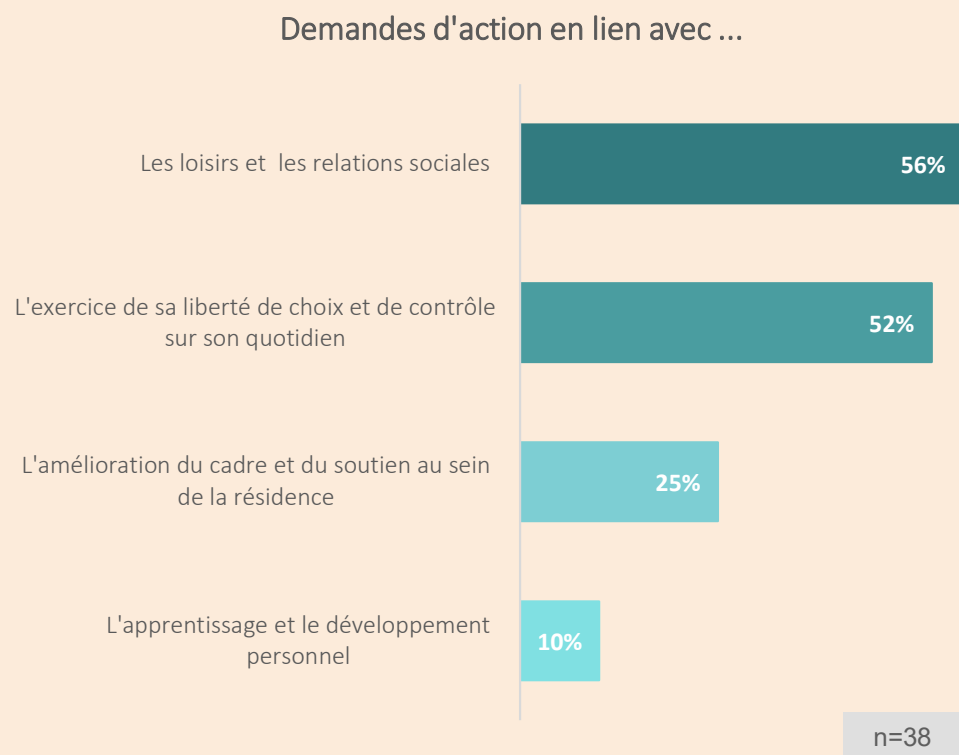


n=38

Sur les 38 personnes interrogées, **167 demandes** ont été formulées (dont quelques-unes sont comptées plusieurs fois car elles sont collectives)

La grande majorité des demandes d'action formulées par les personnes interrogées est principalement en lien avec les loisirs, les relations sociales et l'exercice de sa liberté de choisir

56% des demandes d'action formulées par les personnes interrogées portent sur la thématique des loisirs et des relations sociales et **52%** traitent de sujets directement liés aux questions de libre-arbitre et de contrôle de son quotidien



Les loisirs et les relations sociales

Cette catégorie regroupe toutes les demandes liées aux **loisirs** (sorties, activités...), aux **interactions sociales** et à **l'intimité**.

L'exercice de sa liberté de choix et de contrôle sur son quotidien

Cette catégorie regroupe toutes les demandes qui relèvent du **contrôle personnel** sur les horaires, les intervenants, l'environnement direct et les décisions administratives/médicales.

L'amélioration du cadre et du soutien au sein de la résidence

Cette catégorie regroupe les demandes visant à **améliorer l'infrastructure, l'accès aux soins ou la fluidité du service et du soutien**.

L'apprentissage et le développement personnel

Cette catégorie regroupe toutes les demandes visant **l'acquisition de nouvelles compétences et l'éducation formelle ou informelle**.

**Question à choix multiples : les répondants ont pu sélectionner plusieurs modalités de réponse.*

Exemples de demandes d'action selon les catégories identifiées

Les loisirs et les relations sociales

“ Avoir de l'aide afin de trouver des lieux de speed dating adaptés.

Personne accompagnée

“ Faire une sortie au restaurant asiatique, et renouveler cette sortie régulièrement.

Personne accompagnée

Le droit au choix et à l'autodétermination

“ Quand nous sommes de sortie, nous aimerions être prévenus, soit avant nos sorties soit en nous passant un coup de fil, si quelque chose de spécial est prévu et que nous ne sommes pas là.

Personne accompagnée

“ Je veux pouvoir regarder la TV le soir quand on mange.

Personne accompagnée

L'amélioration du cadre et du soutien au sein de la résidence

“ Installer une sonnette dans ma chambre pour m'éviter de crier pour appeler.

Personne accompagnée

“ Avoir une aide pour les soins d'hygiène.

Personne accompagnée

L'apprentissage et le développement personnel

“ Faire venir quelqu'un dont c'est le métier pour m'apprendre à lire, parce que ne pas savoir lire c'est embêtant et je suis toujours en train de demander de l'aide alors que je suis en capacité.

Personne accompagnée

“ Je souhaite faire la formation d'expert d'usage.

Personne accompagnée



Nos observations de trois GEL au sein de trois établissements différents confirment cette **pluralité dans la typologie des demandes** qui croisent les quatre catégories ci-dessus.

#3

Effets du Pouvoir d'Agir sur les personnes accompagnées, perçus par elles-mêmes



Carte des effets priorités

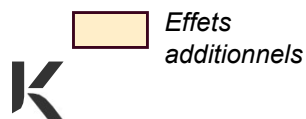
Effets

Rappel de la carte des effets priorisés en pourcentages

Voir en annexe 3 la carte des effets en pourcentages et en effectifs selon les taux de réponses pour chaque effet

	Effets	Intensités*
Ecoute et expression des besoins	• Les personnes accompagnées déclarent avoir obtenu une réponse satisfaisante, à la suite de leur dernière demande d'action.	●●
	• Les personnes accompagnées se disent, au global, satisfaites des réponses qui leur ont été apportées concernant leurs demandes.	●●
	• Les personnes accompagnées estiment que les gens les écoutent pendant les GEL et quand elles font une demande d'action.	●●●
	• Les personnes accompagnées déclarent que leur dernière demande d'action a été respectée exactement telle qu'elles l'avaient formulées.	●●●
Liberté de choix et d'action	• Les personnes accompagnées estiment que la réponse obtenue à leur dernière demande d'action a concrètement changé quelque chose à leur quotidien.	●●●
	• Les personnes accompagnées estiment que, globalement, concernant les autres demandes, les actions mises en place changent des choses à leur quotidien.	●●
	• Les personnes accompagnées déclarent que les actions mises en place à l'issue de leur dernière demande ont duré dans le temps.	●●
	• Les personnes accompagnées estiment que grâce au Pouvoir d'Agir, elles osent davantage demander ou faire des choses qui sont importantes pour elles.	●●
Bien-être et rapport à soi	• Les personnes accompagnées déclarent se sentir mieux dans leur vie grâce au Pouvoir d'Agir.	●●
Rapport aux autres et au collectif	• Les personnes accompagnées estiment qu'elles peuvent maintenant plus participer à la vie de l'établissement, seul, ou avec d'autres personnes, grâce au Pouvoir d'Agir.	●●
	• Les personnes accompagnées disent avoir des liens plus soudés avec les autres personnes de leur établissement, grâce au Pouvoir d'Agir.	●
Autonomie et confiance en l'avenir	• Les personnes accompagnées peuvent à présent prendre plus de décisions par et pour elles-mêmes, même au-delà des fiches d'action.	●●
	• Les personnes accompagnées déclarent que le fait de pouvoir dire leurs besoins et leurs envies, grâce au Pouvoir d'Agir, les rassure pour leur futur.	●●●

*Les intensités sont calculées sur la base de l'ensemble des oui (oui « neutre »; « oui, tout à fait »; « oui, peu »)



●●● Effet fort
Concerne 80% ou plus des personnes interrogées

●● Effet modéré
Concerne entre 41% et 79% ou plus des personnes interrogées

● Effet faible
Concerne 40% ou moins des personnes interrogées

● Effet non observé

La majorité des personnes interrogées déclare que leur dernière demande d'action, comme la globalité d'entre-elles, a obtenu une réponse satisfaisante

- 58% des personnes interrogées déclarent que la réponse qui a été apportée à leur dernière demande d'action les a satisfaits, et 68% disent que de manière plus générale, la globalité des réponses qui leur ont été faites les ont satisfaits**
 - Ces chiffres paraissent cohérents avec les données avancées par les facilitatrices, qui déclarent qu'au total, 56% des personnes voient leurs demandes d'actions favorablement répondues pour la totalité ou la majeure partie

À la suite de votre dernière demande d'action, avez-vous obtenu une réponse satisfaisante ?



Parmi les « Oui » :

- 10% « Oui, tout à fait »
- 6% « Oui, un peu »

n=31

Plus globalement, concernant vos autres demandes, êtes-vous satisfait des réponses qui vous ont été apportées ?



Parmi les Oui :

- 4% « Oui, tout à fait »
- 32% « Oui, un peu »

● Oui ● Non ● Je ne sais pas

n=28



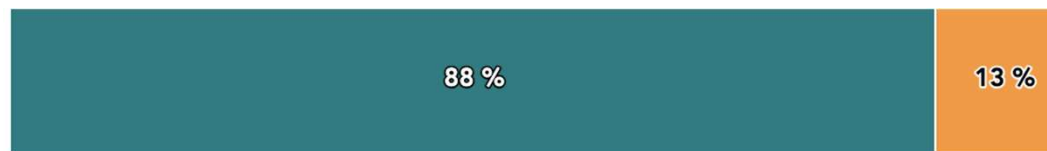
Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution, car il n'est pas représentatif d'un point de vue statistique.

La grande majorité des personnes interrogées déclare se sentir écoutée lorsqu'elle formule une demande d'action

88% des personnes interrogées disent se sentir écoutées lorsqu'elles formulent une demande, en particulier par la facilitatrice lors des GEL

- L'une des personnes interrogées mentionne une forme d'entraide entre les personnes afin de faire comprendre les besoins de chacun à la facilitatrice présente lors des GELS

Pendant les GEL et quand vous faites une demande d'action, est-ce que les gens vous écoutent ?



● Oui ● Non ● Je ne sais pas

n=32



Parmi les Oui :

- 25% « Oui, tout à fait »
- 13% « Oui, un peu »

“ Au moins, quand tu demandes à la facilitatrice, elle t'écoute et ensuite on peut demander à la direction.

“ Il y a même des réactions à mes demandes de la part des résidents et de la part de la facilitatrice.

Personne accompagnée

Personne accompagnée



- Au cours de chaque GEL, la facilitatrice veille à ce que chaque participant ait un temps de parole qui lui soit consacré. La facilitatrice interroge chacun sur son humeur du jour, puis chacun à son tour peut revenir sur ces dernières demandes d'action et en formuler de nouvelles. Les facilitatrices sont à l'écoute et n'interrompent jamais les participants.
- Au cours de nos observations, les personnes décrivent les GEL comme un espace où ils se sentent écoutés et libres de s'exprimer. L'une d'elles dit : « On s'entend ici, au GEL. On peut parler. ». Elle explique qu'elle préfère formuler ses demandes en passant par des fiches d'action dans le cadre des GEL, de peur de ne pas être écoutée sinon.

Cet effet est nuancé puisque certaines personnes déclarent ne pas se sentir écoutées, à la fois pendant les GEL (par les autres personnes), mais aussi après avoir formulé une demande d'action

| Une partie des personnes interrogées déclare ne pas se sentir écoutée des autres personnes accompagnées lors des GEL

- L'une des personnes mentionne notamment se sentir moins écoutée lors des GEL, à cause de ses difficultés d'expression orale, et une autre déclare que cette écoute reste pour elle mitigée, notamment à cause du temps d'attente avant de pouvoir prendre la parole lors des GEL

“ J'ai le sentiment que les autres résidents ne m'écoutent pas car je prends plus de temps, du fait de mon mode d'expression.

Personne accompagnée

“ Parfois, les autres crient et on ne s'entend pas. La facilitatrice n'arrive pas trop à recadrer les choses.

Personne accompagnée

“ Il faut attendre beaucoup de temps avant de prendre la parole.

Personne accompagnée

| L'une des personnes interrogées déclare que les GEL ne sont pas assez ajustés aux personnes ayant des difficultés d'expression importantes

- Ce qui peut conduire à une forme d'inégalité dans le traitement des demandes individuelles
- “ Pour les personnes qui ne savent pas s'exprimer, je trouve que ça devrait être plus adapté, car nous, on interprète ce que les personnes veulent dire mais ce n'est pas forcément ça. Parfois, les professionnels n'ont pas les outils pour essayer de voir si c'est vraiment ce que la personne a voulu dire. Ça dépend par exemple si la facilitatrice sait interpréter le langage des signes.

Personne accompagnée

| De plus, deux personnes déclarent ne pas se sentir écoutées par les accompagnants

- Une personne interrogée mentionne que la situation n'a pas fondamentalement changé pour elle, malgré ma réponse positive apportée à sa demande d'action

“ Oui, les gens écoutent. La directrice m'écoute. Après, ce sont les pros avec qui c'est plus difficile : il y a des leaders qui disent que les choses ne sont pas possibles et les autres ensuite sont d'accord. Ils ne se mettent pas beaucoup en question, du coup les choses ne changent pas vraiment.

Personne accompagnée

“ Tous les professionnels ne s'annoncent pas avant d'entrer dans ma chambre. J'ai le sentiment qu'ils profitent du fait que je sois dans un fauteuil pour ne pas respecter ce que je demande.

Personne accompagnée

La grande majorité des personnes interrogées souligne que la réponse apportée à leur demande d'action correspondait bien à leurs attentes

86%* des personnes interrogées déclarent que leur demande d'action a été respectée exactement comme elle le voulait

Est-ce que votre demande d'action a été respectée exactement, telle que vous l'aviez formulée ?



● Oui ● Non ● Je ne sais pas

n=29



Parmi les Oui :

- 10% « Oui, tout à fait »
- 21% « Oui, un peu »

“ *Oui, c'était vachement abouti comme réponse, j'étais content ce jour-là. C'était adapté à mes besoins.*

Personne accompagnée

“ *Maintenant je n'ai pas besoin de prévenir que je vais sortir. Maintenant les salariés ils savent que je sors toute seule.*

Personne accompagnée

“ *Oui, j'ai un téléphone et j'appelle mon frère tous les dimanches.*

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est pas représentatif d'un point de vue statistique.



Au cours d'un GEL, la facilitatrice rappelle à une participante non-verbale sa dernière demande d'action, avoir un lit double. La facilitatrice explique que la réponse qui lui a été donnée à court terme pour des questions de budget est de coller deux lits 90 et de budgétiser d'ici l'année prochaine l'achat d'un lit double. Elle interroge ensuite la participante, « Est-ce que cela te convient ? Es-tu satisfaite par cette solution ? ». Celle-ci lève la main en signe d'approbation.

