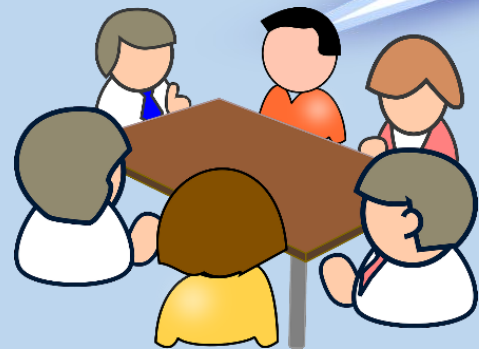


« La parole de la personne accompagnée : parlons-en ensemble ! »

2020-2021



## Table des matières

INTRODUCTION .....	4
A. Le projet en quelques mots.....	4
B. Méthodologie du projet .....	6
C. Remerciements .....	7
1 <sup>ERE</sup> PARTIE : LA NECESSAIRE PARTICIPATION DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES .....	8
A. Une parole de la personne conditionnée à l'engagement de tous.....	8
B. La communication et l'accessibilité des informations .....	12
C. Promouvoir l'implication des professionnels.....	14
D. Promouvoir l'implication des proches .....	19
2 <sup>EME</sup> PARTIE : DES OUTILS REVISITES OU INNOVANTS OU POUR RECUEILLIR LA PAROLE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE .....	26
A. Le recueil de la parole individuelle.....	26
1. La pré admission .....	26
2. L'admission .....	31
3. Les outils de la loi 2002 2 (droits individuels).....	35

4. Le projet de vie .....	40
5. La rédaction des directives anticipées et la désignation de la personne de confiance .....	45
6. L'individualisation de l'accompagnement .....	49
B. Le recueil de la parole collective .....	52
1. Le CVS .....	52
2. Temps d'échanges .....	60
3. Le journal de la structure/service .....	64
4. Les temps informels .....	67
5. Lien intergénérationnel .....	69
3E PARTIE : QUELLE SUITE POUR CE PROJET ? .....	72
LISTE DES PROPOSITIONS .....	73
A PROPOS DE LA FONDATION BRUNEAU : « LA PLUS GRANDE RICHESSE : ETRE UTILE AUX AUTRES EN PARTAGEANT LES FRUITS DE SA REUSSITE » .....	80
A PROPOS DE L'URIOPSS OCCITANIE .....	82

## INTRODUCTION

### A. LE PROJET EN QUELQUES MOTS...

La fondation Bruneau finance habituellement des projets qui ont un impact direct sur les personnes accompagnées (ex : création d'un espace SNOEZELLEN en EHPAD) mais en raison de la crise et de ses bouleversements, la fondation Bruneau a financé des actions collectives à dimension régionale avec le partenariat du réseau URIOPSS/UNIOPSS.

L'URIOPSS Occitanie a décidé de porter le projet suivant : « La parole de la personne accompagnée : parlons-en ensemble ! » afin de recenser les actions innovantes ou tout simplement revisiter les actions de recueil de la parole qui fonctionnent, autant en structure qu'à domicile...

La crise coronavirale a profondément bouleversé les outils de travail, les méthodes professionnelles et surtout la relation à l'autre. Le secteur médico-social a été particulièrement touché par ce constat. Les personnes accompagnées, en institution ou à domicile n'ayant eu pour seul contact "réel" que leurs aidants professionnels. Aussi, c'est en priorité à eux qu'elles ont confié leurs craintes, leurs peurs et leurs souhaits. Ces mois de confinement strict ont été autant révélateurs de l'isolement de nos aînés.

*La parole de la personne accompagnée, parlons-en ensemble ! p. 4*

Alors même que ces temps d'échanges et de discussion sont primordiaux pour placer au centre de l'accompagnement, la personne âgée, ce lien, aussi essentiel, peut être délité, par l'absence de temps ou d'outils adéquats. S'exprime donc ce paradoxe de l'accompagnement de la personne vulnérable qui consiste à répondre au mieux à leurs attentes et besoins dans un espace disponible pour ce recueil soumis quotidiennement à tension. Ce risque porte aussi, et plus largement de fait, sur la place de sujet et de citoyen à part entière des personnes en vulnérabilité. Il apparaît ainsi indispensable que subsiste, malgré la dépendance, des modes et une compétence collective à recueillir l'expression de besoins et de souhaits individuels, y compris dans des contextes institutionnels ou domiciliaires percutés par la notion d'isolement social.

Le projet que nous portons ici est de faciliter le recueil de la parole de l'utilisateur au quotidien par des méthodes et des outils spécifiques et d'œuvrer à l'efficacité des suites à donner à ce recueil de parole, quel que soit le lieu de vie de la personne. Au-delà d'un aspect purement légal (CASF et CSP), ce recueil permet avant tout un accompagnement humain et digne de nos Aînés dans l'écoute de leurs désirs, de leurs souhaits, au-delà de leurs simples besoins vitaux.

## B. METHODOLOGIE DU PROJET

Le projet s'est développé en quatre temps :

1. **Préparation/étude d'outils de recueil de la parole de la Personne Accompagnée** par l'équipe de l'URIOPSS (novembre 2020)
2. **Organisation de tables rondes virtuelles** d'une durée de 2h30 chacune (novembre/décembre 2020) pour :
  - ➔ Présenter les outils analysés en amont par l'URIOPSS Occitanie
  - ➔ Avoir un retour des équipes sur ces supports & des suggestions d'améliorations
  - ➔ Discuter/débattre autour de l'importance de la parole de la personne accompagnée

Les groupes étaient composés de la manière suivante :

- ➔ Groupe de travail directions (Domicile et EHPAD)
- ➔ Groupe de travail terrain – Domicile
- ➔ Groupe de travail terrain – EHPAD

Chaque groupe s'est retrouvé 2 fois.

3. **Capitalisation et synthèse des bonnes pratiques et des retours issus des groupes de travail** sous forme de livret (avril 2021):  
diffusion aux structures participantes pour avis.

4. **Organisation d'une conférence** pour présentation du livret et des outils compilés puis diffusion du livret au plus grand nombre (mai 2021).

### C. REMERCIEMENTS

Nous remercions :

- L'Association Des Aidants d'Occitanie,
- Le Foyer Soleil de Millau,
- Le SSIAD Vie et Santé à Domicile de Montcuq,
- Le SSIAD AESIO SANTE de Saint Martin de Londres-Claret
- L'Ehpad du pôle gériatrique Nîmois de la Croix Rouge française
- La Maison de Retraite Protestante de Montpellier

pour leur participation à ce projet, et particulièrement en temps de crise. Ils ont pu, malgré un quotidien contraint par la crise sanitaire, aborder la question cruciale de l'amélioration de la participation individuelle et collective de la personne accompagnée et nous espérons que ce livret, témoignage de différents acteurs de terrain, trouvera toute son utilité dans le quotidien de l'accompagnement de nos Aînés et permettra de promouvoir leur parole et ce quel que soit leur lieu de vie.

*La parole de la personne accompagnée, parlons-en ensemble ! p. 7*

## 1<sup>ERE</sup> PARTIE : LA NECESSAIRE PARTICIPATION DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

### A. UNE PAROLE DE LA PERSONNE CONDITIONNEE A L'ENGAGEMENT DE TOUS

*« L'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs. »<sup>1</sup>*

Cet engagement qui promeut l'autonomie des personnes est un pré requis indispensable au bon accomplissement de la mission du secteur social et médico-social, cité à l'article L116 -1 du CASF : *« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins ... ».*

---

<sup>1</sup> Recommandation HAS -07 2020 [« Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire »](#)



L'engagement passe avant tout dans cette volonté et cette possibilité laissées aux personnes accompagnées de s'exprimer, donner leur avis et proposer des actions suivies d'effets. Il est une preuve concrète de la garantie de l'exercice des droits et libertés individuels inscrits à l'art L311-3 du CASF.

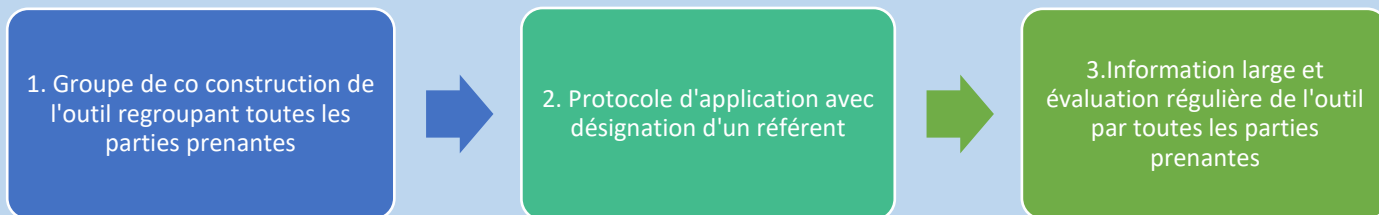
Il passe par différents piliers :

- Des valeurs communes : La gouvernance et les gestionnaires de structures doivent être convaincus de ses effets bénéfiques afin de convaincre à leur tour les salariés et les personnes accompagnées de s'engager (inscription dans le projet associatif, projet de service...),
- Des moyens spécifiques : temps, financement, outils, accessibilité de l'information, formation, protocoles... ancrés dans les pratiques professionnelles,
- Une reconnaissance des savoirs et compétences de chacun : la notion de partenariat doit prévaloir sur la notion de « prise en charge », la parole est libre et non jugée,
- Un suivi régulier des actions : la parole ne doit pas tomber aux oubliettes, au risque de perdre l'engagement d'une partie des personnes accompagnées qui se poseront, et à juste titre, la question de leur intérêt à s'engager. Si la co décision ou l'action proposées ne peuvent être réalisées, il est nécessaire d'en expliquer clairement les raisons.

