La participation des publics accompagnés : un levier pour améliorer la qualité des prises en charge

Recueillir la parole pour évaluer la participation des majeurs protégés à leur mesure

Repérer et évaluer :

- Les pratiques des MJPM favorisant l'expression et la participation individuelle et collective des majeurs protégés
- La perception des personnes protégées par le recueil de leur parole.

PRÉFET DE LA RÉGION OCCITANIE
Liberté Égalité Fraternité

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

Mission
Régionale et
Interdépartementale
Inspection
Contrôle
Evaluation

Introduction

Nadia Nusbaum - MRIICE

Une démarche de design pour le recueil de la parole des personnes protégées

Recueillir la perception des personnes protégées en créant des outils adaptés

Améliorer les pratiques par la co-construction d'outils de communication participatifs déployables.

Intégration par les personnes de leur compétence de la valeur de leur expertise d'usage pour :exprimer ses souhaits, collaborer et définir des projets et des envies

Les conditions du recueil de la parole :
Créer un climat de collaboration fondé sur le respect

Les personnes protégées ont une image d'elles-mêmes dévalorisée et dévalorisante

- Une relation par essence déséquilibrée
- Position d'ascendance sous évaluée
- Avoir conscience de la perception qu'ont les personnes d'elles-mêmes
- Repenser la question du lien de confiance

La temporalité

L'accueil

La prise en compte des potentiels en tenant compte des altérations (fatigabilité, concentration, mobilité)

Le recueil de la parole : avant les outils, un changement de posture

- Aller au-delà des questionnaires de satisfaction
- Créer des instances de participation centrées sur la qualité du service, des besoins
- associer les personnes utilisatrices des services à leurs fonctionnements.
- Permettre l'émergence d'une parole collective.

Guide

Conseils de **majeurs protégés expérimentés** pour une relation de qualité

Première rencontre 1/5

Contexte

Le début de la mesure est un moment charnière, dans beaucoup de cas les personnes ne sont pas à l'origine de la demande de mise sous protection et la vivent comme une violence, une privation, avec colère et angoisse.

Les arguments que les majeurs mettraient en avant pour faire accepter la mesure :

→ "Je ne ferais rien sans vous"

"on ne fera pas ça sans ton accord"
"il faut toujours ta signature, pour tous les actes"

On parle ici de consentement, de libre-arbitre, de choix. Cet argument est primordial pour les majeurs certains l'ont compris tard. La plupart des mandataires rencontrés l'utilisent déjà comme base de la relation.

→ "C'est une aide, pour bien démarrer dans la vie / se remettre d'une situation compliquée"

"Laissez-vous aider"
"on voit que c'est compliqué"
"C'est dans votre intérêt".
"c'est pour votre bien, pour ne pas vous retrouver sans rien".

Les personnes rencontrées soulignent le caractère inquiétant de la mesure lorsqu'elle est annoncée dans une situation de fragilité extrême. Le fait de replacer la mesure comme une aide, un accompagnement et non comme une restriction leur semble capital pour rassurer la personne.

→ C'est pour être à l'abri des personnes malveillantes

"sois rassuré tu seras à l'abri de toute personne susceptible de profiter de toi"

La protection vis-à-vis de personnes malsaines semble être une préoccupation majeure des personnes protégées.

→ "Vous pouvez faire appel, c'est pas définitif"

"au bout de 5 ans vous allez repasser devant le juge et pouvoir alléger la mesure si c'est nécessaire".

La projection dans le temps peut être difficile dans des situations d'urgence, les majeurs trouvent important de souligner que 5 ans c'est long mais que ce n'est pas définitif, que tout peut être revu si c'est nécessaire.

→ "vous n'êtes pas obligés d'être présent au jugement, c'est votre choix".

La liberté de choix est mise en avant par les majeurs, ainsi que l'énonciation des droits parfois méconnus par les personnes.