Certaines personnes interrogées mentionnent les contraintes qui ne permettent pas à l'établissement de répondre positivement à leur souhait

| Pour une personne interrogée, la réponse apportée à leur demande d'action n'est pas assez aboutie à cause de contraintes matérielles

“ On a répondu à ma demande, mais c'est toujours aussi compliqué, parce que la machine expresso pour moi ce n'est pas pratique. Je mets une heure à faire mon café. Et ce sont des petites quantités de café. La machine ne me convient pas du tout.

Personne accompagnée

| L'une des personnes mentionne que la réponse apportée ne lui donne pas l'autonomie qu'elle souhaiterait dans sa mise en relation avec l'un de ses proches

“ Pour le fait de voir un de mes proches, l'établissement ne l'appelle pas toujours quand je veux.

Personne accompagnée

| Quelques personnes ont mentionné que cette impossibilité des établissements de répondre positivement pouvait être difficile à comprendre et/ou à accepter

“ Les professionnels m'ont dit que ma demande de déjeuner dans ma chambre était compliquée à mettre en place. Mais je ne comprends pas : on m'aide quand je mange au salon, c'est pareil dans ma chambre.

Personne accompagnée



Au cours d'un GEL, un participant évoque une de ses demandes, celle d'avoir un chien, qui n'a toujours pas obtenu de réponse satisfaisante. La facilitatrice l'interroge : « Est-ce que tu as relancé ? Ta tutrice ne sera pas responsable de ton chien, ce sera toi. Tu en as bien conscience ? ». Elle l'aide à prendre conscience des responsabilités qu'il devra assumer s'il souhaite voir sa demande obtenir une réponse satisfaisante.



Au cours d'un GEL, un participant explique qu'il avait fait une demande pour faire repeindre sa chambre. Alors qu'il avait trouvé un peintre, « du jour au lendemain, on a tout annulé », sans le concerter, ni le prévenir. Il répète plusieurs fois son sentiment « je ne suis pas chez moi parce que ce sont eux qui décident ».

La majorité des personnes interrogées pointe que la réponse apportée à leur dernière demande d'action (comme à la globalité d'entres-elles), a concrètement changé leur quotidien

- 86%*** des personnes interrogées disent que la réponse qui a été apportée à leur dernière demande d'action a concrètement changé leur quotidien, et **79%*** disent que de manière plus générale, la globalité des réponses qui leur ont été apportées a concrètement changé leur quotidien

Est-ce que la réponse obtenue à cette demande d'action a changé concrètement quelque chose à votre quotidien ?



Parmi les Oui :

- 32% « Oui, tout à fait »
- 11% « Oui, un peu »

Plus globalement, concernant vos autres demandes, est-ce que les actions mises en place changent des choses à votre quotidien ?

n=28



Parmi les Oui :

- 21% « Oui, tout à fait »
- 8% « Oui, un peu »

● Oui ● Non ● Je ne sais pas

n=24



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est représentatif d'un point de vue statistique.



Une participante revient sur l'une de ses demandes, celle de manger dans l'unité, afin de ne pas avoir à descendre à l'étage inférieur. Celle-ci a obtenu une réponse positive, et a été mise en place au sein de l'établissement. « Ça se passe bien, on n'est pas stressés, on est calme. Au moins, si on a envie d'aller aux toilettes, on n'est pas obligés de faire des allers-retours ». « Franchement, ça nous fait plaisir, ça nous enlève un poids »

Alors que certaines personnes estiment que des demandes d'action ont changé aussi le quotidien du collectif, d'autres n'ont pas le sentiment que leur quotidien a évolué

| Des personnes interrogées rapportent que les réponses apportées à certaines demandes ont pu changer leur propre quotidien, mais aussi celui du collectif

- L'une des personnes interrogées mentionne également avoir le sentiment d'une plus grande liberté, ne devant plus passer par les professionnels pour exprimer ses besoins et désirs de changements

“

Oui, faire la cuisine a changé mon quotidien, j'aime beaucoup le cuisinier avec qui je le fais, il me propose des menus à faire et je suis très contente de lui.

Personne accompagnée

“

Ça change le quotidien du foyer. Avant on ne pouvait pas manger devant la télé, il n'y avait pas la paroi pour séparer. Ça a changé vraiment le quotidien du foyer.

Personne accompagnée

“

Oui, ils nous laissent faire nos choix, on est plus autonomes, avant on devait sortir avec un pro, maintenant on a plus de liberté.

Personne accompagnée

| Cependant, trois personnes interrogées expliquent pourquoi elles n'ont pas le sentiment que leur quotidien a véritablement changé :

- pour l'une, sa demande n'a pas trouvé de réponse,
- pour la seconde, sa demande n'a pas été bien comprise,
- pour le troisième, la réponse, bien que positive, n'a pas changé grand-chose à son quotidien

“

J'ai demandé une sangle à Kevin, et je ne l'ai pas eue.

Personne accompagnée

“

Mais ils ont mal compris la demande.

Personne accompagnée

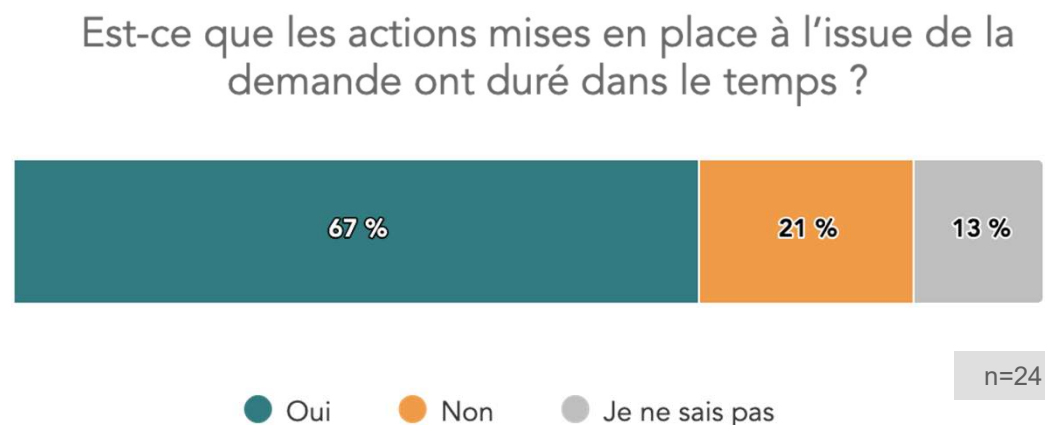
“

Non pas plus que ça. Ça ne m'a pas changé grand-chose.

Personne accompagnée

La majorité des personnes interrogées remarque que les actions mises en place en réponse à leur demande ont duré dans le temps

| **67% des personnes interrogées déclarent que les actions mises en place ont duré dans le temps**



Parmi les Oui :

- 13% « Oui, tout à fait »
- 4% « Oui, un peu »

“(Cette action) a duré jusqu'à ce que je parte - c'est une professionnelle dans l'autre établissement qui m'a beaucoup aidé.

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est représentatif d'un point de vue statistique.

Les personnes qui n'ont pas le sentiment que les actions perdurent dans le temps soulignent un lien avec l'absence des professionnels qui permettent ces changements

| Quatre personnes interrogées disent que les actions mises en place suite à leur demande d'action n'ont pas duré dans le temps, sans mentionner de justification particulière

“ Les changements mis en place suite à ma demande d'action n'ont pas duré dans le temps.

Personne accompagnée

“ Ça a marché un peu mais ça s'est arrêté.

Personne accompagnée

“ J'ai pu avoir des discussions sur la vie intime l'année dernière mais cette année cela s'est arrêté.

Personne accompagnée

| Deux personnes interrogées pointent qu'en cas d'absence de certains professionnels-clés dans la mise en place de sa demande (ici, une éducatrice), cette dernière n'est plus respectée comme elle le souhaiterait

- Ce qui, à termes, peut avoir une influence sur la durabilité de la demande d'action dans le temps

“ Non, ça n'a pas duré, car ça dépend de l'éducateur qui est là et qui permet ou non de répondre vraiment à ma demande.

Personne accompagnée

“ Quand l'une des éducatrices est absente, il n'y a pas de relais pour respecter mes demandes.

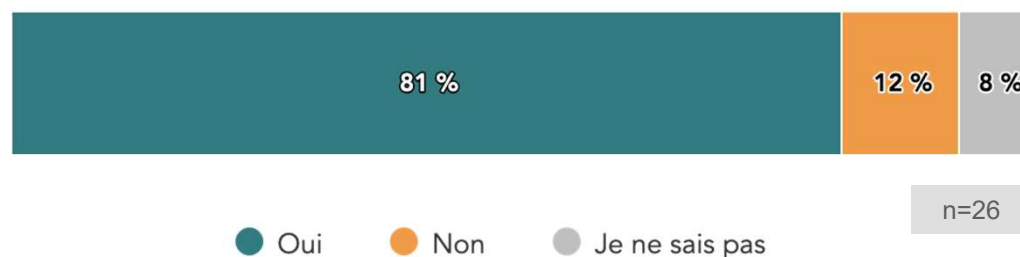
Personne accompagnée

La majorité des personnes interrogées rapportent oser davantage faire des demandes pour des choses qui leur importe, grâce au Pouvoir d'agir

| 81%* des personnes interrogées disent oser davantage demander ou faire des choses importantes pour elles, grâce au Pouvoir d'Agir

- L'une des personnes interrogées présente les GEL comme un lieu privilégié pour exprimer ses demandes

Grâce au Pouvoir d'Agir, osez-vous plus demander ou faire des choses qui sont importantes pour vous ?



Parmi les Oui :

- 19% « Oui, tout à fait »
- 23% « Oui, un peu »



J'ose plus en me posant moins de questions sur ce que vont dire ou comprendre les professionnels.

Personne accompagnée



C'est l'un des seuls endroits où on peut demander des choses importantes.

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est pas représentatif d'un point de vue statistique.

Une partie des personnes interrogées ne se sent pas encore assez à l'aise pour faire toutes les demandes qu'elle souhaiterait

Trois personnes interrogées déclarent ne pas encore complètement oser faire des demandes

- L'une d'entre-elles pointe que les GEL facilitent l'expression de ses demandes
- L'une d'entre-elles dit avoir peur de potentielles « représailles » à la suite de sa demande

“ J'ose plus parler mais je n'ose pas plus demander des choses. Je suis un peu coincée quand je demande quelque chose. J'ai l'impression de déranger le monde entier. J'ai peur de me faire disputer.

Personne accompagnée

“ Je ne fais pas tout le temps des demandes, je n'ose pas déranger. J'ose un peu plus grâce aux GEL.

Personne accompagnée

“ C'est dur de demander des choses, je ne sais pas pourquoi.

Personne accompagnée

Deux personnes interrogées semblent découragées par les contraintes qui pèsent sur l'établissement, et qui peuvent freiner les réponses à leurs demandes

“ Il y a très peu d'opérationnels, d'encadrants, d'éducateurs donc c'est dur de faire des demandes. On fait des demandes, et on n'a pas de réponses. Donc parfois j'ose demander, en fonction de la situation et des professionnels, et des fois non.

Personne accompagnée

“ Je fais des demandes, mais je sais qu'il y aura toujours une contrainte. Quoi que tu dises, il y aura toujours un problème.

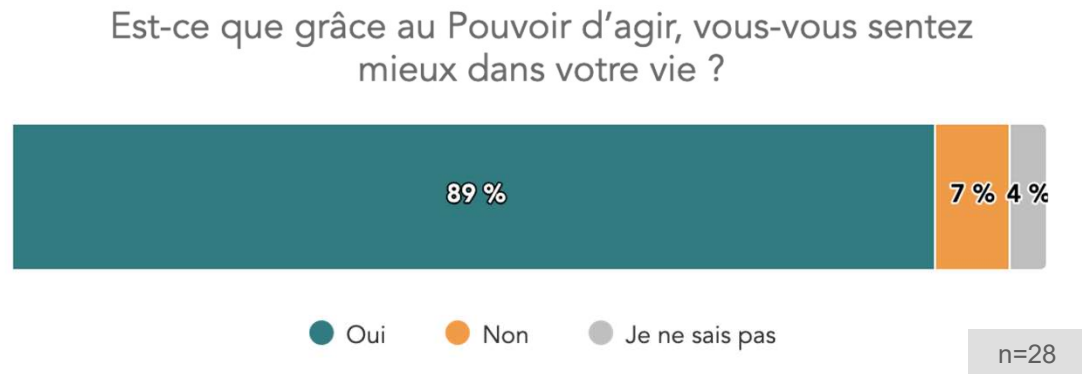
Personne accompagnée



Au cours des différents GEL, plusieurs participants ont exprimé leur difficulté à interpeller les accompagnants pour demander à être accompagnés aux toilettes. L'un d'eux explique : « *Le problème c'est que quand je vois que les aidants ne sont que deux et que j'ai envie d'aller aux toilettes, je n'ose pas demander. Mes référentes m'ont dit qu'il fallait demander, mais moi, je sens que ça les dérange* ».

La grande majorité des personnes interrogées déclare ressentir un mieux-être, grâce au Pouvoir d'Agir

En effet, **89%** des personnes interrogées disent se sentir mieux dans leur vie grâce au Pouvoir d'Agir »



Parmi les Oui :

- 36% « Oui, tout à fait »
- 7% « Oui, un peu »



J'aime bien les GEL. Ça m'aide.

Personne accompagnée



J'aime ma chambre maintenant, je suis heureuse.

Personne accompagnée



Evidemment. Le Pouvoir d'Agir ça me fait du bien.

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est pas représentatif d'un point de vue statistique

Pour les personnes interrogées, ce mieux-être semble passer par 3 canaux

- En effet, les personnes interrogées évoquent 3 sources pour qualifier leur bien-être, grâce au pouvoir d'agir : les changements concrets apportés à l'échelle de leur foyer et du collectif, l'écoute et le gain en autonomie

Changements concrets

“ Ça a changé le foyer, des choses bien ont été mises en place.

“ Dans la vie du foyer, je me sens mieux. Mes demandes sont plus entendues. J'ose plus me confier aux autres.

Personne accompagnée

Écoute

“ Oui, parce que je me sens plus écouté. Notamment par rapport aux repas.

“ Sans les groupes, on ne m'écouterait pas.

“ C'est mitigé, parce que des fois je ne me sens pas écouté.

Personne accompagnée

Autonomie

“ Oui, franchement, je me sens mieux. C'est grâce aux demandes, plus tu fais des demandes, plus ça t'aide. Avant, je ne commandais pas à manger, maintenant quand le repas ne me plaît pas, je commande à manger. Mais la contrainte c'est que je dois prévenir la cuisine à l'avance.

“ On me laisse faire un peu ma vie.