*La parole de la personne accompagnée, parlons-en ensemble ! p. 9*

L'engagement est d'autant plus important dans la construction des outils de recueil de la parole que ces derniers visent directement les personnes accompagnées et répondent à l'objectif d'amélioration de leur accompagnement et de leur qualité de vie.

Co-construits, les outils sont mieux appréhendés et assimilables au quotidien par les équipes et les personnes qu'elles accompagnent. Il est donc nécessaire avant toute mise en place d'outils présentés dans le recueil, d'en aborder leur contenu et leur application quotidienne auprès des personnes concernées et des salariés. Pour ce faire, la méthodologie suivante est possible :



1. Groupe de travail : mobiliser le plus de représentants possibles pour avoir une vision et une acceptabilité de l'outil les plus larges possibles. Impliquer le CVS et/ou les groupes d'expression d'utilisateurs.
2. Protocole avec référent : Un protocole clair sur l'utilisation des outils est indispensable, surtout pour le personnel remplaçant. Un référent peut également être désigné pour faire vivre l'outil et se saisir en temps réel des difficultés/freins

à sa bonne application. Le rôle de référent permet également de valoriser le salarié mais pour cela il est nécessaire de lui donner les moyens nécessaires pour assurer ce rôle (temps dédié notamment).

Le protocole doit également définir le suivi de la parole recueilli via l'outil, au-delà du simple recueil, il est en effet primordial qu'un retour soit fait à la personne et que des actions concrètes aient lieu.


- 3. Information et évaluation régulières :** l'individualisation de l'accompagnement implique une information sur les nouveaux outils et leur adaptation rapide si certains n'atteignent pas leurs objectifs. Un outil est par nature évolutif. Les salariés devront se saisir de cette possibilité en transmettant leurs difficultés mais aussi en questionnant les personnes accompagnées sur leur optimisation.

## B. LA COMMUNICATION ET L'ACCESSIBILITE DES INFORMATIONS

En fonction des difficultés de communication/d'assimilation des informations de certaines personnes accompagnées, il est primordial de **développer les formes que peut prendre l'information** à leur destination afin de recueillir la parole la plus fiable possible en fonction de la compréhension de chacun.

L'**évaluation des outils** est importante tout autant que **la forme** qu'ils peuvent prendre pour leur complète assimilation, c'est en cela que la co construction avec les personnes accompagnées est importante.

Pour ce faire, nous repérons différentes situations qui nécessiteraient de développer des formats spécifiques :

Déficiences/handicaps détectés	Moyens possibles d'accessibilité
 <p>Problèmes visuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecriture grand format avec police spécifique</li> <li>• F(acile) A L(ire) et à C(omprendre)</li> <li>• Format audio</li> <li>• Braille</li> </ul>



### Problèmes auditifs

- FALC
- L(angue) des (S)ignes (F)rançaise
- Format papier/synthèse
- Pictogrammes/imagier



### Troubles cognitifs

- Communication adaptée (regard, toucher, phrase courte, constance dans les actes...)
- Evaluation du comportement- recours à l'histoire de vie de la personne
- FALC
- Pictogrammes/imagier

Certains formats sont très simples à réaliser (Grand format , FALC , audio...) alors que d'autres sont plus complexes et nécessitent l'intervention d'un tiers : formation aux troubles du comportement, orthophoniste pour l'utilisation des pictogrammes/imagier , sensibilisation/formation à la LSF ou au braille...

Certaines structures développent sur leurs outils papiers, des « QR CODE » pour un accès direct à leur site internet qui héberge les différentes formes d'information disponibles .



## C. PROMOUVOIR L'IMPLICATION DES PROFESSIONNELS


L'aide/l'écoute humaine est primordiale dans la prise en compte de la parole des personnes accompagnées mais le temps est souvent contraint et le personnel épuisé de travailler « à la chaîne ». La parole se libère plus facilement dans des moments de calme, de confiance et d'attention de l'autre, d'où l'importance de ce temps *informel* qui doit être donné aux salariés avec les personnes accompagnées.

Ce temps, essentiel à un accompagnement de qualité, doit être valorisé dans les négociations avec les autorités de contrôle et de tarification mais aussi auprès des agents qui réalisent les plans d'aide si les équipes considèrent que le nombre d'heures est *insuffisant*...

Malgré les contraintes en terme de taux d'encadrement insuffisant dans les structures<sup>2</sup>, les pratiques professionnelles se doivent de promouvoir autant qu'elles le peuvent la parole de la personne accompagnée. Voici quelques méthodes abordées lors des groupes de travail :

---

2 Le rapport FIAT IBORRA de 2018 préconisait pour un accompagnement de qualité de passer d'un taux d'encadrement actuel de 24 salariés pour 100 résidents à 60 salariés pour 100 résidents, en l'espace de 4 ans maximum...

 Sensibilisation constante sur le consentement et les outils de recueil de la parole

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Réaliser une synthèse courte et accessible à tous sur les outils existants (ex : 2002-2)</li><li>➤ Faire le point sur ces documents avec le salarié lors d'un temps donné après son embauche (freins et remarques)</li><li>➤ Temps de discussion/d'échanges en équipe sur ce sujet à organiser régulièrement (intervention d'un psychologue, juriste...)</li><li>➤ Ramener systématiquement la parole de la personne au centre des discussions et décisions (avant tout autre partie prenante)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le temps d'échange avec le salarié n'est pas une évaluation – le rassurer en ce sens</li><li>➤ La famille peut parfois être très (trop) présente, soutenir les équipes dans le respect de la primauté de la parole de la personne accompagnée</li><li>➤ Les refus de soins doivent être acceptés et surtout accompagnés par les équipes</li></ul>

 **Systematisation d'une clinique des pratiques – espaces d'échanges sur l'éthique**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Faire appel à l'espace éthique régional pour mobilisation d'un professionnel (ou personnel de la structure formé à cette pratique)</li><li>➤ A développer avec d'autres structures du territoire : échange pluridisciplinaire intéressant dans la réflexion éthique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Convier uniquement le personnel intéressé (la contrainte ne permet pas l'expression de la parole)</li><li>➤ Rassurer le personnel : ces temps d'échanges n'évaluent pas leurs pratiques !</li><li>➤ Pas de solutions toutes prêtes à un cas spécifique – simplement un cheminement dans la réflexion individuelle de chaque professionnel</li></ul>



## Systematisation des temps de transmission (y compris à domicile)

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Temps court quotidien, même téléphonique pour le personnel à domicile</li><li>➤ Sanctuariser des rencontres physiques qui facilitent les échanges entre membres d'une même équipe et entre équipes (ex : jour/nuit en EHPAD, réunion en SAAD et SSIAD... )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Si le temps est limité : centrer les débats sur les éléments essentiels à l'accompagnement dont la parole de la personne accompagnée...</li></ul>

👉 Favoriser la mise en œuvre effective d'un droit au parcours de la personne

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer les partenariats et organiser via des conventions des échanges/rencontres de manière régulière, en fonction des souhaits exprimés par les personnes</li> <li>➤ S'inscrire dans les Communauté professionnelles territoriales de santé</li> <li>➤ Rendre effectif le retour à domicile (ex : logement de secours)               <ul style="list-style-type: none"> <li>– le parcours suppose de faire des choix notamment par rapport à son lieu de vie et de pouvoir en changer au cours de son avancée en âge</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recueillir les besoins et souhaits des personnes pour « sélectionner » les partenariats pertinents</li> <li>➤ Prévoir des temps d'échanges et des objectifs communs réalisables pour ne pas « essouffler » le partenariat</li> <li>➤ Evaluer le partenariat chaque année pour lever les freins à sa pleine optimisation</li> </ul>

## D. PROMOUVOIR L'IMPLICATION DES PROCHES

Les proches jouent souvent un grand rôle dans l'accompagnement des personnes et peuvent parfois peser dans le choix de ces dernières, relais lorsque la personne n'est plus en mesure de s'exprimer, il est essentiel de les mobiliser et surtout de les accompagner au mieux dans un esprit d'accueil du couple aidé/aidant...Les aidants se trouvent souvent en situation d'épuisement, désemparés face à la situation de leurs proches (près de 6 aidants sur 10 ressentent un état d'épuisement réel et de surmenage<sup>3</sup>). Les aider, au-delà de l'aspect purement humain et solidaire, aura indéniablement un impact sur la personne accompagnée qui ressentira moins d'angoisses, de tristesse et parfois de colère d'être perçu comme « un fardeau » par ses proches. Avec un peu d'aide professionnelle et d'idées « innovantes », la relation naturelle et originelle peut reprendre le pas sur la relation plus contrainte d'aidant/aidé.

