

FICHE

Construire un projet à partir du recueil de l'expression des usagers et personnes accompagnées (hors e-Satis)

Validée par le Collège le 19 décembre 2024

Étape 1. La co-décision de l'action

- Décider ensemble du choix des outils utilisés pour recueillir les expressions des usagers et dont les résultats feront l'objet d'une appropriation dans le cadre de l'action
- Décider ensemble de l'orientation de l'action à partir de ce recueil : diagnostic des principales remarques puis choix d'une ou des problématiques à résoudre (information, sécurité, accompagnement thérapeutique, accompagnement social, bien-être, respect des droits, bienveillance/maltraitance, doléances...)
- Établir un relevé de conclusions

Étape 2. La co-construction du plan d'action

- Définir les actions au plus près des soins et des accompagnements (service, parcours...)
- Mentionner les rôles et missions de chacun des acteurs ou groupes d'acteurs, y compris ceux des usagers impliqués dans l'action
- Mentionner les dates et délais à respecter par chacun des acteurs ou groupes d'acteurs
- Mentionner les ressources à mobiliser, y compris en termes d'information, de sensibilisation ou de formation de l'ensemble des acteurs ou groupes d'acteurs
- Mentionner les points de vigilance qui doivent faire l'objet d'une attention particulière (interprétariat, traduction en langue des signes, disponibilités des acteurs, renforcement des capacités à opérer...)
- Définir en amont les critères d'évaluation de l'action

Étape 3. La mise en œuvre conjointe de l'action et de son évaluation

- S'assurer que chacun des acteurs remplisse la mission établie dans le plan d'action, dans les délais décidés
- S'assurer ensemble que la contribution des usagers soit effective (intégration des propositions ou justification des rejets, implication ou non des usagers dans les formations, etc.)
- Adapter le plan d'action si besoin
- Co-évaluer l'action, notamment en recherchant les évolutions, ou non, dans les expressions des usagers, après le déploiement de l'action
- Promouvoir ensemble l'initiative auprès des usagers, du personnel de l'établissement, de la/des direction(s)
- Reprendre à l'étape 1, c'est-à-dire celle de l'état des lieux, dans un processus d'amélioration continue de la qualité, afin de s'assurer des initiatives complémentaires à prendre
-

Autres ressources

Comme il a été indiqué dans le guide, trois ressources sont particulièrement utiles :

- sur le site du Centre opérationnel du partenariat en santé, pour une compréhension rapide et illustrée du partenariat en santé : Qu'est-ce que le partenariat en santé ? – Partenariat en santé ([Plateforme ressource du partenariat en santé en Occitanie](#)) ;
- sur le site de l'association Graine, pour une palette de 25 outils à destination du recueil des expressions dans le « Guide pratique d'accompagnement pour mettre en œuvre un projet participatif » (https://graineguyane.org/wp-content/uploads/2017/09/Partie_3-Des-outils-d-animation-pour-mettre-en-oeuvre-la-participation-1.pdf) ;
- aux Presses de l'École des hautes études en santé publique (Foudriat M « La co-construction, une alternative managériale » Rennes: Presses de l'EHESP; 2019).