Personne accompagnée

- L'une des personnes interrogées mentionne également que ce bien-être passe par la dimension communautaire et relationnelle avec les autres personnes accompagnées

“ Oui, moi j'ai besoin de voir les autres.

Personne accompagnée

Une majorité de personnes interrogées déclare pouvoir participer davantage à la vie de leur établissement

En effet, **58%** des personnes interrogées déclarent se sentir plus intégrées dans la vie de l'établissement, à travers leur participation à son organisation, aux grandes décisions prises, aux évènements...

- À noter : la plupart des personnes interrogées a eu du mal à saisir cette question, faisant souvent référence à nouveau aux changements apportés par l'établissement à leur(s) demande(s) d'action

Grâce au Pouvoir d'agir, pouvez-vous maintenant plus participer à la vie de l'établissement, seul ou avec d'autres résidents ? (décisions, organisation, évènements...)



Parmi les Oui :

- **15%** « Oui, tout à fait »
- **12%** « Oui, un peu »



Oui, si je fais la demande de participer à la vie de l'établissement avec la facilitatrice, je peux.



On nous demande plus si on veut participer aux réunions de l'établissement.

Personne accompagnée

Personne accompagnée



Au cours d'un GEL, un participant explique : « *Quand on est en activité, la personne qui anime l'activité fait des va et vient parce que d'autres résidents l'appellent, et ça stoppe l'activité* ». Son intervention sur une problématique dans la vie de l'établissement fait réagir les autres participants : « *Ça fout en l'air l'activité !* », un participant non-verbale râle fort... La décision est prise de faire une demande collective pour régler ce problème de l'attente dans les différents temps forts de la journée.

Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car il n'est pas représentatif d'un point de vue statistique.

Effet additionnel : les GEL et les demandes d'actions qui en découlent participent à souder les liens entre les personnes participantes, et à porter les voix des absents

| En effet, deux des personnes interrogées mettent en avant le renforcement des liens entre les personnes accompagnées, à la fois par leur solidarité dans l'expression des demandes, mais aussi dans l'entraide qu'ils exercent pour aider les personnes qui communiquent moins facilement à s'exprimer

- De plus, l'une des personnes interrogées déclare que sa présence aux GEL permet de porter la voix de celles qui ne peuvent pas y assister, renforçant cette entraide au-delà des membres du groupe



Souvent, on s'entraide entre résidents : quand quelqu'un a une demande, on lui fait des suggestions pour parler avec la facilitatrice.

Personne accompagnée



Ça change les liens d'amitié de faire des demandes d'action, parce qu'il y en a qui sont d'accord. Ça nous rapproche. Quand on dit quelque chose on sent qu'on est connecté avec les autres résidents.

Personne accompagnée



Être au GEL, ça aide aussi les autres résidents qui ne participent pas forcément aux GEL, on s'entraide sur des problèmes à résoudre.

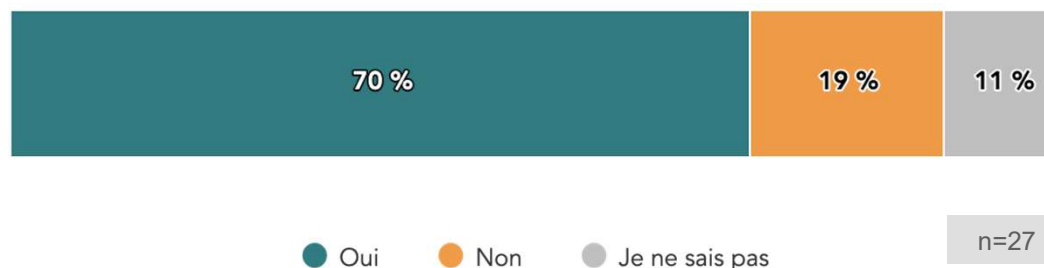
Personne accompagnée

Le pouvoir d'Agir aide les personnes à prendre plus de décisions par et pour elles-mêmes

En effet, 70%* des personnes interrogées disent pouvoir à présent prendre des décisions par et pour elles-mêmes, au-delà des fiches action

- L'une des personnes interrogées mentionne notamment se sentir plus guidée pour faire entendre ses demandes, et encouragée à aller voir la direction

Pouvez-vous à présent prendre plus de décisions par et pour vous-même, même au-delà des fiches action ?



Parmi les Oui :

- 19% « Oui, tout à fait »
- 4% « Oui, un peu »



Je peux prendre des décisions pour moi toute seule. Dans mon ancien foyer, j'avais le sentiment qu'on prenait des décisions à ma place.

Personne accompagnée



Quand quelque chose ne se passe pas comme je veux, je me sens maintenant capable d'aller me plaindre directement à la directrice, depuis la mise en place des GEL. Avant, on ne savait pas trop comment faire et on n'était pas poussés à aller voir la direction.

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car non représentatif d'un point de vue statistique

Cependant, une partie des personnes se ne se sent pas pleinement capable de faire des demandes en dehors du cadre donné par le Pouvoir d'Agir

| Cinq personnes interrogées mentionnent avoir du mal à faire des demandes lorsqu'elles ne rentrent pas dans le cadre des GEL et des fiches action

- L'une d'entre elles mentionne notamment ne pas oser aller voir la direction, freinée par les réactions possibles des accompagnants
- Également, l'une des personnes dit ne pas encore oser faire ses demandes plus spontanément, même en ayant l'espace pour pouvoir le faire grâce au Pouvoir d'Agir, par manque de confiance en elle

“

Sans les fiches d'action j'ai du mal.

Personne accompagnée

“

C'est très compliqué de parler du Pouvoir d'Agir avec les professionnels, ils ne le comprennent pas. Je n'ose pas aller voir le directeur seule.

Personne accompagnée

“

J'ai toujours pu prendre des décisions mais ça a été compliqué car il faut que je prenne confiance en moi. Je peux prendre un peu plus de décisions maintenant.

Personne accompagnée

| De plus, l'une des personnes interrogées pointe sentir ses choix limités par ceux de ses parents

“

Non, c'est maman qui décide, c'est elle qui paye.

Personne accompagnée

La grande majorité des personnes interrogées déclare se sentir rassurée quant à l'avenir grâce à l'espace d'expression créé par le Pouvoir d'Agir

- En effet, **89%*** des personnes interrogées disent se sentir rassurées grâce au Pouvoir d'Agir leur permettant de dire leurs besoins et envies



Parmi les Oui :

- 26% « Oui, tout à fait »
- 11% « Oui, un peu »



Oui, le Pouvoir d'agir m'a complètement soulagé par rapport au futur.

Personne accompagnée



Ça me rassure pour mon futur projet.

Personne accompagnée



Attention, le total de répondants est inférieur à 30. Les résultats sont affichés en pourcentages et non en effectif pour faciliter la lecture. Ce pourcentage est donc à prendre avec beaucoup de précaution car non représentatif d'un point de vue statistique

Pour les personnes capables de s'exprimer, le sentiment de sérénité quant à l'avenir passe par 4 piliers

1 Une plus grande confiance en soi

(Mentionné par 1 personne)

“ Je me sens plus tranquilisé. J'ai plus confiance en moi. Le Pouvoir d'agir m'aide à avoir confiance en moi.

Personne accompagnée

2 Une plus grande confiance en l'autre

(Mentionné par 1 personne)

“ Oui, je suis très rassuré pour l'avenir, je fais confiance aux professionnels et aussi aux vacataires.

Personne accompagnée

3 Un plus grand espace d'expression

(Mentionné par 2 personnes)

“ Parce que maintenant je me sens à l'aise pour parler.

Personne accompagnée

“ On est plus écoutés, avant ils ne nous demandaient pas ce qu'on voulait, et c'est rassurant pour moi comme pour les autres.

Personne accompagnée

4 Une plus grande transparence

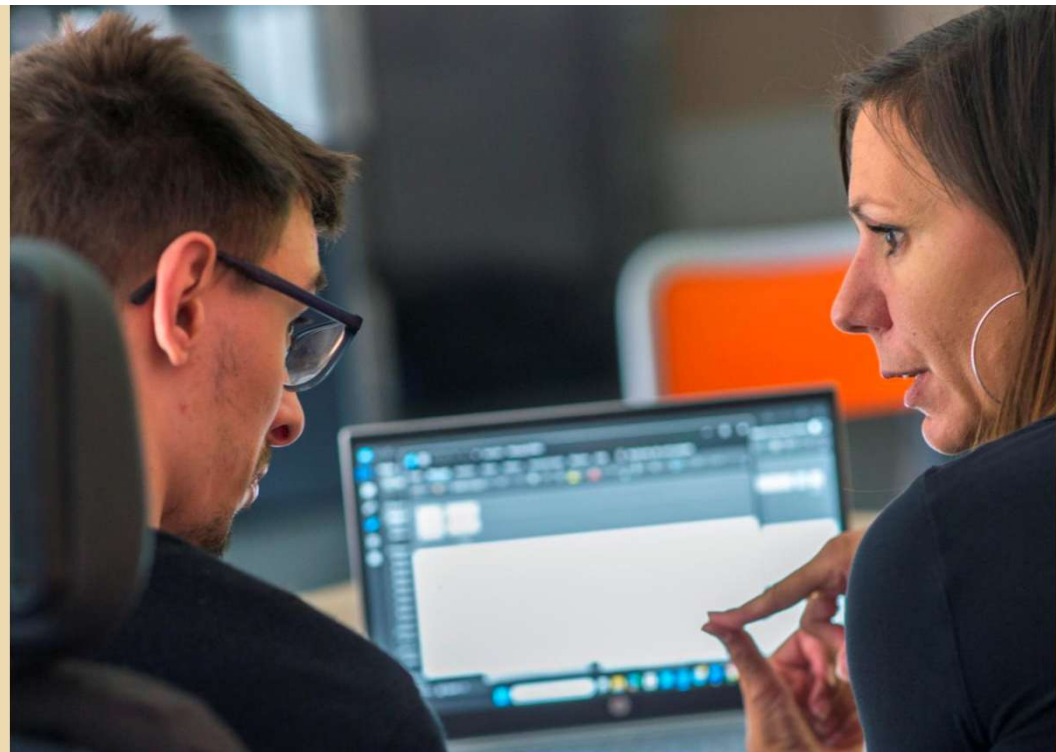
(Mentionné par 1 personne)

“ Maintenant quand on dit les choses, je sens qu'on cherche à nous comprendre. Avant, on faisait nos plaintes mais on ne savait pas si ça avait été traité ou pas. Avant, on parlait un peu dans le vent. On a plus de visibilité, avant on ne savait pas comment la demande était traitée et par qui, là c'est plus transparent.

Personne accompagnée

#4

Bilan du Pouvoir d'Agir par les personnes accompagnées

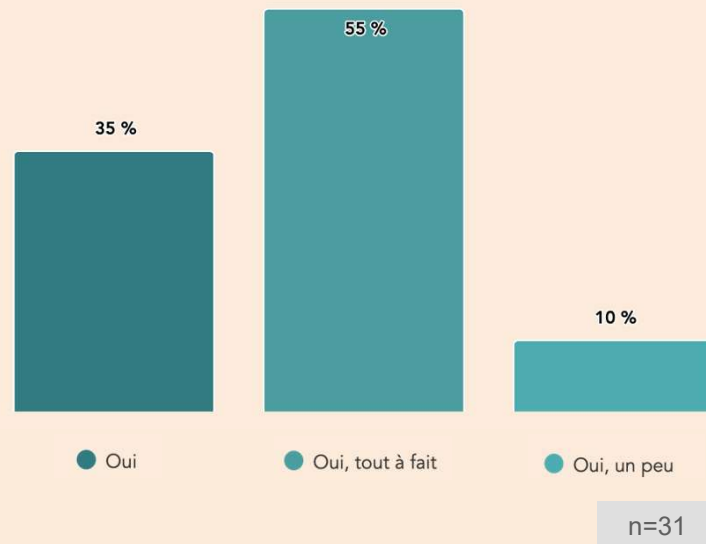


| Satisfaction des personnes

| Synthèse : forces et limites du dispositif

La majorité des personnes interrogées témoigne d'une vive appréciation des GEL

Est-ce que vous appréciez le projet Pouvoir d'agir ?



“ Il n'y a pas beaucoup d'endroits à part les GEL que j'aime ici.

Personne accompagnée

“ Sans ces groupes, on serait fichus, on recommencerait à zéro, il ne faut pas les supprimer. Si ça ne me plaisait pas je n'irais pas !

Personne accompagnée

Deux personnes interrogées précisent que pour elles, les GEL sont un espace précieux de liberté

“ Ça permet de libérer la parole, pour nous-même et pour les autres. C'est bénéfique.

Personne accompagnée

“ Moi j'aime bien parce qu'on peut faire ce qu'on veut.

Personne accompagnée

Le format collectif des GEL n'est pas également apprécié entre les personnes interrogées, et certains préféreraient une configuration de groupe plus restreinte

| En effet, certaines personnes déclarent apprécier tout particulièrement le format collectif, avec un groupe élargi

- L'une des personnes interrogées pointe notamment que ce format leur permet de faire des demandes collectives, qui sont susceptibles de leur donner plus de poids auprès de la direction

“ J'aime écouter les résidents et leurs projets, j'aime échanger avec eux.

Personne accompagnée

“ J'aime être avec les gens du foyer pendant les GEL.

Personne accompagnée

“ La demande pour les WC a été faite à plusieurs, ça donne plus de poids à notre demande.

Personne accompagnée

| Au contraire, d'autres personnes déclarent se sentir mieux dans une configuration de groupe plus restreint

- L'une des personnes précise que sa volonté d'avoir un groupe en format réduit est liée au trop grand nombre de personnes, qui ne permet pas toujours à tous de se sentir écouté

“ Je préférerais qu'on soit en petits groupes avec la facilitatrice, deux par deux. En groupe, les gens parlent un tel là, un tel là... Ça fait trop.

Personne accompagnée

“ Pour moi, il ne faudrait pas qu'on soit autant de personnes, il faudrait qu'on se voie individuellement.

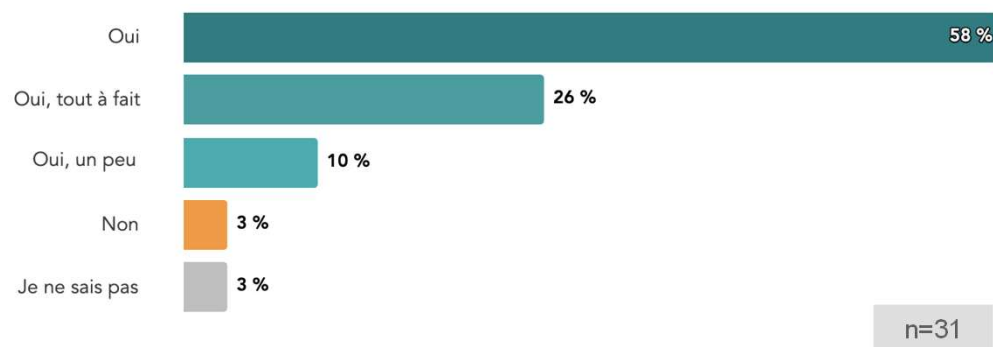
Personne accompagnée

“ Je les aime bien ces groupes, mais il faudrait qu'on se voie individuellement pour dire nos demandes.