Miser sur l'efficacité opérationnelle : méthode pragmatique centrée sur les attentes des personnes et le retour d'expérience des acteurs

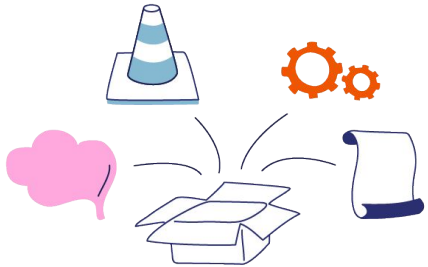
Reconnaissance de la place et de la parole des personnes vulnérables dans leur accompagnement

- Respect des droits
- Autodétermination des personnes

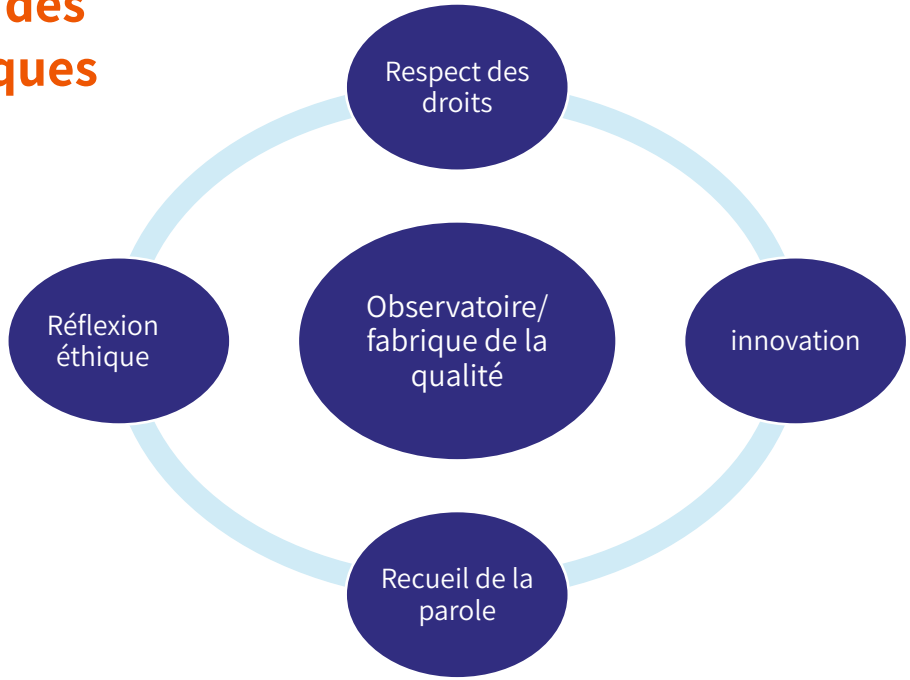
Articulation entre professionnels, personnes concernées en tant qu'expert de leur quotidien et d'autres disciplines : design de service, sciences comportementales, juristes

Inventivité des équipes de terrain

- Identifier les zones de risques
- Elaborer des organisations partagées



La participation : un enjeu de qualité des politiques publiques



PERSONNES CONCERNÉES

ACTEURS DE TERRAIN

UNIVERSITAIRES

Présentation du design social et du projet d’évaluation de la participation des majeurs

Sophie Krawczyk -
La Grande Bobine

QUI SOMMES NOUS ?

LA GRANDE BOBINE

- **Une entreprise coopérative (SCOP)** qui accompagne **les transformations publiques.**

- Une équipe de 6 professionnelles qui s'engagent sur les thèmes suivants :

Inégalités, politiques publiques, accès aux soins, insertion, participation citoyenne, conditions de travail, aménagement du territoire ou encore formation.

NOTRE POSTURE

LA GRANDE BOBINE

Notre rôle est de créer des ponts entre les administrations décisionnaires et les citoyens, habitant, usagers.

Services de l'Etat	Citoyens
Région	bénéficiaires des politiques sociales
Département	Habitants
Ville / communes	Acteurs du territoire
Établissement médico-social	Personnes accueillies, aidants…
Associations employeuses	Agents, salariés, bénéficiaires

LE DESIGN SOCIAL

Le design social a pour quête principale l'utilité sociale, l'amélioration de l'environnement et des conditions de vie.

Il s'agit de concevoir, en collaboration avec les différents acteurs d'un projet, les solutions à des problèmes ou besoins sociétaux.