---

<sup>3</sup> [Enquête nationale](#) IPSOS-MACIF de 2020

👉 **Mieux informer les aidants dès l'admission (droits de la personne et place de l'aidant)**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiser un temps de rencontre spécifique avec les aidants dès l'admission et de manière régulière</li> <li>➤ Ne pas surcharger d'information et de documents les aidants le jour de l'admission – diluer l'information pour qu'elle soit mieux assimilée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rappeler les droits de la personne et la protection de son autonomie (sa parole prévaut)</li> </ul>

👉 **Informer les personnes accompagnées des mesures de protection juridique existantes**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toutes les mesures possibles doivent être abordées (mandat de protection future est intéressant)</li> <li>➤ Demander l'intervention d'un assistant social ou d'un juriste pour un temps d'information</li> <li>➤ Rappel de l'existence de professionnels en la matière qui assurent les intérêts et le respect des droits de la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les salariés doivent avoir connaissance des mesures pour mieux accompagner la personne âgée</li> </ul>

## 👉 Créer une fiche guide pour les aidants

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contenu : plateforme de répit, solutions de répit, associations locales, CCAS/CLIC, aide au financement, dispositif local, point info seniors...</li><li>➤ Les salariés doivent connaître l'existence de la fiche et avoir des exemplaires à disposition si besoin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fiche doit être actualisée dès que nécessaire (veille constante)</li></ul>

 Sensibiliser les salariés à l'épuisement des aidants – alerter – rediriger vers le bon interlocuteur

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<p>➤ Sensibiliser les salariés aux signaux d'alerte existants chez l'aidant (psychologue interne ou externe à la structure)</p> <p>Utiliser les grilles existantes pour évaluer la situation de l'aidant (ex : grille ZARIT<sup>4</sup> ou GDS<sup>5</sup>)</p>	<p>➤ Avant toute action ou conseil, alerter la direction de la situation car le contexte familial peut être complexe</p> <p>➤ Ne pas « laisser passer » des agressions même verbales d'aidants, si complexité dans l'accompagnement, en parler en équipe et trouver des solutions ensemble</p>

<sup>4</sup> [Grille ZARIT](#)

<sup>5</sup> [Grille GDS](#)

## 👉 Augmenter la transparence sur le fonctionnement de la structure

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obtenir le mail des proches de la personne dès son admission pour transmettre les informations sur la structure</li> <li>➤ Demander aux aidants de participer à la vie de la structure (sorties, animations, projets...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire équipe avec les aidants sans confusion des rôles</li> </ul>

## 👉 Soutenir le lien aidant/aidé<sup>6</sup>

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favoriser le lien malgré la distance (outils numériques)</li> <li>➤ Aider la personne dans ces démarches (ex : cartes postales, envoi de photos, passer un appel...)</li> <li>➤ Accompagner l'aidant à un autre type de communication quand la maladie s'installe (ex : regard, toucher...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soutenir le lien mais ne pas le « forcer » - le contexte familial n'appartient pas aux professionnels...</li> </ul>

<sup>6</sup> Proposition de formation pour les aidants - [TOCCATA](#)

👉 Sanctuariser des temps d'échanges conviviaux entre aidants

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prédéfinir un thème avec les aidants (circulariser un questionnaire sur ce sujet)</li><li>➤ Inviter un professionnel extérieur à la structure pour chaque thème (partenaire existant)</li><li>➤ Définir les dates sur l'année et à l'avance pour réduire les impossibilités de chacun</li><li>➤ Faire participer les professionnels de la structure (visions des deux « côtés » du miroir)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 2 professionnels seront nécessaires : une personne extérieure à la structure (qui pourra prendre plus de recul) et un professionnel de la structure</li><li>➤ La parole dévie souvent du thème : la laisser libre...</li></ul>



## 👉 Intégrer/mobiliser les (anciens) aidants dans la gouvernance associative

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Permet de mieux comprendre les contraintes professionnelles et organisationnelles de la structure</li><li>➤ Réelle vision de l'accompagnement et solutions concrètes face aux problématiques rencontrées</li><li>➤ Apaise les relations aidants familiaux et professionnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Souligner l'importance de l'engagement dans la vie associative pour éviter les désertions des organes décisionnels...</li><li>➤ Les « former » au fonctionnement de l'association et aux grands thèmes la concernant (accompagnement, financement, transformation de l'offre...)</li></ul>

## 2<sup>EME</sup> PARTIE : DES OUTILS REVISITES OU INNOVANTS OU POUR RECUEILLIR LA PAROLE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE



### A. LE RECUEIL DE LA PAROLE INDIVIDUELLE

#### 1. La pré admission


*Premier contact avec la future personne accompagnée et non obligatoire (contrairement à l'entretien d'admission), elle n'est pas systématique dans les structures et revêt pourtant de nombreux avantages :*

- ✓ *Rencontrer la personne dans une situation plus « calme » et « sereine » que l'admission – temps informel ;*
- ✓ *Prendre connaissance de l'environnement de la personne, son mode de vie et anticiper ses besoins ;*
- ✓ *Vérifier l'adéquation entre les besoins de la personne et l'offre proposée – (les éléments recueillis viendront nourrir la commission/réunion d'admission);*
- ✓ *Prendre le temps d'expliquer le fonctionnement et l'établissement et rechercher le consentement de la personne;*
- ✓ *Rassurer la personne sur ses craintes et ses angoisses ;*
- ✓ *Laisser le temps à la personne de réfléchir à un tel engagement et connaître des visages lors de son éventuelle admission.*

*La parole de la personne accompagnée, parlons-en ensemble ! p. 26*

## 👉 Visite à domicile, logique d' « aller vers »

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convier à minima le directeur et le médecin co/psychologue avec référent professionnel (si possible)</li> <li>➤ Coupler cette visite avec la remise obligatoire des documents sur la personne de confiance – 8j avant l'admission au minimum</li> <li>➤ Avoir un temps dédié avec la personne seulement, sans ses proches (si elle accepte)</li> <li>➤ Etre transparents sur la vie de l'établissement – base d'une relation de confiance</li> <li>➤ Préparer des questions en amont qui permettront de vérifier l'adéquation entre les besoins/souhaits de la personne et les services proposés par la structure</li> <li>➤ Avoir des photos et vidéos de la structure (film de présentation)</li> <li>➤ Proposer à la fin du rdv et si elle le souhaite une visite de l'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Éviter un grand nombre de « visiteurs »</li> <li>➤ Laisser un délai suffisant après cette visite pour que la personne ait le temps de faire un choix éclairé</li> <li>➤ Si accueil en urgence et retour à domicile impossible, visitez la personne dans son lieu d'accueil (ex : SSR)</li> </ul>

 Journées d'« essai » dans les ehpad : repas, animation, accueil de jour, journée entière...

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Désigner un référent professionnel (et/ou un résidant) pour accompagner la personne</li><li>➤ Profiter de la visite de l'établissement pour proposer cet « essai »</li><li>➤ La personne peut être accompagnée si elle le désire</li><li>➤ Prévoir un temps de débriefing avec la direction en fin d'« essai »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Etre disponible pour la personne sans « trop en faire »,</li><li>➤ Demander aux professionnels présents d'être vigilants sur le comportement de la personne (informations précieuses pour l'admission)</li></ul>

## 👉 Organiser tous les ans des portes ouvertes

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Désigner un membre de chaque fonction qui présentera son service, le fonctionnement de l'établissement...</li><li>➤ Désigner des personnes accompagnées « référentes » qui présenteront la structure</li><li>➤ Communiquer largement sur l'événement : presse, internet, flyer...</li><li>➤ Organiser un buffet convivial en invitant les autres personnes accompagnées</li><li>➤ Remettre une plaquette d'information à la fin de chaque visite</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Privilégier les inscriptions pour avoir le temps d'échanger avec les visiteurs</li><li>➤ Attention aux regards indiscrets, l'EHPAD comporte de nombreuses parties privatives (encadrement des visites)</li><li>➤ Ne pas créer d'événements particuliers (ex : animation), les portes ouvertes doivent refléter la vie quotidienne</li></ul>

## 👉 Rendre effectifs les outils contractuels

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Utiliser l'hébergement temporaire quand la personne ne semble pas totalement convaincue par l'admission en EHPAD</li><li>➤ Rendre effectif le droit de rétractation de la personne accompagnée inscrit dans le contrat de séjour ou d'intervention en prévoyant un temps d'échange avec elle avant la fin de ce délai</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ S'assurer du départ possible de la personne si elle en exprime le souhait – « domicile de secours » ou « services de secours »</li></ul> <p>Attention à la position de certains proches qui mentionnent un essai et qui finalement refusent que la personne quitte l'EHPAD ou change de service – bien aborder cette possibilité et ce droit pour la personne dès l'admission</p>

## 2. L'admission

*L'admission est un passage obligatoire pour tout accueil d'une personne en service ou en hébergement. Au-delà de l'aspect administratif (défini par la loi ASV notamment), l'aspect humain et bienveillant sont fortement attendus pour une admission réussie, c'est-à-dire au plus proche des besoins et des souhaits de la personne accompagnée. C'est en effet, pour elle, dans la majorité des cas, la reconnaissance d'une perte d'autonomie, des libertés qui y sont liées, d'une part de leur intimité... et pour les résidents d'EHPAD, c'est l'acceptation d'une nouvelle vie impliquant un déménagement et un éloignement de leurs proches et de leur quotidien. En cela, l'admission ne doit pas être laissée au hasard, le moindre détail compte pour que ce moment de prime abord perçu comme une rupture, se passe le plus confortablement possible...*

## 👉 Garantir une co-construction du protocole d'admission avec l'ensemble des professionnels

### Conseils de mise en œuvre

- Chaque profession doit trouver sa place dans le processus d'admission (accompagnement global)
- Distinguer 3 étapes : avant l'admission/le jour J/les jours et semaines suivants
- Création d'une check-list pour ne rien oublier lors de ces trois étapes (ex : recueil des habitudes de vie, préparation de la chambre, réception du traitement médicamenteux, recueil des goûts alimentaires...)