Personne accompagnée

Pour finir, les personnes interrogées estiment que la facilitatrice les aide avant et pendant les GEL, et une majorité a envie de continuer à participer au Pouvoir d'agir

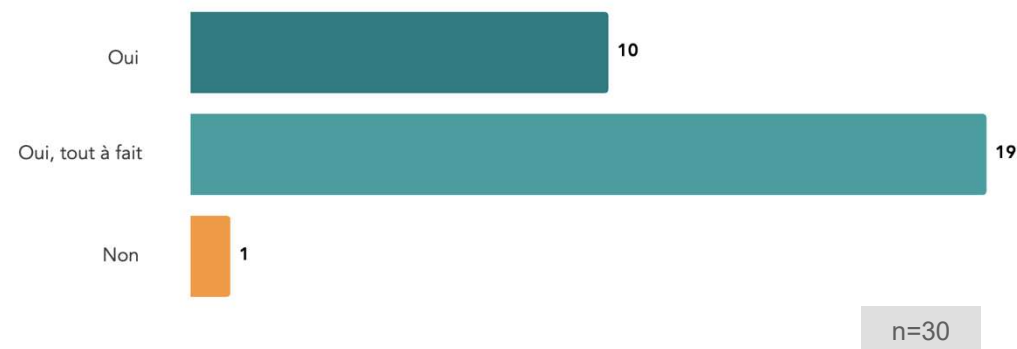
Est-ce que la facilitatrice vous aide pendant et après les GEL ?



La facilitatrice a du temps à nous consacrer. Elle m'aide dans mes démarches après le GEL. Ça nous aide, avant on n'avait pas de facilitatrice, c'était compliqué. Ça nous facilite les choses d'avoir la facilitatrice. Au début on ne savait pas à qui se confier, à qui faire les demandes...

Personne accompagnée

Est-ce que vous voulez continuer à participer aux GELs ?



C'est un groupe qui doit durer dans le temps. C'est un groupe qui ne doit pas s'arrêter. Ça nous fait du bien au foyer.

Personne accompagnée

Synthèse : Forces et limites du dispositif

FORCES



La posture des facilitatrices qui permet de faire émerger les demandes d'action



Les effets avérés du Pouvoir d'agir sur les personnes :

- Des personnes qui se sentent écoutées et qui estiment que leur demande a été prise en compte telle quelle
- Qui estiment que le Pouvoir d'agir change positivement leur quotidien
- Qui expriment plus facilement leurs demandes grâce au Pouvoir d'agir



Une majorité d'actions mises en place qui dure dans le temps



Des personnes satisfaites des GEL et qui ont envie de continuer à y participer

LIMITES



Des personnes moins à l'aise pour s'exprimer dans un cadre collectif et une répartition inégale de la parole dans les GEL



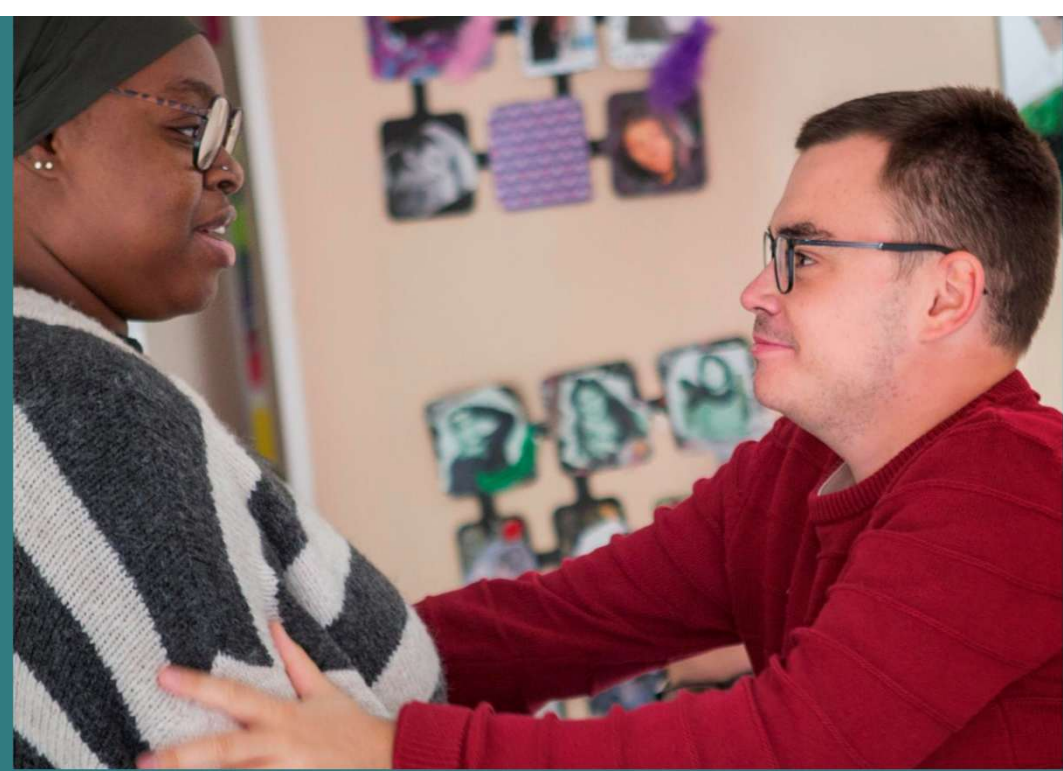
Parfois un manque de retours une fois la demande exprimée, et d'accompagnement de la personne lorsque la demande ne peut pas être mise en place



Certaines solutions mises en place qui ne durent pas dans le temps

#5

Regard des professionnels sur
le Pouvoir d'agir et les effets sur
les personnes



Compréhension et perception du Pouvoir d'Agir par les professionnels

Effets sur les personnes

Forces et limites du dispositif

Les professionnels interrogés ont globalement une bonne compréhension du dispositif Pouvoir d'agir et de ses objectifs pour les personnes accompagnées

| Pour les professionnels interrogés, le Pouvoir d'Agir est avant tout centré sur la personne accompagnée et la libération de la parole

- Les animatrices interrogées mentionnent que la libération de la parole a été la clé de voûte dans la mise en place du Pouvoir d'Agir, bousculant souvent l'auto-censure des personnes

“ C'était d'abord un axe de travail sur les résidents pour leur permettre de s'en saisir et d'en bénéficier, puis dans un second temps avec les salariés, avec de l'information, de la sensibilisation...

Direction d'établissement

“ Le plus gros de mon travail : permettre à des personnes de s'autoriser à prendre la parole. Je voyais à quel point les verrous étaient présents. On les encourageait à demander, et en ressortait parfois beaucoup d'émotion, parce que des choses n'avaient jamais été dites. Il y avait aussi un travail de gestion de leurs peurs et des conséquences qui pourraient émerger suite à leur prise de parole.

Animatrice

“ 90% de mon travail a été de permettre aux personnes de parler sans se censurer. Il y avait des gens qui s'excusaient de prendre la parole.

Animatrice

| Également, ce projet est perçu par les professionnels interrogés comme un important vecteur d'auto-détermination pour les personnes accompagnées, les encourageant à être les principaux acteurs de leurs vies

- L'un des directeurs d'établissement interrogé pointe le fait que cette manière de concevoir la personne et sa place dans l'institution représente un « changement radical » de paradigme

“ On retrouve souvent dans le handicap et dans l'associatif le fait que le bénéficiaire est un peu mis de côté. On mobilise souvent les gens sur ce que nous, on aimerait qu'ils fassent, sans prendre en compte leurs propres envies. C'est un changement radical dans la manière de considérer la personne.

Direction de l'établissement

“ L'objectif est aussi de les aider à savoir où ils en sont de la maîtrise de leur quotidien, de leur avenir, de ce qu'ils veulent faire et ne pas faire. On essaie, par cet objectif remis au cœur de nos valeurs, de permettre aux personnes d'être maîtres de leur destin et de leur vie.

Direction d'établissement

“ Le projet a insufflé une nouvelle dynamique : le GEL c'est l'instance où la personne accompagnée peut faire sa demande.

Accompagnant

Les professionnels interrogés font état des évolutions multiformes des GEL depuis leur mise en place

Les professionnels interrogés indiquent que le format des GEL a évolué dans le temps et diffère selon les établissements

- Selon l'un des directeurs, le modèle des GEL a été pétri par les participants, notamment sur la présence ou l'absence d'un accompagnant aux côtés de la facilitatrice

“ Dans certains établissements, un professionnel dédié et choisi par les résidents assiste aux GEL, dans d'autres, ce n'est plus possible car les résidents ont choisi d'être seuls avec la facilitatrice.

Direction d'établissement

Au début, il y avait une animatrice et une facilitatrice, et aussi une salariée. Une fois le projet installé, on a changé la configuration pour n'avoir qu'une facilitatrice et une salariée.

Accompagnant

“ Au départ, les groupes rassemblaient entre 4 et 5 personnes, mais ça a beaucoup varié : parfois il y en a 2, parfois beaucoup plus, par exemple aux Z'apparts on pouvait avoir tout le monde. Globalement, c'était des dynamiques très différentes, parfois pour libérer la parole, et parfois pour développer une dynamique de groupe.

Animatrice

Selon les professionnels, cette adaptation des GEL à chaque établissement et aux personnes en leur sein explique la pluralité d'expressions désignant le pouvoir d'agir (cf partie « Profils des personnes interrogées »)

- Avec notamment « auto-détermination », « pouvoir d'agir », ou simplement « libre expression »

“ Au début, on parlait « d'auto-détermination », puis on est allés sur le « Pouvoir d'Agir » car c'était ce qui nous semblait le plus parlant pour les personnes. L'auto-détermination est trop profond, trop complexe.

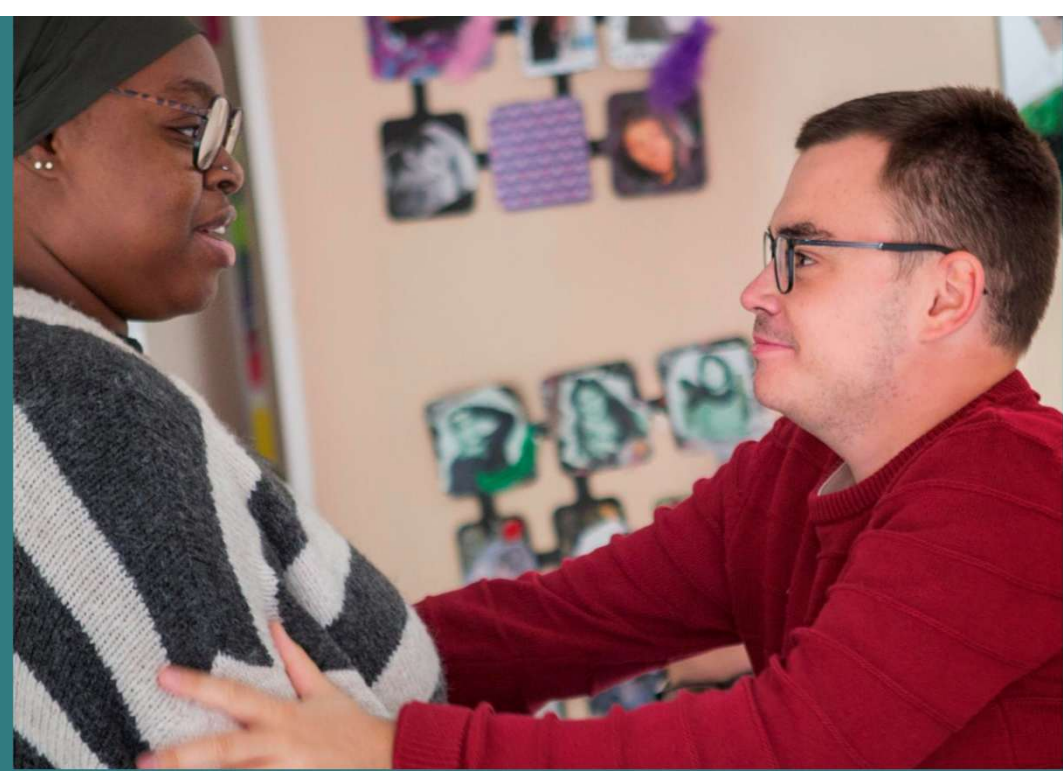
Direction d'établissement

“ Dans les établissements, on parle d'auto-détermination, de liberté de choisir, ou encore de libre arbitre.

Facilitatrice

#5

Regard des professionnels sur le Pouvoir d'agir et les effets sur les personnes



Compréhension et perception du Pouvoir d'Agir par les professionnels

Effets sur les personnes

Forces et limites du dispositif

Les professionnels soulignent que l'attention et l'écoute portée aux personnes accompagnées, soutenues par l'action de la facilitatrice, favorisent l'expression de leurs besoins

| Pour les professionnels interrogés, l'écoute et la considération envers les personnes accompagnées sont les premiers vecteurs de libération de la parole

- L'un des directeurs interrogés met en lumière les résultats très bénéfiques du Pouvoir d'Agir, pouvant conduire certaines personnes à ne plus avoir besoin de fiches action et faisant rentrer la pratique des demandes dans leurs habitudes

“ Avoir un espace à soi pour s'exprimer. Souvent, les professionnels doivent s'occuper de plusieurs personnes, le GEL permet de prendre le temps, de s'asseoir avec la personne, d'être concentré sur ce qu'elle dit.

Direction d'établissement

“ Comme ce sont des personnes qui dépendent des soignants, les résidents ne sont pas toujours à l'aise de dire ce qui ne va pas puisqu'après ils vont devoir faire face aux professionnels dans le quotidien. Or, ils se sont saisis de ces outils pour prendre la parole. Ils sont en mesure maintenant de souligner ce qui ne va pas.

“ On n'a plus besoin de fiches action, ça rentre dans les habitudes de verbaliser, ils savent à qui s'adresser. La capacité du résident pour « aller vers » est bien meilleure, les résidents trouvent ça même normal d'aller exprimer leurs envies et besoins.