Les étapes d'un projet en design social :

LE DESIGN SOCIAL

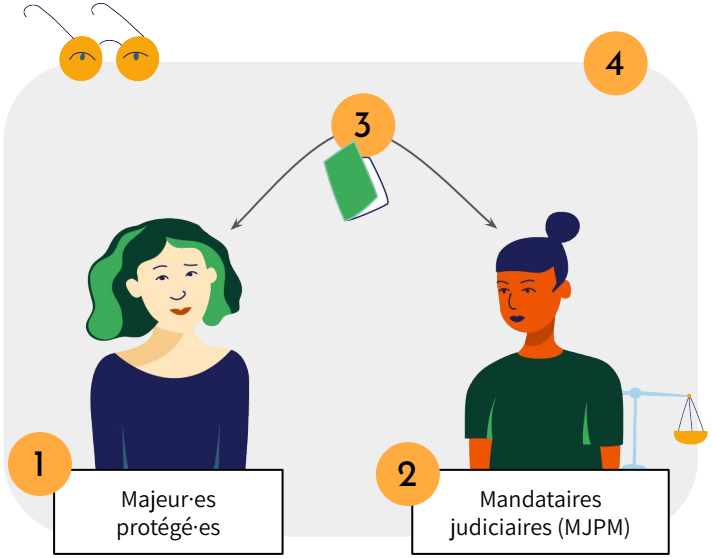
“Le design social se caractérise par un rejet des dimensions marchandes comme objectif unique et la priorité donnée aux considérations sociales et environnementales de projets.”

B. Gisclard 2017

LA MISSION

Évaluer la perception des majeurs quant à leur participation à leurs mesures

1. Créer des **outils pour recueillir la parole**.
2. **Comprendre le contexte de travail** des MJPM.
3. Organiser **des ateliers communs.**
4. Restituer dans des formats synthétiques.



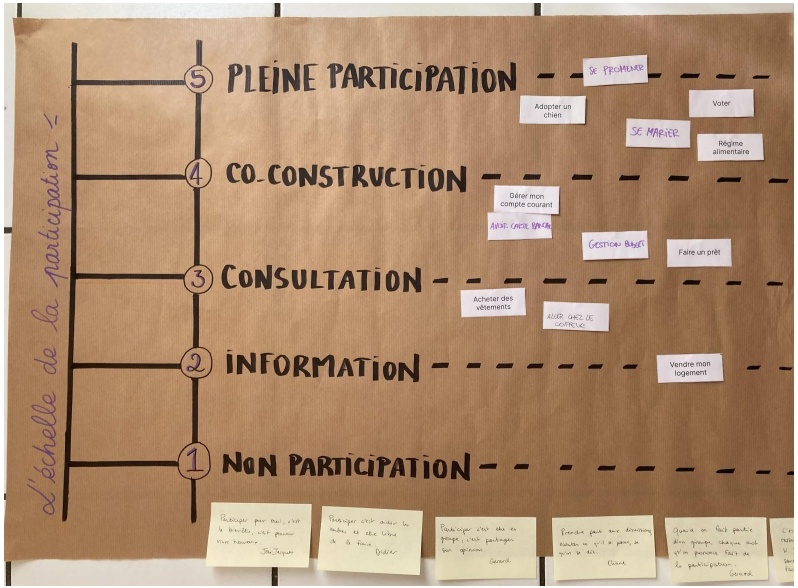
Médiation, recueil d'une parole libre.