### Points de vigilance

- Obligations légales doivent y figurer (loi ASV et ses décrets d'application)
- Ne pas mobiliser de manière trop importante la personne accompagnée qui vient d'être admise : étaler les « entretiens » sur plusieurs jours voire semaines si nécessaire
- Prendre en compte les remarques/suggestions d'amélioration proposées par les personnes accompagnées ou leurs proches (ex : enquêtes de satisfaction ou dialogue informel)




## 👉 Désignation d'un « référent admission » sur plusieurs jours

### Conseils de mise en œuvre

- Définition du rôle en équipe avec protocole spécifique – souvent lié au projet de vie (ou d'accompagnement) : recueil des questions, accompagnement dans les temps forts de la journée, vérifier les besoins et l'adaptation de la personne accompagnée, visites de l'établissement...
- Accompagnement sur plusieurs jours et en fonction des souhaits et de la situation de la personne
- Tous les salariés peuvent être référent – valorisation de leur rôle
- Participation aux réunions de transmission quel que soit le poste occupé

### Points de vigilance

- Privilégier un salarié qui sera présent sur plusieurs jours (relation de confiance se tisse)
- Cette démarche peut être réalisée pour tous les personnes accompagnées même celles qui communiquent de manière non verbale

 Sanctuariser un moment convivial le jour de l'admission (ou le lendemain) en EHPAD

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Inviter la direction, les salariés présents et les autres résidants,</li><li>➤ Proposer un repas convivial ou un goûter sous forme de buffet</li><li>➤ Offrir un petit cadeau de bienvenue (repérer les goûts de la personne avant l'admission – intérêt de la pré admission)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Penser à demander l'avis au futur résidant, certaines personnes n'adhèrent pas à ce genre d'événements- si c'est le cas le réaliser en « petit comité »</li><li>➤ Prévenir les autres résidants en amont – bien souvent les salariés sont informés d'un nouveau venu mais pas systématiquement les résidants</li></ul>

### 3. Les outils de la loi 2002 2 (droits individuels)

*Considérée comme un véritable pilier des droits des personnes accompagnées en ESMS, la loi 2002-2 a rendu obligatoire une série d'outils, 7 au total permettant d'assurer leur effectivité. Entre simple production de ces outils et réelle utilisation au quotidien dans un objectif d'amélioration de la qualité et de l'accompagnement, leur usage semble différent selon les structures.*

*Manque de temps, d'intérêt des personnes accompagnées à les co construire, méconnaissance des professionnels à leur égard...la liste des « coupables » est longue pour ne pas retrouver ces outils dans les pratiques professionnelles quotidiennes et dans le quotidien des personnes accompagnées.*

*Plutôt que de trouver des « coupables », pourquoi n'essayons-nous pas de trouver des solutions pour les rendre applicables et accessibles à tous ?*



*La parole de la personne accompagnée, parlons-en ensemble ! p. 35*

## 👉 Garantir une co-construction des outils de la loi 2002-2

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convier l'ensemble des parties prenantes (personnes accompagnées, proches et salariés)</li> <li>➤ Si temps d'échange complexe (ex : à domicile), proposer un questionnaire</li> <li>➤ Aborder la question en CVS ou autre format de participation</li> <li>➤ Un test des outils est souvent nécessaire afin d'ajuster l'outil et de lever les freins existants à son optimisation – révision dès que nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les réunions / groupes doivent être courts pour ne pas fatiguer les personnes accompagnées</li> <li>➤ Aborder principalement les questions qui les intéressent (ne pas aller dans le détail)</li> <li>➤ Accompagner les personnes pour les questionnaires si elles en expriment le besoin</li> </ul>

## 👉 Accessibilité du format pour tous (réf partie I-b)

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ajuster le format pour tous les types de déficiences (visuelles, auditives et cognitives)</li> <li>➤ Sensibilisation du personnel à ce type de format pour qu'ils adaptent leur communication en fonction du résidant et de ses déficiences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certaines personnes accompagnées cumulent plusieurs difficultés de compréhension (ex : vue et ouïe) – adapter le son de la vidéo par ex ou proposer un casque</li> <li>➤ Coût et temps important mais réelle plus-value pour les personnes accompagnées et leurs aidants</li> </ul>

## Sensibilisation constante des salariés à ces outils

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fiche synthèse regroupant l'ensemble des outils (leur utilisation, leur intérêt et leur emplacement)</li><li>➤ Faire le point avec le salarié (en fonction de la durée de son contrat) pour aborder ces outils</li><li>➤ Aborder les outils en réunion d'équipe, de manière régulière afin qu'ils s'ancrent dans la pratique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tous les salariés doivent connaître ces outils (à minima leur existence et intérêt) afin de développer une culture professionnelle commune</li></ul>


*Au-delà des recommandations générales liées à la co construction et à l'application quotidienne des outils, des bonnes pratiques peuvent être développées de manière spécifique par type d'outil :*

## 👉 Rendre effective la relation contractuelle


Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rendre possible le droit de rétractation, en particulier pour le contrat de séjour: recevoir la personne pour échanger avec elle sur ses souhaits avant la fin de cette période</li> <li>➤ Entretien avec le résidant ou la personne à domicile pour échanger sur la satisfaction réciproque de l'exécution du contrat (à minima 1x /an)</li> <li>➤ S'assurer d'une porte de sortie pour la personne si elle met fin à la relation contractuelle (effectivité du droit au parcours de la personne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Questionnement sur le réel consentement de la personne par la simple signature du contrat de séjour ou DIPEC : recherche du consentement réel de la personne</li> <li>➤ Attention au DIPEC en EHPAD qui n'est pas signé</li> <li>➤ Attention au tuteur de fait et en particulier dans les situations d'urgence, une mesure de protection juridique doit à minima être en cours</li> </ul>

## 👉 Rendre plus accessible La personne qualifiée

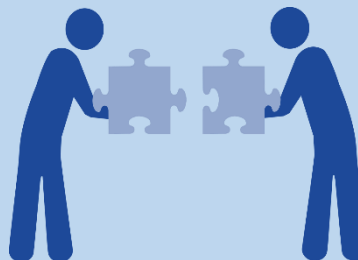
Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Afficher son numéro de manière visible ainsi qu'une présentation synthétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trouver la liste établie par arrêté préfectoral (certains territoires n'en possèdent pas)</li> </ul>

 **Rendre plus « parlante » la charte des droits et libertés de la personne accueillie**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agrémenter la charte d'exemples (écrits ou images) afin qu'elle soit plus parlante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire attention aux images infantilisantes</li> </ul>

 **Adapter le règlement de fonctionnement à la vie et aux pratiques de la structure**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluer avec l'ensemble des parties prenantes les bénéfices/risques des items du règlement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equilibre à trouver entre droits individuels et droits collectifs...</li> <li>➤ Eviter les interdits qui sont infantilisants</li> <li>➤ Dès que le règlement est enfreint, la direction doit s'entretenir avec la personne afin qu'il soit réellement effectif</li> </ul>



#### 4. Le projet de vie

*Outil de la loi 2002-2 et élément central de tout accompagnement, le projet de vie connaît des difficultés dans sa réalisation et dans son application quotidienne, en l'absence de textes fixant son contenu et en vue des nombreuses RBPP du secteur, il est complexe de s'y retrouver...*

*L'essentiel étant de construire le projet avec la personne accompagnée et l'ensemble des équipes, d'englober tous les aspects de sa vie et de son épanouissement personnel et bien sûr d'essayer au quotidien d'atteindre les objectifs fixés...Le projet de vie doit avant tout être basé sur le libre choix de la personne et la primauté de sa parole, en considérant que la personne elle-même est la mieux placée pour exprimer ses besoins et ses souhaits<sup>7</sup>.*

*« Le projet personnalisé identifie les étapes et les moyens nécessaires à la mise en place d'un accompagnement adapté de la personne par la structure médico-sociale. Il inclut et articule différents volets spécifiques d'intervention (communication, santé, etc.). Il représente un engagement de la structure dans l'accompagnement proposé à la personne et doit prendre en compte ses besoins et attentes spécifiques ». [note HAS](#)*