Direction d'établissement

Direction d'établissement

| Le rôle de la facilitatrice, dédié à prendre du temps avec les personnes, à les écouter et à porter leurs demandes, semble être un moteur important du Pouvoir d'Agir dont font partie les GEL

- L'une des facilitatrices interrogées dit avoir le sentiment d'être bien reconnue par les personnes comme extérieure à l'équipe-socle des professionnels présents dans les établissements

“ Avec l'arrivée de la facilitatrice, ils se sentent écoutés et valorisés. Ce ne sont pas des demandes complexes, mais le fait de pouvoir exprimer des demandes tout de suite, c'est bien.

Accompagnant

“ Ils ont bien compris qu'on était un soutien pour eux, et en dehors des équipes.

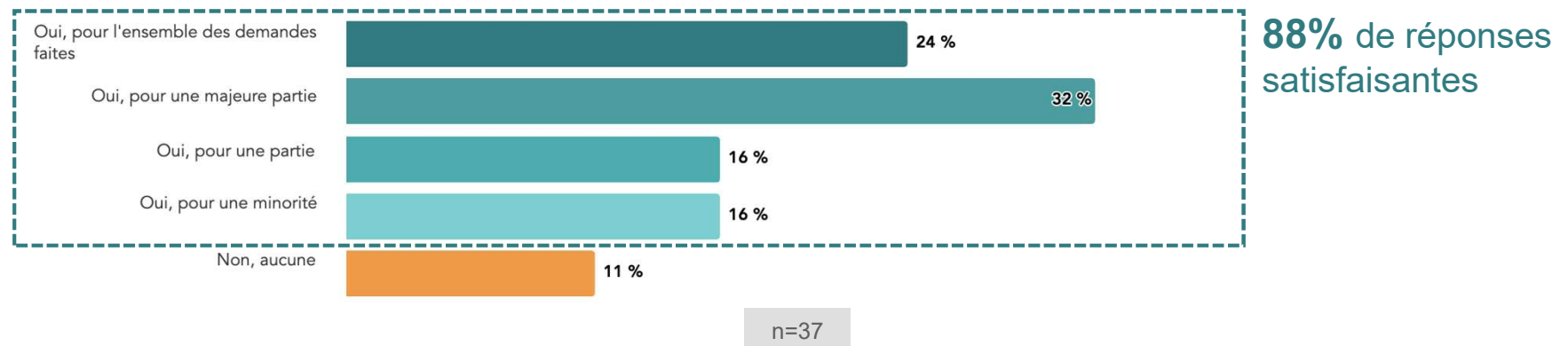
Facilitatrice

Selon les facilitatrices, la grande majorité des personnes interrogées a obtenu au moins une réponse satisfaisante à l'une de leurs demandes

En effet, selon les facilitatrices, 88% des personnes interrogées ont obtenu au moins une réponse satisfaisante à l'une de leurs demandes.

- D'après les facilitatrices, 56% des personnes interrogées ont reçu une réponse à l'ensemble de leurs demandes ou à une majeure partie
- En revanche, 11% des personnes interrogées n'ont obtenu de réponse à aucune des demandes formulées

A-t-elle obtenu des réponses satisfaisantes à ses demandes ?



La plus grande liberté de choix des personnes semble trouver son expression dans leur relation avec les membres de l'établissement et leurs familles

Une partie des professionnels interrogés évoque avoir été témoin d'évolutions notables dans la capacité des personnes à s'exprimer et à affirmer leurs envies

- Notamment auprès de leurs propres familles, témoignant d'un ancrage progressif du Pouvoir d'Agir dans la vie de ces personnes, au-delà de la vie de l'établissement

“ Il y a certains résidents qui ont décidé de ne pas parler à leurs familles de ce projet. Ils osent plus dire leurs choix, ou dire leurs envies à leurs familles. Ils ont vu un changement en eux face à leurs familles.

Facilitatrice

“ Il y a un travail à faire pour que ces personnes soient reconnues dans leurs choix en tant qu'adultes, notamment au sein de leurs familles. On a une résidente qui a pu affirmer ses choix auprès de sa famille. Et cela a entraîné une prise de conscience de la part des parents aussi.

Direction d'établissement

“ Avant le projet, certains n'osaient pas faire des demandes qui touchaient à l'organisation. C'était difficile pour eux de faire ces demandes car ils ont grandi dans des organisations où le travail des professionnels était central. Le Pouvoir d'Agir leur a permis de pouvoir dire non et de ne plus être dans le « faire plaisir ».

Facilitatrice

“ Il y a des personnes qui souhaitent choisir quels professionnels les accompagne : c'est contraignant pour nous entre professionnels, mais les personnes ont eu raison de faire cette demande.

Accompagnant

Pour les professionnels interrogés, le bien-être des personnes accompagnées découle d'une plus grande confiance en eux, ainsi que dans les autres personnes en général, et un plus grand respect de leurs besoins

En effet, pour les professionnels interrogés, le bien-être des personnes passe par ces 3 grands piliers :

Confiance en soi

- Et notamment dans **l'assurance progressive** que les personnes prennent à s'exprimer lors des GEL et à faire des relances au cours du traitement de leurs demandes

“ Pour les personnes, y a le développement de la confiance en elles : « je peux faire une demande et on va essayer de la mettre en place. » Ça passe aussi par le fait d'oser s'exprimer dans un groupe de parole, venir relancer l'avancée de la demande depuis le GEL.

Direction d'établissement

Confiance en l'autre

- Selon deux facilitatrices interrogées, les personnes se sentent en confiance **au sein du groupe et du collectif**

“ Dans l'un des GEL, l'une des personnes que l'on accompagne nous a dit « depuis qu'on a des GEL, on a plus confiance entre nous et on s'entraide plus ».

Facilitatrice

“ Le mieux-être des personnes, ce n'est pas forcément grâce à la facilitatrice, c'est surtout grâce au groupe. Dès le début, on a mis en place de la bienveillance et de l'écoute.

Facilitatrice

Plus grand respect de ses besoins

- Selon l'un des professionnels interrogés, le mieux-être des personnes passe aussi par le sentiment d'être **plus respectées dans leur droit** qu'avant

“ J'ai une résidente qui a fait une demande pour demander que certains aidants seulement s'occupent d'elle. C'était gênant mais elle avait raison. Jusqu'au dernier jour où elle était présente, son choix a été respecté.

Accompagnant

Pour les professionnels interrogés, le Pouvoir d'Agir semble encourager plus de dialogue entre les personnes accompagnées et l'établissement / le siège d'Envoludia, notamment grâce aux demandes collectives

Une partie des professionnels mentionne que les demandes collectives peuvent représenter des canaux d'expression importants pour les personnes, qui s'en emparent pour faire passer des messages à la direction de leur établissement, comme au siège d'Envoludia

- Selon un professionnel interrogé, ces demandes collectives peuvent dépasser le cadre des GEL

“

Il y a eu un GEL en novembre 2024 où les personnes ont fait une demande collective au siège de l'association. Il y avait un gros problème RH et pas assez de monde pour s'occuper d'eux, ils ont voulu faire une demande collective. Ils ont pu poser des questions financières aussi.

Animatrice

“

Comme ce sont des personnes qui dépendent des soignants, les résidents ne sont pas toujours à l'aise de dire ce qui ne va pas puisqu'après ils vont devoir faire face aux professionnels dans le quotidien. Or, ils se sont saisis de ces outils pour prendre la parole. Ils sont en mesure maintenant de souligner ce qui ne va pas.

Direction d'établissement

“

On on fait des votes sur les choix collectifs (ex : choix de la couleur des rideaux, les menus, ...). Le Pouvoir d'Agir dépasse largement les GEL.

Accompagnant

Une facilitatrice mentionne que, selon elle, les personnes accompagnées sont consultées dans la prise de décision concernant leur établissement, depuis la mise en place du Pouvoir d'Agir

- Néanmoins, elle précise que cette dynamique n'est pas la même dans tous les établissements d'Envoludia, compte-tenu de leur taille et organisation respective

“

Pour les Z'apparts, les participants participent à la réflexion sur l'organisation... Au Malonnier, ce n'est pas le cas, probablement parce que c'est un plus gros établissement.

Facilitatrice

Les professionnels interrogés pointent une forte solidarité entre les personnes participant aux GEL et un renforcement des liens avec le personnel de l'établissement

Une partie des professionnels interrogés souligne l'entraide et le renforcement des liens entre les personnes accompagnées qui participent aux GEL, mais aussi des relations plus rapprochées avec les personnes et la direction

- Grâce à l'émulation entre les participants pendant les GEL, les demandes individuelles peuvent devenir des demandes collectives lorsqu'un appui semble nécessaire aux personnes, ou lorsque plusieurs se sentent concernées par la même problématique
- Selon un directeur interrogé, certaines personnes semblent à présent plus à l'aise pour interpeller directement la direction, voyant ses membres comme des interlocuteurs rapprochés et disponibles, et non comme une entité hiérarchique éloignée de leurs préoccupations



Ils se soutiennent les uns les autres dans leurs demandes, et ceci quelles que soient leurs capacités cognitives. Il y a une dynamique de groupe totalement bénéfique dans cette démarche.

Direction d'établissement



Il y a du lien entre les personnes et la direction, car c'est nous qui répondons aux demandes. Les résidents viennent facilement confier certaines situations. On est disponible pour eux, et ils le sentent.

Direction d'établissement



Parfois, il y a une demande de personnes très en difficulté et des propositions d'aides des autres.

Animatrice



On n'a plus besoin de fiches action, ça rentre dans les habitudes de verbaliser, ils savent à qui s'adresser. La capacité du résident pour « aller vers » est bien meilleure, les résidents trouvent ça même normal d'aller exprimer leurs envies et besoins.

Direction d'établissement



Une personne accompagnée explique qu'elle n'ose pas appeler les soignants lorsqu'elle a besoin d'aide. Les autres participants réagissent : « tu as le droit de les appeler, de demander de l'aide, c'est normal ». Ensemble, suite à cette demande à laquelle tout le monde adhère, ils formulent une demande collective.

Selon les professionnels interrogés, le Pouvoir d'Agir semble engendrer des effets bénéfiques sur la prise de confiance en soi des personnes, sans effacer leurs craintes liées au fonctionnement difficile des établissements

| Les professionnels interrogés rapportent que les personnes accompagnées prennent peu à peu confiance en leurs capacités à faire des choses par elles-mêmes, grâce à l'espace qui leur est donné pour faire des choix

- Ce qui engendre un gain de confiance en soi plus large, ainsi qu'une plus grande autonomie

“

Il y a des changements radicaux, les personnes prennent conscience qu'elles peuvent faire des choses, réfléchir pour elles-mêmes.

Direction d'établissement

“

J'ai un jeune homme qui a demandé à prendre des cours d'alphabétisation. Il est venu dans mon bureau, on a trouvé une association pour l'accompagner, et il commencera en septembre – c'est hallucinant que ce jeune homme n'ait pas pu apprendre à lire et écrire plus tôt, alors qu'il en est complètement capable.

Direction d'établissement

“

On avait un résident qui a pu faire évoluer son projet grâce aux GEL, maintenant il va déjeuner seul au restaurant, au bar...

Accompagnant

| En parallèle, deux des facilitatrices interrogées identifient des craintes pouvant freiner ce gain de confiance en soi des personnes accompagnées

- L'une des facilitatrices interrogées déclare que la confiance des personnes accompagnées vis-à-vis de leur avenir peut être entaché par le manque de stabilité au sein des équipes, dû au fort turnover du personnel soignant
- Une autre facilitatrice interrogée mentionne la crainte des personnes quant à la durabilité de cette dynamique d'ouverture et d'expression, dans le temps et à l'échelle de leur vie

“

Ils n'ont pas confiance face à l'avenir parce qu'il y a un gros turnover, les équipes ne sont plus stables, donc les résidents ne sont plus trop sereins pour leur avenir. Pour les quelques titulaires qui restent, les résidents se questionnent en se disant qu'ils pourraient partir.

Facilitatrice t par Kimso pour Envoludia

“

Ce qui est compliqué pour nous, c'est que l'on n'est pas un internat complet, donc se pose la question de l'après, sur la prochaine structure : « est-ce que ce sera pareil, est-ce que l'on va continuer à écouter ma parole ? ».

Facilitatrice

Les professionnels interrogés adoptent une approche « mesurée » dans la manière d’appréhender les changements produits par le Pouvoir d’Agir, et restent prudents quant à leur pérennité

| Deux directeurs interrogés déclarent rester lucides sur les limites des changements possibles grâce au Pouvoir d’Agir

- Pour un professionnel interrogé, le Pouvoir d’Agir semble représenter une extension de ce qui est déjà fait dans certains établissements, avec une attention aux demandes exprimées par les personnes

“ C’est la limite du projet, de s’assurer que les solutions soient toujours pérennes et garanties pour les personnes. Parfois c’est le cas, parfois on ne sait pas trop.

Animatrice

“ Je ne peux pas dire que grâce aux GEL les personnes se sont tout d’un coup épanouies. En revanche, je travaille à ce qu’elles soient conscientes de leur liberté d’expression.

Direction d’établissement

“ On a déjà beaucoup de moments au cours desquels on peut recueillir la parole des personnes : le GEL vient ajouter une goutte d’eau dans un bassin déjà rempli.

Accompagnant

| De plus, certains professionnels mentionnent ne pas avoir la visibilité suffisante pour pouvoir présumer de la durabilité des demandes mises en place

- La clé de la durabilité des demandes semble néanmoins résider dans les changements établis et ancrés dans la politique organisationnelle de l’établissement

“ C’est la limite du projet, de s’assurer que les solutions soient toujours pérennes et garanties pour les personnes. Parfois c’est le cas, parfois on ne sait pas trop.

Animatrice

“ La durabilité des changements liés aux demandes dépend des cas, des demandes, des personnes...

Facilitatrice

“ Les demandes qui touchent aux changements organisationnels, je trouve qu’elles ont été mises en place sur le long terme.

Facilitatrice

Certains professionnels estiment que le Pouvoir d'agir peut amener certaines personnes accompagnées à aller trop loin dans l'expression de leurs demandes

Une partie des professionnels interrogés mentionne une approche trop radicale du projet Pouvoir d'Agir, qui peut entraîner une forme d'abus (souvent involontaire) de la part des personnes accompagnées, et générer des frustrations pour les professionnels

- Effectivement, les professionnels interrogés évoquent un sentiment « de toute-puissance » chez certaines personnes accompagnées, qui ont pu interpréter le Pouvoir d'Agir comme une invitation à pouvoir faire tout ce qu'elles souhaitent, sans contraintes ni limites
- Se pose alors la question de la gestion de la frustration chez ces personnes, dans la manifestation de leurs émotions



Le projet a été présenté comme tel : les personnes peuvent faire toutes les demandes sans aucune limite. Ça les a amenés à faire des choses qui leur ont fait perdre en autonomie. Par exemple, on a un résident qui mangeait à l'extérieur, qui mendiait pour s'acheter à manger. Il a pris plus de 20 kilos depuis le début du projet, c'est un monsieur qui a des problèmes mentaux connus.