1

OUTILS D'IMMERSION

Des outils adaptés au public

Échelle de la participation

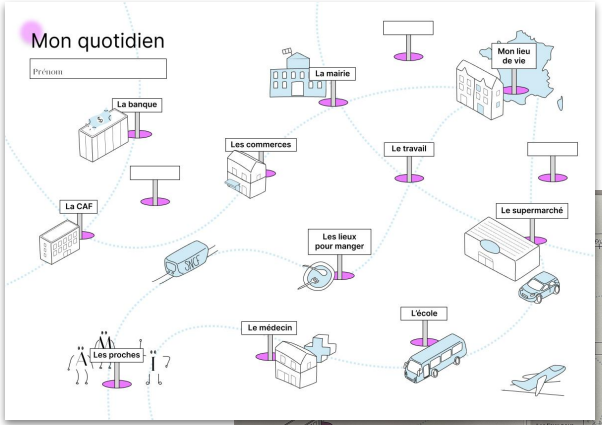


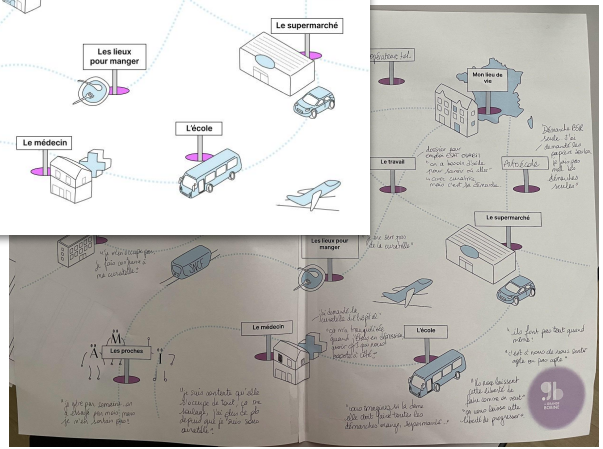
1

OUTILS D'IMMERSION

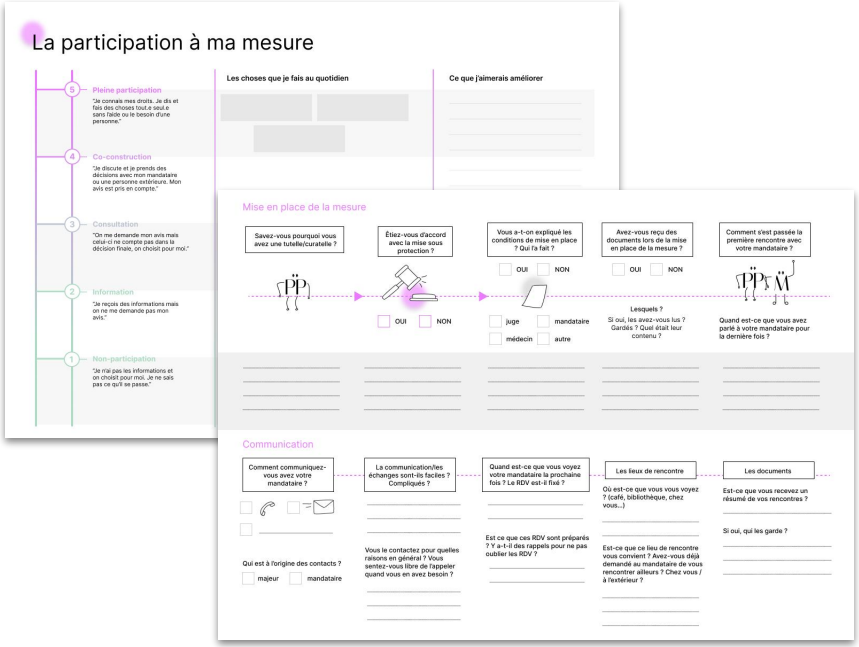
Des outils adaptés au public

Cartographies





Schémas et parcours



2

RENCONTRES DES PROS

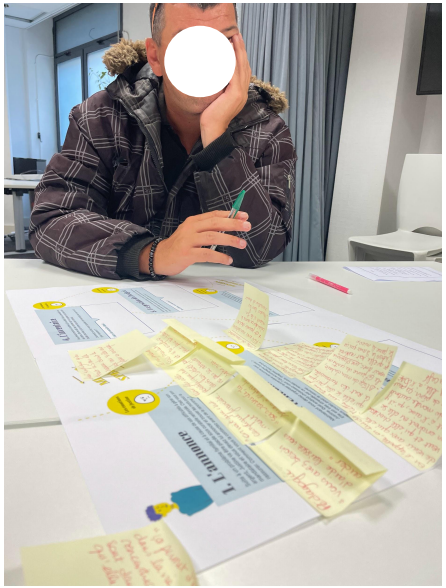
Rencontres des MJPM : en asso et en libéral