---

<sup>7</sup> Note de position du Cercle Vulnérabilités et Sociétés de décembre 2020 : « [Préserver le libre choix de la personne vulnérable](#) »



 Désigner un « référent projet de vie »

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tout salarié peut être référent</li><li>➤ Coupler le rôle de « référent d'admission » avec celui de « référent projet de vie</li><li>➤ Lui allouer les moyens nécessaires à l'exercice de sa mission (temps, matériel...)</li><li>➤ Participation aux réunions et possibilité de laisser des transmissions</li><li>➤ Co construire le rôle avec les salariés et la personne accompagnée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La désignation d'un référent ne doit pas désengager les autres salariés auprès de la personne accompagnée (rôle et missions définies)</li><li>➤ Prévoir un relai si le référent est absent</li><li>➤ Etre raisonnable dans les missions proposées (elles doivent pouvoir être assumées par tous)</li></ul>

👉 Affiner le projet de vie en grands et sous objectifs – technique des « petits pas »

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aucun souhait n'est de prime abord irréalisable- ne rien « interdire »</li><li>➤ Prévoir des étapes intermédiaires pour parvenir avec moins de « hâte » à l'objectif final</li><li>➤ Si l'objectif n'est pas réalisable, trouver avec la personne des alternatives, ainsi, la déception sera moins grande</li><li>➤ Développer les partenariats pour atteindre les objectifs du projet de vie- mobiliser les proches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amener la personne accompagnée à comprendre seule pour quelles raisons le projet n'est pas réalisable (promotion de son autonomie)</li><li>➤ Personne ne doit brider ses souhaits du résidant : tous les projets doivent pouvoir être inscrits au projet de vie</li></ul>

## 👉 Réelle co élaboration du projet avec la personne

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A partir d'une feuille vierge, réaliser le projet de vie avec la personne – à son chevet si elle ne peut se déplacer</li> <li>➤ Préparer des questions en amont pour stimuler les souhaits de la personne (convier le psychologue si il est présent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La simple validation du projet par la personne (projet déjà rédigé en amont par les équipes) bride sa parole et l'expression de ses souhaits</li> <li>➤ Certaines personnes n'ont jamais eu l'opportunité d'évoquer leurs souhaits, leurs rêves , les aidants professionnels doivent alors stimuler la personne et l'aider à avoir une telle réflexion</li> <li>➤ Les proches (et même les salariés) ont tendance à amener la personne sur ce qu'ils considèrent eux même comme bienveillant et bon pour la personne – or c'est elle qui est la mieux placée pour savoir ce qu'elle désire...</li> <li>➤ Accepter les refus de soin dans le projet de vie pour les accompagner au mieux</li> <li>➤ Si la communication est complexe avec la personne questionner ses proches et les autres salariés</li> </ul>

## 👉 Suivi régulier du projet

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le point de vue de tous les professionnels est essentiel sur le contenu et le suivi des projets de vie : Organiser des réunions spécifiques</li><li>➤ Pas de modification du projet de vie sans en discuter avec la personne concernée et les autres salariés: continuité de l'accompagnement</li><li>➤ Aborder régulièrement les avancées/les freins au projet de vie pour informer pleinement la personne accompagnée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Si changement brutal de situation : adapter le projet de vie</li><li>➤ Ne pas être figé au projet de vie si la personne exprime d'autres souhaits, il est adaptable en fonction des jours – sa parole doit toujours primer</li></ul>

## 5. La rédaction des directives anticipées et la désignation de la personne de confiance

*Sujets pour le moins délicat car mettant en perspective la perte d'autonomie des personnes et la fin de vie, les directives anticipées et la personne de confiance restent des éléments essentiels pour faire entendre la parole de la personne accompagnée quand celle-ci ne peut plus s'exprimer...*

*Aborder la fin de vie, la perte d'autonomie, ces possibilités-là dans un discours sans tabou et explicite peut aider à dédramatiser la rédaction de tels documents qui ne seront peut-être même pas utilisés par la personne et ses proches...*

*Les directives anticipées dont la base légale est inscrite dans le code de la santé publique<sup>8</sup> sont facultatives pour les personnes et sont minoritairement rédigées...*

---

<sup>8</sup> Art L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19

*Même constat pour la désignation de la personne de confiance, l'information est bien obligatoire mais la désignation en tant que telle, reste facultative et cela pour les deux secteurs définis : sanitaire<sup>9</sup> et médico-social<sup>10</sup>.*

*Il est primordial avant toute présentation de la personne de confiance du secteur médico-social, de la distinguer de la personne de confiance du secteur sanitaire.*

*En effet, la 1e dont l'information doit être communiquée 8 jours avant l'admission, donne son avis et est consultée lorsque la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance de ses droits, elle peut également l'accompagner lors des entretiens préalables à la signature du contrat de séjour, la soutient dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux.*

*La personne de confiance, au sens de l'art du Code de santé publique, a pour rôle de s'exprimer au nom du patient lorsque celui-ci n'est plus en mesure de le faire et cela pour des actes médicaux : entretiens médicaux, consultation du dossier médical, prise de décisions...*

*La personne accompagnée peut désigner la même personne de confiance pour les deux domaines, pour ce faire, elle devra le mentionner expressément (décret n°2016-1395).*

---

<sup>9</sup> Art L1111-6 du code de la santé publique

<sup>10</sup> Art L311- 5-1 du CASF

*Il était donc intéressant d'échanger sur ce thème lors des groupes de travail pour trouver des moyens pour rassurer et encourager les personnes à rédiger de tels documents.*

### Sensibilisation régulière sur leur importance

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Information à l'ensemble des personnes animée par un psychologue et un médecin (ou individuelle si la personne en exprime le souhait)</li><li>➤ Ne pas utiliser de termes trop techniques ou médicaux, privilégier les illustrations concrètes et parlantes...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rappeler que les documents sont modifiables à tout moment</li><li>➤ Seule la personne de confiance relevant du secteur sanitaire pourra faire valoir les directives anticipées si la personne est en incapacité de s'exprimer</li></ul>

## 👉 Co élaboration avec les professionnels

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Permet de comprendre les craintes des personnes accompagnées</li> <li>➤ Les directives anticipées et la personne de confiance concernent tout le monde (et pas uniquement les personnes âgées !)</li> <li>➤ Informer le personnel sur leur utilisation concrète et quand les « activer »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attention au rangement desdits documents – en fonction des structures et des domiciles, l'emplacement change ...et ils sont parfois introuvables le jour venu !</li> </ul>

## 👉 Laisser un temps de réflexion pour mûrir le sujet entre l'explication et la rédaction des documents

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relancer la personne et relever ses craintes/ses peurs</li> <li>➤ Etre disponible pour répondre à ces questions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ne pas trop insister : ce n'est pas une obligation !</li> </ul>



## 6. L'individualisation de l'accompagnement

*Comme l'énonce le CASF, l'accompagnement se doit d'être individualisé mais aussi qualitatif, afin de reconnaître la personne dans toute son unicité. Pourtant entre moyens limités et contraintes organisationnelles, l'individualisation de l'accompagnement a des difficultés à prendre le pas sur sa « standardisation ». Quelques clés et pistes de réflexion peuvent cependant permettre d'aller vers cet objectif recherché par tous.*

## 👉 Promouvoir des temps informels (ou temps interstitiels)<sup>11</sup>

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sensibiliser le personnel sur l'importance du lien social</li> <li>➤ Ne pas lier accompagnement et tâche concrète, (ex : douches, repas, ménage...)</li> <li>➤ Préciser aux salariés que leur rôle ne s'arrête pas à la fiche de poste</li> <li>➤ Les convaincre que le temps passé à discuter avec la personne est bien du temps travaillé (et productif de bien être pour la personne)</li> <li>➤ Objectif : obtenir la parole de la personne hors contexte formel qui peut parfois la freiner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre patient : Les informations ne viendront peut-être pas immédiatement mais une relation de confiance se tissera au quotidien et libérera la parole dans le temps</li> <li>➤ Importance de diffuser cet esprit de l'accompagnement afin qu'ils soient partagés par tous et que certains salariés ne soient pas stigmatisés (<i>ex : il parle alors que je fais des changes= il ne fait rien...</i>)</li> </ul>

<sup>11</sup> Notion de Paul FUSTIER

## 👉 Organiser régulièrement des groupes de parole (à différencier du CVS)

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2 intervenants nécessaires dont un psychologue (ils doivent faciliter la circulation de la parole)</li> <li>➤ Thèmes ciblés en accord avec les personnes, les thèmes peuvent ensuite dévier, ne pas brider la parole par trop de formalisme</li> <li>➤ Communication et stimulation pour participation au groupe en amont</li> <li>➤ Assurer et organiser un transport pour les personnes à domicile</li> <li>➤ Mise à disposition du matériel nécessaire (chaises confortables, salle fermée et calme, micro et sonorisation...)</li> <li>➤ Débriefing après le groupe pour en tirer les informations importantes pour l'accompagnement de la personne et en discuter avec le reste de l'équipe (repérage de signaux d'alerte également)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ « Formation » au groupe de parole pour les intervenants (atelier particulier),</li> <li>➤ Respect du cadre du groupe (horaire, lieu, circulation de la parole, respect de chacun, lieu calme sans interruption...)</li> <li>➤ Respect des capacités préservées de la personne pour ne pas la mettre en échec</li> </ul>