Facilitatrice



Aujourd'hui, on est confrontés à des personnes qui s'emparent parfois un peu trop fortement du pouvoir d'agir, de manière déviante – elles s'attendent à ce que les choses arrivent tout de suite. Il y a un vrai accompagnement des personnes à la frustration, il faut qu'elles soient habituées à ce que les choses puissent mettre du temps.

Direction d'établissement



Il aurait fallu être moins direct, moins radical, et ne pas le présenter sous forme de "si vous voulez vous aurez". Il aurait fallu préciser « vous avez le pouvoir d'agir, mais cela a des contraintes ». Cela a entraîné des comportements parfois un peu excessifs à gérer et contre-productifs, car cette approche peut leur donner un sentiment de toute-puissance.

Direction d'établissement



Lors d'une observation, la facilitatrice dit aux participants : « *Le directeur n'a pas à dire oui ni à dire non. Vous ne venez pas demander une autorisation* ».

Selon eux, ces demandes non honorées peuvent générer une importante frustration chez les personnes accompagnées

Une partie des professionnels interrogés mentionne que le Pouvoir d'Agir peut conduire certaines personnes à des déceptions dues à des espoirs démesurés de changements ou de nouvelles possibilités

- Pour certaines personnes, ces déceptions peuvent être liées à l'espoir que tout leur soit à présent possible et accessible
- D'autres personnes peuvent se sentir renvoyées de manière plus forte à leur handicap et aux choses qu'elles ne peuvent pas accomplir

“

J'ai peur qu'on amène les personnes à un stade où elles auront exprimé des choses, mais qui ne se réaliseront pas. Certains veulent passer le permis et n'y arriveront jamais. Je pense qu'on les leurre et qu'on les considère comme des enfants en leur disant que la vie est merveilleuse : soit on veut compenser pour leur vie pas facile, soit on veut vraiment les rendre acteurs, et c'est un autre travail.

Direction d'établissement

“

Les personnes ont globalement conscience qu'elles sont handicapées et le Pouvoir d'Agir peut leur renvoyer l'image ce handicap. Mais c'est comme ça qu'on grandit : on les voit comme des personnes fragiles, ça les renvoie à une certaine réalité.

Direction d'établissement

“

Le projet les a conduits aussi à la reconnaissance du poids qu'ils peuvent porter.

Animatrice

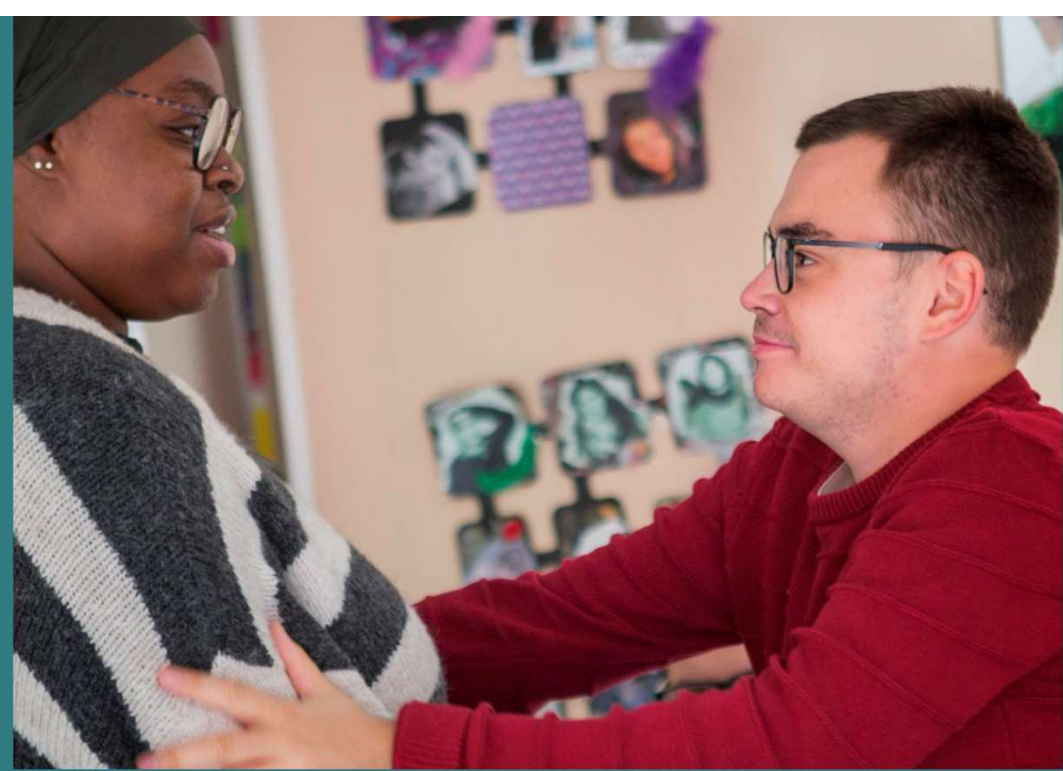
“

Un bon projet, mais il y a des résidents qui ont besoin d'être cadrés, qui vont dans tous les sens, ils veulent tout tout de suite : il faudrait bien décrire aux résidents ce qu'est le projet.

Accompagnant

#5

Regard des professionnels sur le Pouvoir d'agir et les effets sur les personnes



Compréhension et perception du Pouvoir d'Agir par les professionnels

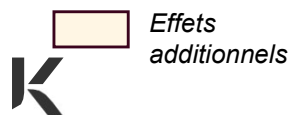
Effets sur les personnes

Forces et limites du dispositif

Les professionnels estiment globalement les effets plus forts que les personnes accompagnées

Cf légende page suivante

Effets		Personnes	Pros
Ecoute et expression des besoins	• Les personnes accompagnées déclarent avoir obtenu une réponse satisfaisante, à la suite de leur dernière demande d'action.	●●	↑
	• Les personnes accompagnées se disent, au global, satisfaites des réponses qui leur ont été apportées concernant leurs demandes.	●●	↑
	• Les personnes accompagnées estiment que les gens les écoutent pendant les GEL et quand elles font une demande d'action.	●●●	→
	• Les personnes accompagnées déclarent que leur dernière demande d'action a été respectée exactement telle qu'elles l'avaient formulées.	●●●	⊘
Liberté de choix et d'action	• Les personnes accompagnées estiment que la réponse obtenue à leur dernière demande d'action a concrètement changé quelque chose à leur quotidien.	●●●	⊘
	• Les personnes accompagnées estiment que, globalement, concernant les autres demandes, les actions mises en place changent des choses à leur quotidien.	●●	⊘
	• Les personnes accompagnées déclarent que les actions mises en place à l'issue de leur dernière demande ont duré dans le temps.	●●	⊘
	• Les personnes accompagnées estiment que grâce au Pouvoir d'Agir, elles osent davantage demander ou faire des choses qui sont importantes pour elles.	●●	↑
Bien-être et rapport à soi	• Les personnes accompagnées déclarent se sentir mieux dans leur vie grâce au Pouvoir d'Agir.	●●	↑
Rapport aux autres et au collectif	• Les personnes accompagnées estiment qu'elles peuvent maintenant plus participer à la vie de l'établissement, seul, ou avec d'autres personnes, grâce au Pouvoir d'Agir.	●●	→
Autonomie et confiance en l'avenir	• Les personnes accompagnées peuvent à présent prendre plus de décisions par et pour vous-même, même au-delà des fiches d'action.	●●	↑
	• Les personnes accompagnées déclarent que le fait de pouvoir dire leurs besoins et leurs envies, grâce au Pouvoir d'Agir, les rassure pour leur futur.	●●●	⊘
Rapport aux autres	• Les personnes accompagnées disent avoir des liens plus soudés avec les autres personnes de leur établissement, grâce au Pouvoir d'Agir	●	↑



●●● Effet fort
Concerne 80% ou plus des personnes interrogées

●● Effet modéré
Concerne entre 41% et 79% ou plus des personnes interrogées

● Effet faible
Concerne 40% ou moins des personnes interrogées

● Effet non observé

Légende :



Effet plus important pour les professionnels interrogés, comparé aux intensités de la carte des effets sur les personnes accompagnées



Effet d'une égale importance pour les professionnels interrogés aux intensités de la carte des effets sur les personnes accompagnées



Effet non comparable

Ecoute et expression des besoins



Les personnes accompagnées déclarent avoir obtenu une réponse satisfaisante, à la suite de leur dernière demande d'action



Les personnes accompagnées se disent, au global, satisfaites des réponses qui leur ont été apportées concernant leurs demandes.



Les personnes accompagnées estiment que les gens les écoutent pendant les GEL et quand elles font une demande d'action.



Les personnes accompagnées déclarent que leur dernière demande d'action a été respectée exactement telle qu'elles l'avaient formulées.



Une majorité importante de professionnels interrogés déclare que les personnes accompagnées ont obtenu une réponse satisfaisante à leurs demandes d'actions,



Les professionnels interrogés soulignent également l'écoute et l'espace qui est donné aux personnes à travers le Pouvoir d'Agir, vecteur d'une plus grande liberté de parole



Les professionnels ne s'expriment pas sur cette question spécifique, puisque qu'elle concerne directement les personnes accompagnées



Attention, ces comparaisons suivent une logique subjective ayant pour but de faciliter la synthèse des points de vue des différentes parties prenantes interrogées. Elles ne s'appuient pas sur une comparaison statistique.

Liberté de choix et d'action



Les personnes accompagnées estiment que la réponse obtenue à leur dernière demande d'action a concrètement changé quelque chose à leur quotidien



Les personnes accompagnées estiment que, globalement, concernant les autres demandes, les actions mises en place changent des choses à leur quotidien



Les personnes accompagnées déclarent que les actions mises en place à l'issue de leur dernière demande ont duré dans le temps



Les personnes accompagnées estiment que grâce au Pouvoir d'Agir, elles osent davantage demander ou faire des choses qui sont importantes pour elles



Les professionnels ne s'expriment pas sur cette question spécifique, puisque qu'elle concerne directement les personnes accompagnées



Comme vu précédemment, les professionnels ont du mal à évaluer la durabilité des actions mises en place à l'issue des demandes faites par les personnes accompagnées



Les professionnels interrogés soulignent de manière importante l'évolution des personnes accompagnées dans leur capacité et leur volonté à affirmer leurs choix, notamment auprès de leurs familles



Attention, ces comparaisons suivent une logique subjective ayant pour but de faciliter la synthèse des points de vue des différentes parties prenantes interrogées. Elles ne s'appuient pas sur une comparaison statistique.

Bien-être et rapport à soi, rapport aux autres et au collectif, autonomie et confiance en l'avenir, rapport aux autres



Les personnes accompagnées déclarent se sentir mieux dans leur vie grâce au Pouvoir d'Agir



Les personnes accompagnées estiment qu'elles peuvent maintenant plus participer à la vie de l'établissement, seul, ou avec d'autres personnes accompagnées, grâce au Pouvoir d'Agir.



Les personnes accompagnées peuvent à présent prendre plus de décisions par et pour elles-mêmes, même au-delà des fiches d'action.



Les personnes accompagnées déclarent que le fait de pouvoir dire leurs besoins et leurs envies, grâce au Pouvoir d'Agir, les rassure pour leur futur.



Les personnes accompagnées disent avoir des liens plus soudés avec les autres personnes de leur établissement, grâce au Pouvoir d'Agir



Les professionnels interrogés soulignent de manière importante le mieux-être des personnes accompagnées, grâce au Pouvoir d'Agir



La perception des professionnels sur cet item est proche de celles des personnes accompagnées.



Les professionnels interrogés soulignent le gain important en autonomie des personnes accompagnées dans les choix qui les concernent, grâce au Pouvoir d'Agir



Les professionnels ne s'expriment pas sur cette question spécifique, puisque qu'elle concerne directement les personnes accompagnées



Les professionnels interrogés soulignent de manière importante le rapprochement engendré par le Pouvoir d'Agir entre les personnes, ainsi que par les GEL et les demandes collectives



Attention, ces comparaisons suivent une logique subjective ayant pour but de faciliter la synthèse des points de vue des différentes parties prenantes interrogées. Elles ne s'appuient pas sur une comparaison statistique.

Synthèse : Forces et limites du dispositif selon les professionnels

FORCES



Le rôle clé des facilitatrices pour amener les personnes à s'exprimer



Un dispositif qui permet avec le temps aux personnes d'exprimer des demandes profondes, qui constituent des véritables changements pour elles



Un dispositif qui invite à repenser la place des personnes dans les établissements



Un dispositif qui amène les établissements à revoir leurs pratiques professionnelles

LIMITES



Un dispositif plus bénéfique à certaines personnes qu'à d'autres



Des craintes des personnes de dégrader les relations avec les professionnels et leurs familles



Un manque de moyens des établissements pour répondre aux demandes dans la durée



Un cadre qui reste parfois encore flou pour les établissements



Un manque d'inclusion des pros et des familles dans le dispositif

Tout comme les personnes, les professionnels soulignent le rôle-clé joué par les facilitatrices dans le dispositif pour aider les personnes à s'exprimer

Les professionnels estiment que la bonne connaissance des personnes par les facilitatrices et les liens de confiance déjà existants ont largement facilité la mise en place des GEL

- Certains soulignent par ailleurs leur capacité à choisir la bonne posture et distance vis-à-vis des personnes

“ Elles ont été opérationnelles très vite. Elles connaissaient les personnes, avaient été des pros de terrain. Ça a particulièrement bien marché quand elles connaissaient déjà les personnes. J'ai gagné un temps incroyable, les demandes ont décollé quand les facilitatrices étaient là.

Animatrice

“ Des animatrices et facilitatrices engagées auprès des personnes, elles connaissent bien les résidents, elles ont la bonne distance et ce n'est pas facile, sans prendre la place des parents ou s'exprimer à la place des personnes.

Direction d'établissement

“ C'est mieux que la facilitatrice soit interne à l'établissement : elle connaît bien les résidents, les résidents osent plus échanger.

Accompagnant

Les facilitatrices, qui pour certaines interviennent dans plusieurs établissements, peuvent ainsi faire des liens entre ceux-ci et ont pu, lors de la mise en place du dispositif, accélérer son appropriation

“ Elles ont fait le maillage entre les GEL, du relais au quotidien, elles ont soutenu la parole des personnes, ça nous a fait gagner un temps fou. C'était un travail d'équipe remarquable, on ne s'est jamais marché sur les pieds.