Rencontres d'associations et de groupes de travail

3

ATELIERS DE CO-CRÉATION

Public mixte : majeurs protégés et MJPM

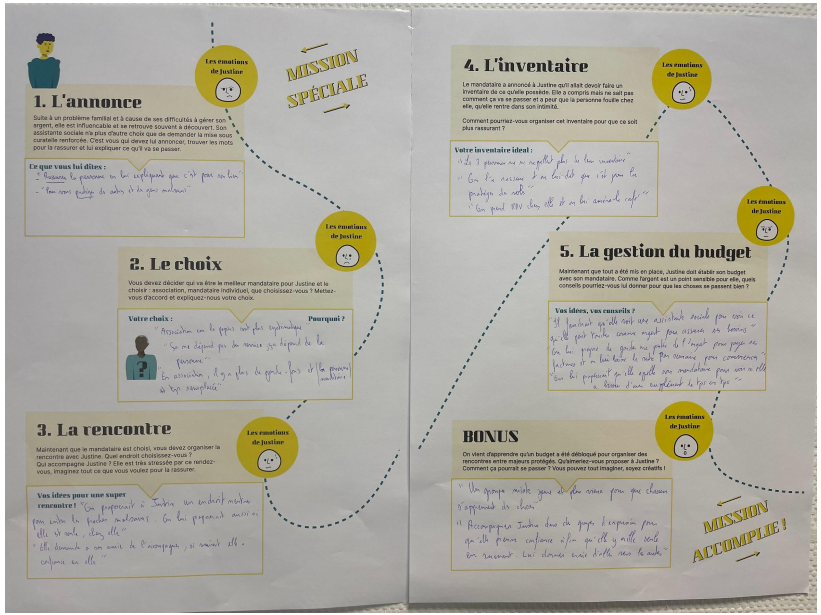


3

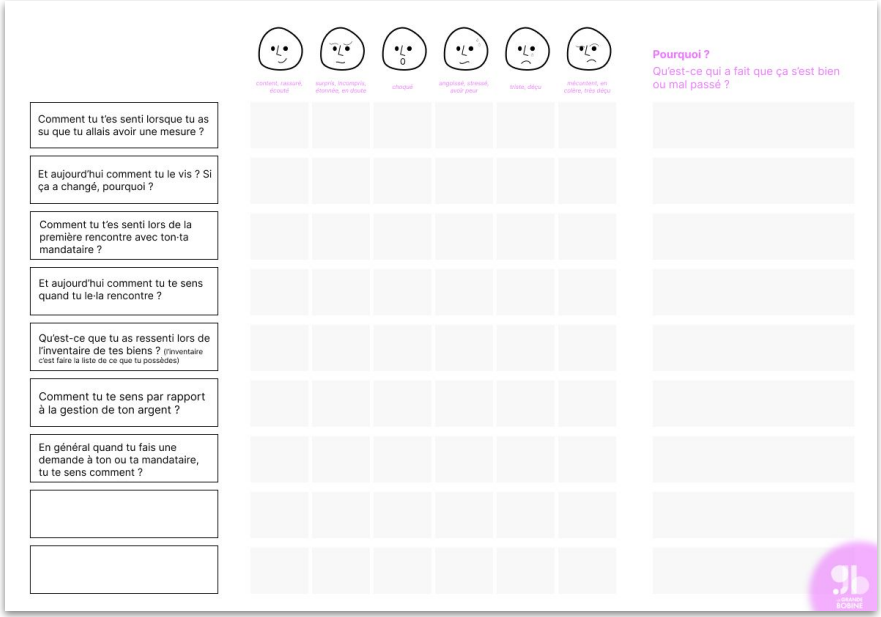
ATELIERS DE CO-CRÉATION

Des méthodes ludiques pour inverser les rôles et favoriser l'empathie dans la recherche de solutions