## B. LE RECUEIL DE LA PAROLE COLLECTIVE

*« Nous leur imposons un monde qui n'est pas le leur<sup>12</sup> », cette phrase qui illustre en partie la désertion des instances participatives par les personnes âgées, doit aussi nous questionner sur la manière la plus appropriée et la plus opportune de les mobiliser et de les engager dans la vie de la structure<sup>13</sup>.*

### 1. Le CVS

*Outil de la loi 2002-2 et promoteur de la démocratie en ESMS, le CVS est un outil intéressant mais qui peine à rassembler...désertion des CVS, informations descendantes, absence de pouvoir décisionnel...Il arrive bien souvent que le CVS n'existe qu'en simple vitrine...Il est obligatoire pour les établissements d'hébergement mais facultatif pour les services à domicile qui doivent tout de même organiser une « autre forme de participation à la vie collective ».*

---

<sup>12</sup> Issue des échanges lors des groupes de travail

<sup>13</sup> Référentiel HAS « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire » : [Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/qualite/engagements-usagers)

## Désignation d'un « référent CVS » au sein de la structure

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fiche de mission avec rôle et moyens dédiés (temps, matériel...) - co construit avec l'ensemble des parties prenantes</li><li>➤ Présentation à tous les salariés et volontariat d'un membre du personnel (service civique ou bénévole peuvent également assurer cette mission)</li><li>➤ Idée de missions : soutien aux représentants de chaque collège, envoi de documents, recueil des questions, diffusion et communication du CR...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le référent CVS n'est pas le représentant des salariés</li></ul>

## 👉 Communication étendue et régulière sur le rôle et le travail du CVS

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Affiche de présentation</li> <li>➤ Communication dans le journal de l'établissement</li> <li>➤ Rappel régulier des dates importantes (réunions, élections, compte rendus...)</li> <li>➤ Plaquette informative avec la photo des représentants et leur contact</li> <li>➤ Information des salariés en réunion d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proposer différents formats d'information sur le CVS : temps de réunion, PPT, livret, film... afin qu'elle soit accessible à tous et à tout moment</li> </ul>

## 👉 Jouer le jeu des élections !

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisation d'une vraie campagne électorale : affiches, photos, promesses de campagne...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penser à mettre les photos sur les urnes</li> </ul>

## 👉 Formaliser un règlement de fonctionnement du CVS

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fixation des dates pour éviter les absences</li><li>➤ Durée des mandats</li><li>➤ Modalités de communication</li><li>➤ Création d'une boîte à outils du représentant (fiche de recueil de questions, rôle et points de vigilance, exemple de CR...).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Définition avec les membres élus du CVS afin que ces éléments conviennent à tous</li></ul>

👉 **Susciter la parole des personnes représentées: parole ascendante et pas uniquement descendante**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Groupes d'expression des personnes accompagnées en amont</li> <li>➤ Affichage pour tous avec mail/contact de chaque représentant</li> <li>➤ Organisation d'une permanence 1 à 2h par mois pour chaque représentant</li> <li>➤ Tout le monde peut être présent au CVS (et pas uniquement les représentants des différents collègues)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attention aux questions personnelles et individuelles qui n'ont pas leur place au CVS</li> <li>➤ Ordre du jour doit être envoyé en amont pour permettre aux différents représentants de le compléter ou le modifier (ainsi que les documents qui seront présentés)</li> <li>➤ Ne pas surcharger l'ordre du jour d'éléments techniques – libérer la parole</li> </ul>

👉 **Evoquer des questionnements éthique, social et médical dans les CVS**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intervention de professionnels extérieurs (débat et jeu de « questions/réponses »)</li> <li>➤ Demander les souhaits d'intervention à l'ensemble des parties prenantes (choix entre différentes thématiques par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convier un professionnel de l'éthique ou former un membre de l'équipe à cet exercice</li> </ul>




## 👉 Création de CVS inter établissements


Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Echanges et rencontres entre pairs</li> <li>➤ Proposer un CVS tournant ou en visio-conférence (développée avec la crise...)</li> <li>➤ Convier les élus locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombreuses difficultés de déplacement : anticiper ou trouver un système D (ex : en visio-conférence)</li> </ul>

## 👉 Valoriser les échanges tenus pendant les CVS

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certains points abordés peuvent avoir une force décisionnelle et pas simplement consultative (à discuter avec le CA par ex)</li> <li>➤ Réaliser des « fiches actions » ou suivi pour chaque décision prise lors du CVS</li> <li>➤ Suivre les actions/questions posées lors de chaque CVS en inscrivant leur suivi au prochain CVS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toute décision, remarque doit être prise en compte sous peine de perte de crédibilité de l'instance : suivi systématique</li> <li>➤ Actions à intégrer dans la démarche qualité et à plus long terme dans le projet d'établissement ou associatif !</li> </ul>

 Co construction du compte-rendu du CVS (et des « fiches actions ») avec l'ensemble des représentants

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Désignation tournante du rédacteur</li><li>➤ Envoi à tous les représentants avant validation et diffusion</li><li>➤ Enregistrement vidéo du CVS– ou retransmission en direct sur les télévisions des résidents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Communication large et accessible du CR : animation, résumé oral avant un repas, transmissions aux familles et aux salariés via courriers, CR en FALC, format vidéo...</li></ul>

 Créer un comité consultatif des usagers pour les services à domicile

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Faciliter le déplacement des personnes</li><li>➤ Faciliter la parole et l'expression sur le fonctionnement du service en créant un temps informel (temps de rencontres et d'échanges) avec des questions pré définies</li><li>➤ Etre à minima deux intervenants, un pour questionner les usagers et l'autre pour prendre des notes</li><li>➤ Préparer les questions/thèmes en amont sur lesquels le service souhaite avoir un avis des bénéficiaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ne pas entrer dans les détails : poser des questions assez générales pour alimenter le débat</li></ul>

## 2. Temps d'échanges

*La participation à la vie du service, d'autant plus en établissement qui est le lieu de vie des personnes, est fortement encouragée et même rendue obligatoire par les textes. Au-delà du caractère obligatoire, la participation des personnes accompagnées permet une totale transparence sur le fonctionnement du service, une co construction des outils et ipso facto une plus grande acceptabilité des règles formulées et enfin elle contribue à instaurer un climat de confiance entre la structure et la personne accompagnée.*

*La valorisation des compétences de la personne, l'importance de son rôle sont également mis en avant par sa participation à la vie du service ; la difficulté demeure dans la complexité des documents et des règles du secteur qui ne relèvent souvent pas de la compétence première des personnes accompagnées...*

*Les groupes sont indépendants les uns des autres et ne sont pas nécessairement cumulatifs.*

## 👉 Instaurer des temps d'échanges autour des outils de la loi de 2002-2

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2 personnes pour animer ces ateliers : un animateur et un preneur de notes</li> <li>➤ Questionnaire simple et percutant pour les personnes accompagnées : faire le lien avec leur quotidien</li> <li>➤ Tester les outils existants en direct</li> <li>➤ Proposer différents thèmes pouvant les intéresser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Durée courte pour retenir l'attention des personnes</li> <li>➤ Faire systématiquement un retour sur les propositions formulées pour ne pas perdre en crédibilité</li> </ul>

## 👉 Impliquer les personnes accompagnées dans les projets de la structure

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proposer plusieurs projets par an et limiter le nombre de participants (ex : projet d'écriture, de jardinage, organisation d'événements...)</li> <li>➤ Définir dès le début du projet, les dates de rencontres et le rôle de chacun (rétro planning)</li> <li>➤ Ouvrir les projets vers l'extérieur (partenaires, bénévoles, écoles, proches...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valoriser la personne accompagnée dans cet exercice et l'aider au besoin, toutes les compétences sont les bienvenues, tout le monde doit pouvoir y trouver sa place afin de ne pas se sentir exclu</li> </ul>

👉 Instaurer des commissions liées à la vie quotidienne (menus, nuit, vie sociale...)