Animatrice

Au-delà du rôle-clé des facilitatrices, certains professionnels interrogés soulignent le soutien de la direction, et du siège, dans la mise en place du dispositif

Les professionnels interrogés mettent en lumière l'évolution de la typologie des demandes faites par les personnes, démontrant ainsi que le Pouvoir d'agir est un cadre adapté pour favoriser le pouvoir d'expression des personnes

| En effet, les professionnels interrogés déclarent que la nature des demandes exprimées par les personnes accompagnées a évolué en devenant de plus en plus complexes

- Avec des demandes touchant davantage à la vie personnelle et familiale des personnes, dépassant les demandes concernant directement l'établissement et son organisation
- Ces demandes plus complexes pouvaient impliquer des déplacements dans d'autres pays ou régions

“ Les fiches action au départ, c'était beaucoup des choses de la vie quotidienne : je veux sortir, je veux avoir des activités, la façon dont la personne était levée, dire bonjour, être à son écoute, avec une volonté d'homogénéité dans l'équipe.

Direction d'établissement

“ Avec le temps, on arrive à des demandes plus complexes : par exemple, récemment, on a un résident qui a demandé à aller voir sa famille en Algérie. Ce qui a des implications logistiques, financières, familiales, administratives.

On a eu des demandes d'aller sur la tombe de ses parents, on aide la personne à trouver le lieu, à entrer en contact avec une personne de sa famille.

Direction d'établissement

“ Une autre personne avait une demande de se rapprocher de son frère en fin de vie, on a dû se rapprocher d'une autre association pour qu'il puisse vivre dans un lieu le temps de la semaine où il était parti.

Direction d'établissement

| Ces demandes plus complexes, qui permettent aux personnes d'exprimer des besoins importants, génèrent aussi davantage de démarches et d'accompagnement de la part des établissements.

Selon les professionnels interrogés, le Pouvoir d'Agir invite à repenser la dynamique organisationnelle des établissements et peut venir se greffer à des actions existantes

| Pour les professionnels interrogés, le Pouvoir d'Agir est un projet qui encourage à repenser la place des personnes accompagnées au sein des établissements, et donc la dynamique de l'organisation au sens large

- Cette nouvelle dynamique a entraîné les établissements à remettre en question des pratiques d'accompagnement des personnes qu'ils avaient systématisées
- Selon un directeur d'établissement, cette remise en question a entraîné un travail conséquent de réflexion et de mise en œuvre

“ La réflexion permet de sortir d'une manière d'accompagner les personnes qui était très ancienne, pour qu'elles puissent elles-mêmes mettre en œuvre leur projet.

Direction d'établissement

“ Avant, je ne me permettait pas d'interférer, maintenant j'essaie de comprendre : pourquoi tu n'as pas formulé la demande avant, qu'est-ce qui bloquait ?

Direction d'établissement

“ Ça a demandé beaucoup plus d'effort que d'habitude, de rédiger des protocoles. C'était un changement de posture, pas juste de l'organisation.

Direction d'établissement

| Deux directeurs d'établissement interrogés perçoivent ce projet comme étant complémentaire à d'autres actions mises en place au sein de l'établissement

- Notamment sur la vie en collectivité et l'expression des besoins

“ Ici, on travaille sur la dimension collective, le foyer de vie, on évolue au fur et à mesure : on travaille sur la création d'une communauté, que ce soient les résidents ou les salariés.

Direction d'établissement

“ Des parents me disent que leurs enfants expriment de nouvelles choses depuis les GEL, mais en parallèle, on a des ateliers hebdomadaires sur les droits et les devoirs.

Direction d'établissement

Les professionnels évoquent les changements profonds engendrés par le Pouvoir d'Agir au sein des établissements et dans les pratiques professionnelles

| Une partie des professionnels pointe la manière dont le Pouvoir d'Agir a pu amener les établissements à reconsidérer leurs philosophies et leurs pratiques vis-à-vis des personnes accompagnées

“ Il y a un changement de posture : les personnes ne sont plus uniquement des objets de soin qui doivent obéir aux professionnels, mais bien des êtres humains.

Direction d'établissement

“ Les demandes actuelles sont plus complexes, mais comme on est déjà dans une logique de modification de l'organisation, on y arrive. J'ai fait évoluer les postes, on a deux éducateurs spécialisés sur chaque projet d'unité pour porter le Pouvoir d'Agir. On travaille les changements de posture en profondeur.

Direction d'établissement

| Deux directeurs d'établissements interrogés font état des prises de conscience que le Pouvoir d'Agir a permis et engendré, notamment chez les professionnels, au regard de la manière d'exercer leur métier

- Notamment à l'égard de formes de maltraitements perpétués à l'égard des personnes accompagnées

“ Des professionnels ont pris conscience d'une forme de violence qu'ils exerçaient sans le vouloir sur les personnes, j'ai vu des pleurs de certaines personnes. Ça a pu les mettre mal à l'aise d'avoir dévoyé quelque chose qu'ils croyaient beau mais qui parfois n'était pas loin de la maltraitance.

Direction d'établissement

“ Avant, on infantilisait quand même beaucoup la personne handicapée, ça bouscule nos représentations. On pensait bien faire, on pensait les traiter de façon équitable. Le Pouvoir d'Agir vient questionner en profondeur ce que l'on met en place, ce qu'on pense.

Direction d'établissement

Rapport d'impact par Kimso pour Envoludia

“ Aujourd'hui, dans les établissements, on considère que les résidents doivent être levés à une heure précise, pour être douchés et préparés. Sauf que le résident n'a pas forcément envie de se plier à cet emploi du temps, or le personnel a été formaté à suivre ce cadre. Il fallait donc reprendre des choses assez basiques et détendre les professionnels sur ce côté des règles.

Direction d'établissement

Certains professionnels estiment que le Pouvoir d'agir est plus bénéfique à certaines personnes accompagnées qu'à d'autres

| Selon certains professionnels interrogés, les personnes ayant des capacités d'expression moins développées ne peuvent pas bénéficier dans une même mesure des effets bénéfiques du Pouvoir d'Agir

- En effet, une partie des professionnels interrogés relate que la portée des effets bénéfiques issus des GEL sont liés aux capacités d'expression des personnes
- Malgré cela, une Directrice interrogée pointe l'importance de continuer à proposer les GEL à tout le monde, quelles que soient leurs capacités

“ Évidemment, ça ne peut pas être homogène : certaines personnes sont limitées par le handicap oral. On ne peut pas savoir ce qui leur fait du bien ou pas. Quand il n'y a pas de verbalisation ou a minima de moyen de verbaliser, c'est difficile de comprendre et d'aller chercher leur désir.

Direction d'établissement

“ Les personnes qui ont des capacités cognitives et d'expression plus importantes vont se rendre compte qu'ils peuvent dire les choses. Ils vont avoir tendance à développer une confiance en soi plus importante et venir nous voir s'il y a des choses qui ne vont pas avec un professionnel.

Direction d'établissement

“ Il ne faut pas décider à qui on propose et à qui on ne propose pas. Être baigné dans quelque chose peut avoir des effets même si ce n'est pas hyper adapté. C'est plus dur pour nous de le mettre en œuvre avec les personnes où on a du mal à savoir ce qu'ils veulent, comprendre ce qu'ils veulent, mais c'est notre boulot à nous.

Direction d'établissement

“ Il y a une vraie limite pour les personnes qui n'ont pas la parole : on pensait que les facilitatrices auraient des outils pour les personnes ayant plus de difficultés d'expression, mais ce n'est pas tellement le cas.

Accompagnant

Les bénéfices du Pouvoir d'agir peuvent être limités par des craintes des personnes de dégrader les relations avec les professionnels et leurs familles

| Un directeur d'établissement évoque les craintes qui ont pu habiter les personnes accompagnées vis-à-vis de cette plus grande liberté de parole encouragée par le Pouvoir d'Agir

- En craignant notamment la dégradation de leur relation avec les professionnels, qui peuvent représenter une figure d'attachement importante pour les personnes accompagnées



Il peut y avoir la crainte de se mettre les professionnels à dos, de casser l'affection avec les pros. Pour certains ils n'ont pas de famille, pas d'amis. Il y a une dépendance à cette relation.

Direction d'établissement

| Deux directeurs d'établissement interrogés évoquent des tentatives d'alignement du Pouvoir d'Agir avec les familles des personnes accompagnées

- Certains parents des personnes accompagnées peuvent avoir une forme d'ascendant sur eux, freinant l'expression de leur liberté
- Une mineure partie des professionnels interrogés disent avoir cherché à mettre au courant les familles de ce projet, mais que la proximité de ces dernières envers l'établissement et la personne est hétérogène



Assez vite, je me suis dit qu'il fallait sensibiliser les familles, ce n'était pas dans le cahier des charges du départ, on a commencé en 2023.

Direction d'établissement



Le lien avec la famille dépend de la situation de chacun : quelques familles, peu, sont très présentes. Il y a des familles qu'on ne voit jamais, qui ont totalement disparu. Pour tel établissement, ils sont très autonomes, souvent sans lien avec la famille.

Direction d'établissement

Certains professionnels soulignent un manque de moyens des établissements pour répondre aux demandes dans la durée

| Certaines personnes interrogées évoquent un manque de moyens matériels, humains et organisationnels pour :

- Mettre en place les solutions proposées aux personnes de manière homogène dans la durée,
- Mettre en place des demandes plus complexes formulées par les personnes accompagnées

“ Par exemple, un résident veut être levé le premier, mais les jours où il y a quelqu'un qui a un rdv médical ce n'est pas possible. Si on n'a pas les moyens, je vais appeler un service d'auxiliaire de vie à l'extérieur.

Direction d'établissement

“ Mais la limite, c'est aussi le budget : je peux faire preuve de créativité mais il y a des limites.

Direction d'établissement

| Par ailleurs, certains interlocuteurs partagent un sentiment de manque de réflexion sur l'impact organisationnel de la mise en place des demandes d'action.

- En effet, la mobilisation de moyens pour mettre en place une demande peut diminuer les moyens affectés à d'autres tâches ou activités.

“ Chaque demande a un impact sur les professionnels, sur les cycles globaux de travail...Par exemple : un résident demande à manger dans sa chambre. Mais cela nécessite de l'organisation parce ce que cela implique qu'il y aura un aide-soignant pour s'occuper de lui et donc qui sera en moins dans la salle commune.

Direction d'établissement

Certains professionnels expriment que le cadre du Pouvoir d'agir reste encore flou pour leur établissement

- Certains évoquent un manque de référentiels permettant aux professionnels d'accompagner les personnes et de prendre des décisions relatives aux demandes exprimées.**

“ Comment on gère le handicap, des fonctions cognitives altérées ? On n'a pas de diagnostics sur lesquels se baser. Où s'arrête notre devoir de protection ? de quoi les personnes ont-elles conscience ? comment s'assurer que les personnes ont toutes les facultés de choisir ?

Direction d'établissement

“ C'est un travail énorme d'accompagner à la responsabilité des personnes : ça prend du temps, beaucoup. Les pros ne sont pas formés à ça

Direction d'établissement

- Plus largement, les professionnels interrogés soulignent pour certains la difficulté qu'ils peuvent avoir à identifier la limite entre la responsabilité que peuvent prendre les personnes dans la mise en place des actions, et ce qui relève de leur propre responsabilité.**

“ Si la personne veut couper le chauffage en hiver, à partir de quand on est responsables ? Il y a aussi la question du consentement, du potentiel intellectuel : est-ce qu'on l'évalue ou pas dans la formulation de la demande ?

Direction d'établissement

“ Les demandes qui viennent impacter le côté médical posent aussi question. On a un résident qui mange mixé et veut manger dans sa chambre seul, s'il fait fausse route, qui est responsable ?

Facilitatrice

Certains professionnels déplorent un manque d'inclusion des accompagnants et des familles dans la mise en place du dispositif et son déploiement

- Certains directeurs d'établissements et des accompagnants partagent le fait que le projet a été mis en place rapidement, sans temps dédiés de concertation avec les équipes et sans communication fluide entre les parties prenantes impliquées dans le dispositif.**

“

Le projet a été annoncé du jour au lendemain, il y a eu très peu de temps de réflexion commune. Il fallait le faire et c'était tout. On n'a pas eu le temps de l'amener aux équipes, réfléchir à la manière dont ça pouvait être absorbé.

Direction d'établissement

“

Il y avait un manque de communication entre la facilitatrice et les équipes. Et parfois il y avait des choses mises en place avec les résidents sans que les équipes ne soient mises au courant.

Accompagnant

- Ce manque d'implication a pu générer des frustrations et un manque de motivation de la part des accompagnants**

“

Les équipes ont pu trouver cela contraignant ou se sont questionnées sur la faisabilité des demandes. Elles étaient toutes faisables, cela-dit, on a dû les aider à déployer les choses autrement.

Direction d'établissement

“

Ce serait mentir que vous dire qu'il n'y a pas eu de freins ou de sabotages au sein de l'équipe.

Accompagnant

- Par ailleurs, certains professionnels ont eu le sentiment que leurs efforts mobilisés dans le cadre du Pouvoir d'agir n'étaient pas valorisés**

“

Le temps de trouver le bon matériel et de faire le travail avec la famille... ca prend énormément de temps mais ce n'est pas toujours pris en compte

Direction d'établissement

“

Les pros font déjà plein de choses sans le Pouvoir d'Agir. Nous on fait plein de choses et on n'est pas valorisés pour notre travail.

Accompagnant

#6

Pistes de réflexion et recommandations



Synthèse

Détail des recommandations

A l'issue de cette étude, plusieurs pistes de réflexion et recommandation émergent pour renforcer encore l'impact du Pouvoir d'agir sur les personnes accompagnées

1

Reclarifier la mission et le cadre du Pouvoir d'agir et les repartager à toutes les parties prenantes concernées

2

Faire évoluer certaines modalités d'action aux différentes étapes de l'accompagnement des personnes dans le cadre du Pouvoir d'agir

3

Outiller et accompagner davantage les établissements et les accompagnants dans la mise en place du Pouvoir d'agir

4

Fédérer les différentes parties prenantes autour du projet pour fluidifier sa mise en œuvre

Piste #1 : Reclarifier la mission et le cadre du Pouvoir d'agir et les repartager à toutes les parties prenantes concernées (1/3)

| **À partir de la présente étude d'évaluation du dispositif Pouvoir d'agir, plusieurs questions pourront être investiguées :**

1. **Quelle est l'ambition d'impact du dispositif ?**

- Y a-t-il un alignement entre les effets qui ressortent comme particulièrement forts dans la présente étude, et les objectifs de changement espérés sur les personnes y participant, notamment à travers les GEL ?
- Parmi les effets plus faibles, certains sont-ils en-deçà des objectifs qu'Envoludia espérait ?

2. **Quel est le cadre du Pouvoir d'agir ?**

1. Qu'est-ce que les personnes peuvent attendre du dispositif / demander dans le cadre du dispositif et qu'est-ce qui n'en relève pas ?
2. Comment le dispositif s'articule-t-il avec les autres initiatives portées par les établissements, avec des objectifs proches ?

