

Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS

Des démarches pour exprimer, recueillir, analyser et prendre en compte leur expérience et leur satisfaction

Validée le 16 mai 2025

Points clefs

- Le recueil du point de vue des personnes accompagnées est **la première des bienveillances**. En effet, exprimer son opinion et ses préférences est un **droit fondamental**. Aussi, le recueil du point de vue des personnes accompagnées s'inscrit dans une démarche de promotion de la **justice sociale** visant à la reconnaissance des personnes, de leur autonomie, de leurs capacités, de leurs expériences et de leurs savoirs.
- Ainsi, **les personnes accompagnées ont le droit et la capacité d'exprimer leur point de vue** sur l'accompagnement qui leur est proposé et que celui-ci soit pris en compte. En tant que premières expertes de leur vécu, les personnes accompagnées sont les mieux placées pour expliquer comment elles perçoivent leur accompagnement, ce qui leur convient et ce qu'elles souhaitent.
- Cette démarche présente de **nombreux avantages** pour toutes les parties prenantes : développer le pouvoir d'agir, améliorer la qualité de vie et le bien-être des personnes accompagnées, améliorer la qualité de vie au travail des professionnels et, plus globalement, améliorer la qualité des accompagnements et des organisations.
- Un ensemble de **considérations éthiques** est nécessaire à la démarche : garantir une participation significative des personnes à toutes les étapes du processus, obtenir leur consentement libre, éclairé et répété et respecter leur droit à la vie privée et à l'intimité.
- Toutes les personnes peuvent donner leur point de vue lorsque les **méthodes et outils leurs sont adaptés**.
- Pour un recueil de la parole réel et significatif, il est important d'**instaurer un climat de confiance** en adaptant les espaces et les postures, en montrant le respect et l'importance accordée à la personne et à son expression. Il est essentiel d'impliquer les personnes

accompagnées dans l'ensemble de la démarche, de la définition des objectifs à la diffusion des résultats.

- ➔ Le recueil du point de vue des personnes accompagnées doit couvrir un large éventail de dimensions pour considérer la complexité de l'expérience de leur accompagnement. Il est crucial d'adopter une **approche personnalisée et dynamique, en s'intéressant à ce qui fait sens pour chaque personne** afin qu'elles puissent **s'exprimer sur tous les aspects de leur vie qui leur sont importants**. Enfin, il est essentiel d'interroger les personnes sur les raisons de la valeur qu'elles accordent à certains éléments, afin de prioriser les problématiques et les axes d'amélioration, c'est-à-dire : **le quoi, le comment mais également le pourquoi**.
- ➔ Les **méthodes qualitatives** et, plus particulièrement les **approches narratives et visuelles** (entretien individuel ou collectif, récits autodirigés, *photovoice*, etc.), sont souvent les plus adaptées. Ces approches ont pour particularité d'être adaptables, inclusives et créatives en fonction des besoins et des préférences des personnes accompagnées, de pouvoir intégrer différents modes de communication et de médias pour favoriser l'échange et d'être un gain de temps et d'efficacité.
- ➔ Les personnes – professionnels, pairs, chercheurs et étudiants, bénévoles – qui recueillent le point de vue doivent **être formées à la méthode choisie et attentives aux conditions symboliques et matérielles** de l'accompagnement des personnes.
- ➔ L'intégration du recueil du point de vue des personnes représente une phase essentielle pour **transformer leur expression en actions concrètes, tangibles et bénéfiques pour les personnes accompagnées**. Elle nécessite une démarche structurée, un engagement fort et durable de l'ensemble des acteurs dans leur volonté de faire évoluer les pratiques et l'organisation.