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 2 salariés (dont le responsable de la section concernée) pour animer ces ateliers : un facilitateur de la prise de parole et un salarié qui prend des notes</li><li>➤ Délai court pour retenir l'attention des personnes accompagnées (fréquence : 1 x par trimestre- durée 1h maximum)</li><li>➤ Proposer différents thèmes pouvant les intéresser</li><li>➤ Faire systématiquement un retour sur les propositions formulées</li><li>➤ Le temps important donné à ces groupes représente du temps de gagné à l'avenir (réduit les réclamations)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Créer uniquement des commissions qui ont de l'importance et qui mobilisent des personnes (enquête préalable)</li><li>➤ Inscription des retours des commissions dans la démarche qualité de la structure</li></ul>

## 👉 Créer une boîte à idées disponible pour tous

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Création simple : boîte fermée à clés avec une affichette + feuillet à compléter et stylo à proximité</li><li>➤ Explication/communication claire de la boîte pour éviter toutes divergences</li><li>➤ A domicile : possibilité de remise de feuillets qui seront transmis au salarié lors de sa venue</li><li>➤ Traitement de la boîte à définir : réponse à la personne rédactrice, réunion mensuelle, thème abordé lors de commissions spécifiques (repas, animation, nuit, sorties, décoration...), idées abordées en CVS...</li><li>➤ Communiquer régulièrement sur la boîte à idées car tout nouvel outil a des difficultés à entrer dans les pratiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Les idées doivent concerner la vie du service/de l'établissement et non une situation individuelle (réclamations suivent un circuit distinct)</li><li>➤ Suivi indispensable des idées (via des fiches progrès) pour que les personnes se sentent écoutées</li></ul>



### 3. Le journal de la structure/service

*Véritable outil de communication et promoteur de la cohésion sociale, le journal est un outil peu utilisé par les structures, probablement par manque de temps, or, avec une bonne organisation et une participation collective, la production d'un journal sur la durée est tout à fait accessible à toutes les structures.*

 **Miser sur la « gestion de projet »**

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Appel à volontaires (toutes les parties prenantes) qui constitueront le « comité de rédaction du journal »</li> <li>➤ Définition avec les volontaires : fréquence de production, rôle de chacun, temps de travail pour construire le journal, moyens nécessaires, communication, nom du journal...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre raisonnable dans la production : 1x par trimestre est suffisant pour produire un vrai contenu</li> <li>➤ Définir un chef de projet qui prendra le relai si certaines difficultés apparaissent</li> </ul>



👉 Engager une réflexion sur le format du journal

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Penser aux personnes accompagnées avant tout (grand format, FALC, capsule vidéo, pictogramme, mur numérique, lecture publique...)</li><li>➤ Diffusion aux différents partenaires pour promouvoir les actions réalisées par la structure/service</li><li>➤ Former un professionnel ou une personne accompagnée sur les outils numériques</li><li>➤ Lettre informative peut suffire en fonction du contenu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Privilégier l'envoi numérique quand celui-ci est possible (penser à recueillir l'ensemble des mails des personnes accompagnées et de leurs proches dès l'admission)</li><li>➤ Questionner les personnes intéressées par un format papier pour éviter le gaspillage</li></ul>

## 👉 Engager une réflexion sur le contenu du journal

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<p>➤ Questionner les personnes accompagnées (souhait de titre, logo, contenu ...)</p> <p>→ Idées de chapitres pouvant être abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le mot de la directrice</li> <li>✓ Vie de l'institution (horaires, relation avec l'extérieur...)</li> <li>✓ Bienvenue aux nouveaux résidents/message d'adieu à ceux qui sont partis</li> <li>✓ Nouveaux salariés /partenaires (mini portrait)</li> <li>✓ Les travaux en cours</li> <li>✓ Les réunions/groupe de travail</li> <li>✓ Zoom sur un outil de la loi 2002 -2</li> <li>✓ Témoignages avant/maintenant</li> <li>✓ Les sorties/animations</li> <li>✓ Les menus</li> <li>✓ Recettes, histoire d'une personne accompagnée, poème, film...</li> <li>✓ Le saviez-vous ? Le dicton du jour/du mois...</li> <li>✓ Petit jeu avec réponse au futur numéro</li> </ul>	<p>➤ Questionnement sur le contenu/forme de manière régulière pour faire évoluer le journal et susciter l'intérêt d'un plus grand nombre</p>

## 4. Les temps informels

*L'instauration de temps informels, festifs, au-delà d'être attendus par tous et notamment par la personne accompagnée, permettent de recueillir des informations précieuses pour l'accompagnement des personnes et pour améliorer la qualité du service et cela à court ou long terme, en créant une relation de confiance et naturelle d'égal à égal...*

### 👉 Instaurer des temps festifs

#### Conseils de mise en œuvre

- Inviter les aidants et les partenaires locaux pour créer du lien, il faut réellement créer l'événement !
- Favoriser des jeux avec la constitution d'équipes pour démontrer aux personnes accompagnées qu'elles sont encore capables de surmonter des challenges (proposer différents types de jeux accessibles à tous !)
- Faciliter le transport le jour J pour les personnes à domicile

#### Points de vigilance

- Sensibiliser le personnel sur l'importance du lien social

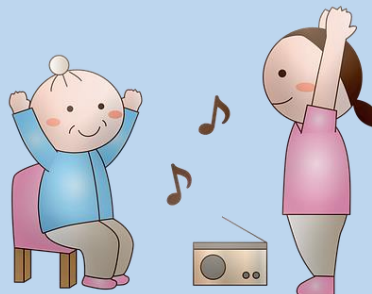


👉 Organisation de débats<sup>14</sup> avec les personnes âgées du territoire sur des thèmes larges (ex : LGAA, lutter contre l'isolement...)

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inviter les élus locaux et les professionnels à y participer</li> <li>➤ Inscription des aînés dans la vie de la cité et soutien de leur citoyenneté</li> <li>➤ Remontées concrètes de personnes concernées – réelle plus-value</li> <li>➤ Valorisation de la parole de la personne accompagnée et respect de la loi 2002-2</li> <li>➤ Proposer à différentes structures afin d'organiser les débats de manière « tournante » : invitation, affiches, organisation...prévus en amont via un kit outils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre sensibilisés à l'organisation de débats</li> <li>➤ La parole doit être libre et sans jugement</li> <li>➤ Petit récapitulatif des données existantes sur le sujet en préambule du débat</li> </ul>

<sup>14</sup> Ex concret avec la démarche « Citoyennage » : [Citoyennage | La parole des personnes âgées](#)  
[Rapport d'Audrey DUFEU SCHUBERT](#)

## 5. Lien intergénérationnel



Si nous regardons au-delà du prisme de la perte d'autonomie, nous nous rendons vite compte que les personnes âgées sont avant tout dotées de multiples compétences, richesses et expériences à partager... Transmettre leur savoir c'est avant tout une chance pour eux, d'être valorisés, de reprendre confiance en eux mais aussi une chance pour nous, les autres générations, d'avoir un savoir intemporel, une leçon de vie que nous pouvons appliquer au quotidien... Vieillir c'est avant tout grandir<sup>15</sup>...

### Promouvoir la lecture intergénérationnelle

#### Conseils de mise en œuvre

- Prévoir du matériel de qualité pour bien entendre la voix de la personne âgée
- Penser à le transmettre à ses proches si elle le souhaite
- Inviter plusieurs personnes accompagnées pour que la lecture « tourne »

#### Points de vigilance

- Droit à l'image pour filmer le visage sinon, filmer seulement les mains
- Faire un test avant le grand jour pour voir si tout fonctionne bien !

<sup>15</sup> [Oldyssey](#)

## 👉 Développer les rencontres intergénérationnelles<sup>16</sup>

### Conseils de mise en œuvre

- Prévoir des ateliers à thème
- Préparer le contenu pour chaque partie prenante
- Si rencontre en visio : temps court (2h maximum) car ce mode de communication est énergivore

## 👉 Organiser des ateliers d'écriture

### Conseils de mise en œuvre

- Décider d'un thème avec les personnes
- Valoriser leur travail et leurs compétences

### Points de vigilance

- Soutenir les personnes pour qu'elles ne se sentent pas en échec et abandonnent (faire appel à un orthophoniste si possible)

<sup>16</sup> [Silver Radio - La Radio des Seniors faite par les Seniors \(silver-radio.fr\)](http://silver-radio.fr)  
[Oldyssey](http://Oldyssey.com)

👉 Favoriser la co animation d'ateliers entre un professionnel et une personne accompagnée pour un public dédié

Conseils de mise en œuvre	Points de vigilance
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bien préparer le contenu en amont</li><li>➤ Laisser libre cours aux idées de la personne , l'atelier permet de transmettre son savoir avant tout</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Avoir un professionnel qui fait la médiation entre la personne et ses auditeurs</li></ul>

### 3E PARTIE : QUELLE SUITE POUR CE PROJET ?

Animée par la promotion et la défense d'un accompagnement de qualité pour toutes les personnes vulnérables et par le soutien des associations qui l'assurent au quotidien, l'URIOPSS OCCITANIE souhaite que ce projet perdure et cela par différents biais :

- Une diffusion par différents canaux de communication
- Une accessibilité pour tous (adhérents ou non, établissements à but non lucratif ou non)
- La création d'un padlet numérique avec un accès à des outils et à des informations qui évoluent au fil du temps....


...Pour faire plus que parler de la parole de la personne accompagnée, pour l'écouter et la défendre au quotidien !