3. **Quel ciblage des personnes pour participer au dispositif ?**

- À qui proposer les GEL : à tout le monde ? en priorité à ceux qui peuvent s'exprimer et pour qui les effets sont plus visibles ?
- Si c'est la voie choisie par Envoludia, comment s'assurer que toutes les personnes puissent bénéficier de manière équitable du pouvoir d'agir ?

4. **Quelle désignation du dispositif ?**

- Est-ce un problème que le terme identifié pour désigner le dispositif soit différent selon les établissements ?
- Dans quelle mesure Envoludia souhaite-t-elle homogénéiser le vocabulaire utilisé / l'adapter au mieux aux différents contextes d'établissements ?

Piste #1 : Reclarifier la mission et le cadre du Pouvoir d'agir et les repartager à toutes les parties prenantes concernées (2/3)

| En s'appuyant sur ces questionnements, Envoludia pourrait ainsi :

Se réaligner sur les éléments-clés de l'ambition sur la cible

- **Mettre en place une démarche de réflexion collective permettant de co-construire la définition du dispositif, l'ambition d'impact et de reclarifier la cible :**
 - Avec les personnes accompagnées
 - Avec les directions d'établissements
 - Avec les facilitatrices
 - Avec des représentants des accompagnants
- **Construire une vision claire et partagée des effets espérés sur les personnes accompagnées :**
 - À partir de la carte des effets de la présente étude, définir des effets que le Pouvoir d'agir doit activement avoir sur les personnes
- **Définir les termes-clés pour parler du Pouvoir d'agir** (ce qui est à respecter par tous / ce qui peut être adapté selon les établissements)
- **Réaffirmer la cible du dispositif, en particulier des GEL :** tout le monde ? Une cible en particulier ? Si oui, pourquoi ?

Repartager les éléments à toutes les parties prenantes

- **Identifier les éléments-clés à partager avec chacune des parties prenantes** (personnes accompagnées, familles, direction d'établissement, accompagnants, ...)
- **Travailler sur des formats courts et impactants** pour transmettre les éléments-clés à chacune des cibles

Piste #1 : Reclarifier la mission et le cadre du Pouvoir d'agir et les repartager à toutes les parties prenantes concernées (3/3)

“ Ce serait bien de leur montrer la différence entre les choses qui leur appartiennent et les choses sur lesquelles l'établissement peut agir. Partir trois semaines au Maroc, c'est un certain budget / organisation. La solution clé en main ne leur sera pas donnée, il va falloir qu'ils participent. C'est aussi cela l'autodétermination, c'est expérimenter les difficultés, l'organisation. Il faut qu'ils prennent conscience qu'ils ont des droits mais aussi des devoirs.

Direction d'établissement

“ J'expliciterais plus ce projet / concept de manière plus simple avec des exemples, le rendre plus accessible. Un projet expliqué en 10 pages, on ne le lit pas

Direction d'établissement

Piste #2 : Faire évoluer certaines modalités d'action aux différentes étapes de l'accompagnement des personnes dans le cadre du Pouvoir d'agir

- | Pour renforcer l'impact du Pouvoir d'agir sur les personnes accompagnées, et répondre aux limites évoquées dans le présent rapport, les pistes suivantes pourront être envisagées puis mises en œuvre :

Pendant les GEL

- **Rappeler clairement au début de chaque GEL** (a minima dans les premières sessions et à l'arrivée de nouveaux participants) **ce qu'est / n'est pas le Pouvoir d'agir**
- **En collaboration avec les facilitatrices, mieux travailler la répartition de la parole pendant les GEL pour éviter que ce soit toujours les mêmes personnes qui prennent la parole**
- **Envisager pour certaines personnes des temps d'échanges individuels plutôt que collectifs (à la demande de chaque personne accompagnée)**

Après les GEL

- **Systematiser les réponses apportées aux personnes, même quand il n'est pas possible de répondre à la demande d'action**
- **Accompagner la personne dans l'attente de sa réponse en lui donnant de la perspective sur les temporalités de traitement**
- **Faire preuve de pédagogie si la demande n'est pas acceptée telle quelle**
- **Former les professionnels à intervenir sur chacune de ces étapes**
- **Pour chaque demande, identifier un professionnel en charge de la durabilité de la solution dans le temps**

Piste #3 : Outiller et accompagner davantage les établissements et les accompagnants dans la mise en place du Pouvoir d'agir

| Pour renforcer l'impact sur les personnes, et en fonction des moyens à disposition de l'association, les pistes suivantes pourront être explorées :

1. Développer l'accompagnement des établissements et des accompagnants :

- Mieux outiller les établissements pour répondre aux demandes, notamment lorsque celles-ci s'avèrent complexes (accompagnement par le siège, partage de bonnes pratiques existantes, formalisation des process sous forme de fiches simples d'usage, ...)
- S'outiller au niveau de l'association pour mieux faire participer les personnes qui participent plus difficilement aux modalités proposées dans le cadre du Pouvoir d'agir (si c'est la voie choisie par Envoludia)

2. Renforcer les moyens alloués aux établissements :

- Leur conférer des moyens supplémentaires (humains, financiers) pour certaines demandes

3. Valoriser les actions mises en place et les personnes qui y contribuent :

- Valorisation des accompagnants et des efforts mis en place pour le Pouvoir d'agir (par le management, la mise en valeur et le partage des actions, ...)

“ Sur les moyens, il nous faut des bras. Ce sont des personnes dépendantes, les personnes ont besoin de deux pros parfois pour aller aux toilettes, ça peut durer 15 min. Ca prend un temps fou, et là on nous demande de faire de la qualité qui prend beaucoup de temps. Il faut aussi des pros en capacité d'aider des pros, à qui on peut déléguer.

Direction d'établissement

“ Ce qu'il faudrait ce serait une personne qui apporte vraiment quelque chose pour les personnes qui ne peuvent pas s'exprimer, grâce à des méthodes de communication alternative

Accompagnant

Piste #4 : Fédérer les différentes parties prenantes autour du projet pour fluidifier sa mise en œuvre

| Pour finir, une voie à explorer pour Envoludia serait de mobiliser encore davantage les parties prenantes autour du dispositif, pour fluidifier la mise en place des actions et à termes renforcer l'impact sur les personnes accompagnées, par exemple :

- Renforcer les liens entre siège et établissements autour du projet
- Travailler plus étroitement avec les professionnels et les intégrer davantage aux réflexions pour les aligner sur les objectifs, le cadre, et limiter les effets négatifs (ex : craintes des personnes de dégrader les relations avec les accompagnants lorsqu'une demande est exprimée)
- Travailler en équipes pluridisciplinaires autour de demandes d'action
- Favoriser le partage entre établissements et professionnels pour bénéficier de compétences / façon de faire déjà éprouvées ou développées
- Travailler davantage avec les familles, pour les acculturer progressivement à la démarche et en faire des alliées



Ce qui m'a beaucoup aidée, c'est le lien direct avec le siège, d'avoir le DG qui porte, qui insuffle, ça nous permet à nous de nous asseoir dans le projet. Je sais beaucoup mieux maintenant comment on va tisser quelque chose autour de cette problématique

Direction d'établissement



On n'a pas de psy pour nous aider, ou de personnes mieux armées qui pourrait venir nous aider

Direction d'établissement



Ce qui me manque, c'est de traiter concrètement des demandes en lien avec les projets personnels. Aujourd'hui, on se permet pas de prendre toutes les décisions, alors que si on les traitait à plusieurs Directrices, on oserait peut-être plus

Direction d'établissement

#7

Annexes



- Exemple d'une fiche action formulée par une personne accompagnée participante des GEL
- Etablissements des personnes interrogées, en effectif
- Liste des personnes interrogées dans le cadre des entretiens
- Carte des effets priorités en effectif / pourcentages selon les effectifs totaux

Annexe 1 : Exemple d'une fiche action formulée par une personne accompagnée participante des GEL

Objectif de l'action	
Intitulé de l'action (détail, fréquence...)	Manger seul dans ma chambre 2 fois par semaine
Contexte (Insatisfaction, souhait, Qu'est ce qui ne va pas, qu'est ce qui me manque...)	Verbatim de [] : « Je n'apprécie pas la collectivité Je n'ai pas choisi les autres résidents »
Finalité – (Qu'est-ce j'en attend ? Pourquoi c'est important ? Qu'est-ce que ça va te faire ?)	Avoir des moments tranquilles
Date de remise de la fiche	30/11/2023
Mise en œuvre de l'action par le directeur (à reporter sur Ageval)	
Modalité de mise en œuvre, organisation, moyens (Propositions faites pas la personne, à quoi je dois penser, solutions...)	<p>Étape 1 : Echange en équipe sur l'organisation</p> <p>Étape 2 : Retour à [] sur les possibilités</p> <p>Étape 3 : Point avec Ergo sur les besoins de matériel</p> <p>Étape 4 : Echange en PP le 5/12/23</p> <p>Étape 5 : Mise en place à compter du 11/12/23 (au minimum 2 repas du midi /semaine dans sa chambre en semaine à la demande de Mathias)</p> <p>Étape 5 : Evaluation</p>
Suivi de l'action et évaluation (la personne avec son facilitateur / reprise en groupe local par l'animatrice)	
Mise en œuvre	Période de réalisation (PA, DE) : 11/12/23 au 8/01/24 traçage des repas pris
Lien à faire avec d'autres actions	
(Pistes)	
Evaluation de l'action (impact)	<p>Au GEL du 8/01/24, [] explique que ce n'est pas 2 repas par semaine mais tous les repas qu'ils souhaitent prendre dans sa chambre. Il dit s'être laissé influencer pendant le PP.</p> <p>Reçu le 12/01/24 par la directrice avec la facilitatrice pour mettre en place tous les repas</p> <p>A compter du 17/01/24 repas pris en chambre sauf demande contraire de []</p> <p>Poursuite du GEL pour nouvelle évaluation avec []</p> <p>A la nouvelle évaluation en GEL du 14/03/24 sa demande a évolué.</p> <p>En GEL décision de clôturer cette fiche en d'en créer une nouvelle fiche. CLOTUREE</p>

Annexe 2 : Liste des personnes interrogées dans le cadre des entretiens



Entretiens avec des Directions d'établissement

5 entretiens individuels

- Donatella LLERAS
- Karina MEBARKI
- Jennifer SANGLEBOEUF
- Mathilde MANTEL
- Radouan EL FASSAL



Entretien collectif avec un binôme d'animatrices

2 animatrices interrogées

- Julia BOIVIN
- Tiphaine PERICARD



Entretien collectif avec les facilitatrices

3 facilitatrices interrogées

- Carole LE QUERE
- Latifa AIT ELHAJ
- Hinda SIDIBE

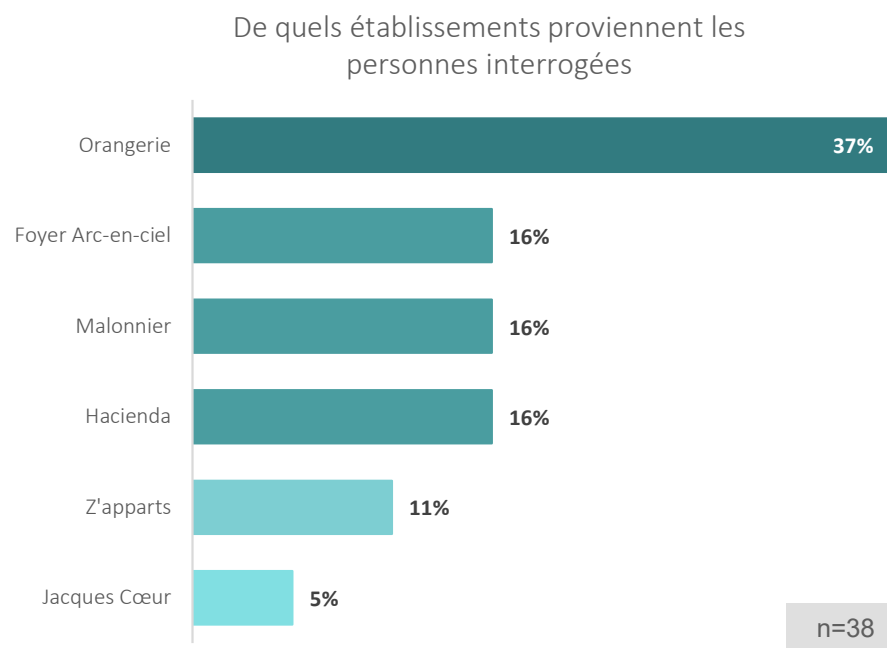


1 Entretien collectif avec des accompagnants

7 personnes interrogées

- Elavumoottil Lizyamm
- Abazubagira Aline
- AUDIFFRED Nadège
- MACIA Rémy
- CHAMINAS Stéphanie
- Gisele Brissy
- Kadidiah GUEREVE
- Marie Christine Cazaux

Annexe 3 : Etablissements des personnes interrogées, en effectif



Annexe 4 : Carte des effets priorisés en effectif / pourcentages selon les effectifs totaux

	Effets	Oui
Ecoute et expression des besoins	• Les personnes accompagnées déclarent avoir obtenu une réponse satisfaisante, à la suite de leur dernière demande d'action.	58%
	• Les personnes accompagnées se disent, au global, satisfaites des réponses qui leur ont été apportées concernant leurs demandes.	19/28
	• Les personnes accompagnées estiment que les gens les écoutent pendant les GEL et quand elles font une demande d'action.	88%
	• Les personnes accompagnées déclarent que leur dernière demande d'action a été respectée exactement telle qu'elles l'avaient formulée.	25/29
Liberté de choix et d'action	• Les personnes accompagnées estiment que la réponse obtenue à leur dernière demande d'action a concrètement changé quelque chose à leur quotidien.	24/28
	• Les personnes accompagnées estiment que, globalement, concernant les autres demandes, les actions mises en place changent des choses à leur quotidien.	19/24
	• Les personnes accompagnées déclarent que les actions mises en place à l'issue de leur dernière demande ont duré dans le temps.	16/24
	• Les personnes accompagnées estiment que grâce au Pouvoir d'Agir, elles osent davantage demander ou faire des choses qui sont importantes pour elles.	21/26
Bien-être et rapport à soi	• Les personnes accompagnées déclarent se sentir mieux dans leur vie grâce au Pouvoir d'Agir.	25/28
Rapport aux autres et au collectif	• Les personnes accompagnées estiment qu'elles peuvent maintenant plus participer à la vie de l'établissement, seul, ou avec d'autres personnes, grâce au Pouvoir d'Agir.	15/26
Autonomie et confiance en l'avenir	• Les personnes accompagnées peuvent à présent prendre plus de décisions par et pour vous-même, même au-delà des fiches d'action.	19/27
	• Les personnes accompagnées déclarent que le fait de pouvoir dire leurs besoins et leurs envies, grâce au Pouvoir d'Agir, les rassure pour leur futur.	24/27