## LISTE DES PROPOSITIONS


### 1<sup>ÈRE</sup> PARTIE : LA NECESSAIRE PARTICIPATION DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

- A. UNE PAROLE DE LA PERSONNE CONDITIONNÉE À L'ENGAGEMENT DE TOUS
- B. LA COMMUNICATION ET L'ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS
- C. PROMOUVOIR L'IMPLICATION DES PROFESSIONNELS


 Sensibilisation constante sur le consentement et les outils de recueil de la parole

 Systématisation d'une clinique des pratiques – espaces d'échanges sur l'éthique

 Systématisation des temps de transmission (y compris à domicile)

 Favoriser la mise en œuvre effective d'un droit au parcours de la personne

- D. PROMOUVOIR L'IMPLICATION DES PROCHES

 Mieux informer les aidants dès l'admission (droits de la personne et place de l'aidant)


- 👉 Informer les personnes accompagnées des mesures de protection juridique existantes
- 👉 Créer une fiche guide pour les aidants
- 👉 Sensibiliser les salariés à l'épuisement des aidants – alerter – rediriger vers le bon interlocuteur
- 👉 Augmenter la transparence sur le fonctionnement de la structure
- 👉 Soutenir le lien aidant/aidé
- 👉 Sanctuariser des temps d'échanges conviviaux entre aidants
- 👉 Intégrer/mobiliser les (anciens) aidants dans la gouvernance associative

## 2<sup>EME</sup> PARTIE : DES OUTILS REVISITES OU INNOVANTS OU POUR RECUEILLIR LA PAROLE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE




### A. LE RECUEIL DE LA PAROLE INDIVIDUELLE

#### 1. La pré admission







- 👉 Visite à domicile, logique d' « aller vers »
- 👉 Journées d'« essai » dans les ehpad : repas, animation, accueil de jour, journée entière...
- 👉 Organiser tous les ans des portes ouvertes

 Rendre effectifs les outils contractuels

## 2. L'admission

-  Garantir une co-construction du protocole d'admission avec l'ensemble des professionnels
-  Désignation d'un « référent admission » sur plusieurs jours
-  Sanctuariser un moment convivial le jour de l'admission (ou le lendemain) en EHPAD

## 3. Les outils de la loi 2002-2

-  Garantir une co-construction des outils de la loi 2002-2
-  Accessibilité du format pour tous (réf partie I-b)
-  Sensibilisation constante des salariés à ces outils
-  Rendre effective la relation contractuelle
-  Rendre plus accessible La personne qualifiée
-  Rendre plus « parlante » la charte des droits et libertés de la personne accueillie

- 👉 Adapter le règlement de fonctionnement à la vie et aux pratiques de la structure

#### **4. Le projet de vie**

- 👉 Désigner un « référent projet de vie »
- 👉 Affiner le projet de vie en grands et sous objectifs – technique des « petits pas »
- 👉 Réelle co élaboration du projet avec la personne
- 👉 Suivi régulier du projet

#### **5. La rédaction des directives anticipées et la désignation de la personne de confiance**

- 👉 Sensibilisation régulière sur leur importance
- 👉 Co élaboration avec les professionnels
- 👉 Laisser un temps de réflexion pour mûrir le sujet entre l'explication et la rédaction des documents

## 6. L'individualisation de l'accompagnement

- 👉 Promouvoir des temps informels (ou temps interstitiels)
- 👉 Organiser régulièrement des groupes de parole (à différencier du CVS)

### B. LE RECUEIL DE LA PAROLE COLLECTIVE

#### 1. Le CVS

- 👉 Désignation d'un « référent CVS » au sein de la structure
- 👉 Communication étendue et régulière sur le rôle et le travail du CVS
- 👉 Jouer le jeu des élections !
- 👉 Formaliser un règlement de fonctionnement du CVS
- 👉 Susciter la parole des personnes représentées: parole ascendante et pas uniquement descendante
- 👉 Evoquer des questionnements éthique, social et médical dans les CVS
- 👉 Création de CVS inter établissements
- 👉 Valoriser les échanges tenus pendant les CVS

- 👉 Co construction du compte-rendu du CVS (et des « fiches actions ») avec l'ensemble des représentants
- 👉 Créer un comité consultatif des usagers pour les services à domicile



## 2. Temps d'échanges

- 👉 Instaurer des temps d'échanges autour des outils de la loi de 2002-2
- 👉 Impliquer les personnes accompagnées dans les projets de la structure
- 👉 Instaurer des commissions liées à la vie quotidienne (menus, nuit, vie sociale...)
- 👉 Créer une boîte à idées disponible pour tous





## 3. Le journal de la structure/service

- 👉 Miser sur la « gestion de projet »
- 👉 Engager une réflexion sur le format du journal
- 👉 Engager une réflexion sur le contenu du journal

#### 4. Les temps informels

-  Instaurer des temps festifs
-  Organisation de débats avec les personnes âgées du territoire sur des thèmes larges (ex : LGAA, lutter contre l'isolement...)

#### 5. Le lien intergénérationnel

-  Promouvoir la lecture intergénérationnelle
-  Développer les rencontres intergénérationnelles
-  Organiser des ateliers d'écriture
-  Favoriser la co animation d'ateliers entre un professionnel et une personne accompagnée pour un public dédié

## A PROPOS DE LA FONDATION BRUNEAU : « LA PLUS GRANDE RICHESSE : ETRE UTILE AUX AUTRES EN PARTAGEANT LES FRUITS DE SA REUSSITE »

**La Fondation JM Bruneau agit dans le champ des solidarités et de l'action sociale. En étroite collaboration avec les programmes de la Fondation de France, elle intervient selon des axes variés tels que l'aide aux personnes âgées et handicapées, l'insertion et l'emploi, le logement, mais aussi l'enfance et la santé des jeunes.**

En 1955, Jean-Marie Bruneau crée une entreprise de vente de fournitures de bureau. Autodidacte, faisant preuve de détermination, il livre ses premiers clients à vélo : les débuts d'un itinéraire professionnel exemplaire qui sera jalonné de succès et fera des Etablissements Bruneau une référence incontournable sur le marché du mobilier et des fournitures de bureau par correspondance. En 1991 Jean-Marie Bruneau décide de consacrer des moyens financiers générés par sa vie entrepreneuriale au financement d'actions sociales utiles à la collectivité. Avec sa famille, il se tourne alors vers la Fondation de France pour créer une fondation sous son égide : la Fondation JM Bruneau.

Dotée d'un capital conséquent, la fondation soutient plusieurs centaines de projets chaque année, en adossant largement le choix des projets à l'expertise des comités spécialisés de la Fondation de France. Ces domaines d'intervention sont essentiellement : l'emploi, le logement, l'insertion et la santé des jeunes, l'accompagnement des personnes âgées ou des personnes handicapées.

La Fondation JM Bruneau soutient aussi des têtes de réseau et apporte son aide lorsqu'il y a des urgences en France ou à l'étranger. Aider les autres à trouver leur place dans la société et réfléchir à de nouvelles manières d'aborder les problématiques majeures de notre société, c'est le défi que relève la Fondation JM Bruneau.

CONTACT FONDATION BRUNEAU	
<u>Contact :</u>	01 44 21 31 00
<u>SITE INTERNET :</u>	<a href="https://www.fondationdefrance.org/fr/fondation/fondation-jm-bruneau">https://www.fondationdefrance.org/fr/fondation/fondation-jm-bruneau</a>



## A PROPOS DE L'URIOPSS OCCITANIE :

**1ère fédération d'acteurs privés non lucratifs en région Occitanie**, elle couvre l'ensemble des 13 départements.

Elle ne regroupe pas moins de **230 Associations, Mutuelles et Fondations** représentant près de **800 Etablissements et Services**. **Son champ d'activité est transversal** : Handicap, Grand âge, Lutte contre les exclusions, Protection de l'enfance, Aide à domicile, Sanitaire, Petite enfance, Addictologie, Protection des majeurs vulnérables.

### Ses missions sont multiples :

- **La représentation** : L'URIOPSS Occitanie représente les associations sanitaires, sociales et médico-sociales auprès des Pouvoirs publics. Elle participe ainsi à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques, au niveau de la région et des départements en remontant les positionnements et revendications de ses adhérents.
- **L'animation** : En animant différents groupes de travail, l'URIOPSS souhaite favoriser les échanges inter-associatifs de manière sectorielle et transversale par l'analyse des politiques sanitaires et sociales.
- **Le conseil et l'accompagnement** : L'URIOPSS apporte son expertise en accompagnant les structures du secteur dans l'élaboration de leurs projets grâce à une connaissance fine des enjeux qui traversent notre secteur et des partenaires institutionnels.
- **La formation et l'information** : L'URIOPSS contribue à la promotion de la vie associative en favorisant le développement des compétences des professionnels et bénévoles. L'URIOPSS participe à une meilleure connaissance des enjeux et de l'actualité de notre secteur à travers les publications qu'elle adresse, sa présence sur les réseaux sociaux, une offre documentaire consultable sur place

### CONTACT URIOPSS OCCITANIE

Site de Montpellier :

420 Allée Henri II de Montmorency, CS  
19554  
34961 Montpellier cedex 2  
04 67 52 51 29

Site de Toulouse :

108 route d'Espagne - 31100 Toulouse  
05 34 64 39 78

Site internet :

<https://uriopss-occitanie.fr>

Contact mail :

[contact@uriopss-occitanie.fr](mailto:contact@uriopss-occitanie.fr)