Jeux de rôles



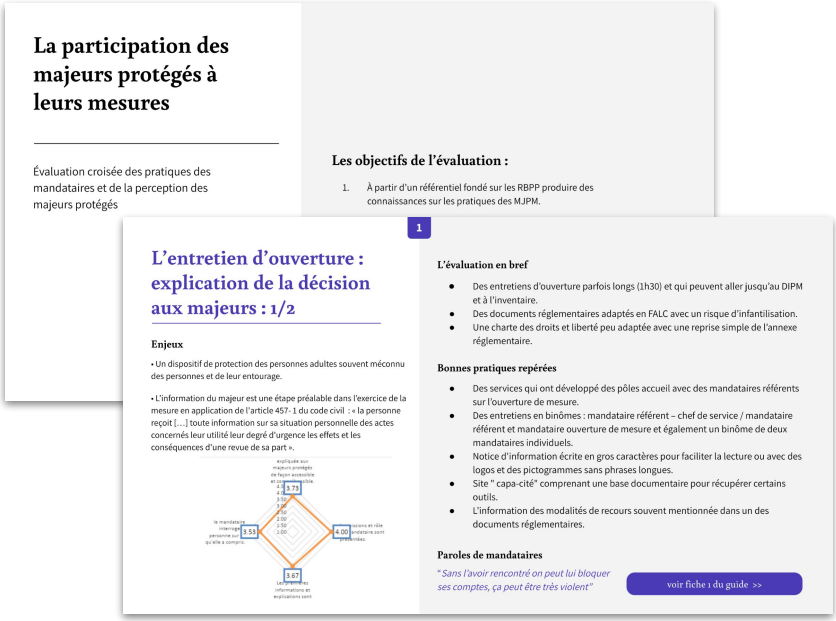
Carte des émotions et ressentis



4

RESTITUTION

Analyse croisée :
évaluation côté majeurs et MJPM



La participation des majeurs protégés à leurs mesures

Évaluation croisée des pratiques des mandataires et de la perception des majeurs protégés

Les objectifs de l'évaluation :

1. À partir d'un référentiel fondé sur les RBPP produire des connaissances sur les pratiques des MJPM.

1

L'entretien d'ouverture : explication de la décision aux majeurs : 1/2

Enjeux

• Un dispositif de protection des personnes adultes souvent méconnu des personnes et de leur entourage.

• L'information du majeur est une étape préalable dans l'exercice de la mesure en application de l'article 457- 1 du code civil : « la personne reçoit [...] toute information sur sa situation personnelle des actes concernés leur utilité leur degré d'urgence les effets et les conséquences d'une revue de sa part ».

L'évaluation en bref

- Des entretiens d'ouverture parfois longs (1h30) et qui peuvent aller jusqu'au DIPM et à l'inventaire.
- Des documents réglementaires adaptés en FALC avec un risque d'infantilisation.
- Une charte des droits et liberté peu adaptée avec une reprise simple de l'annexe réglementaire.

Bonnes pratiques repérées

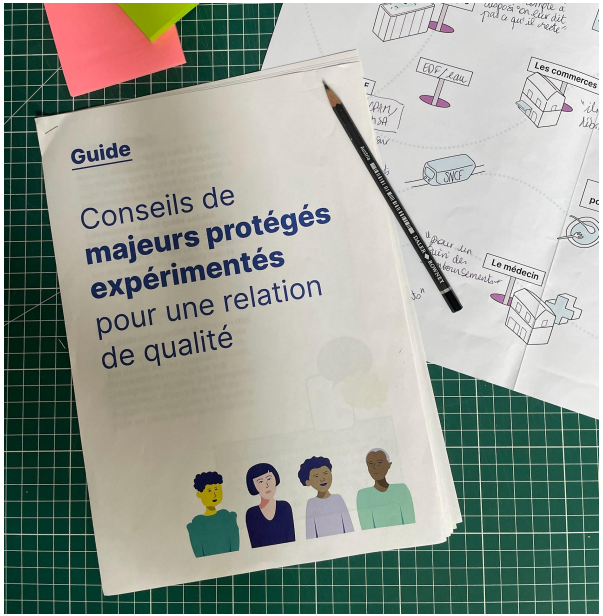
- Des services qui ont développé des pôles accueil avec des mandataires référents sur l'ouverture de mesure.
- Des entretiens en binômes : mandataire référent – chef de service / mandataire référent et mandataire ouverture de mesure et également un binôme de deux mandataires individuels.
- Notice d'information écrite en gros caractères pour faciliter la lecture ou avec des logos et des pictogrammes sans phrases longues.
- Site " capa-cité" comprenant une base documentaire pour récupérer certains outils.
- L'information des modalités de recours souvent mentionnée dans un des documents réglementaires.

Paroles de mandataires

" Sans l'avoir rencontré on peut lui bloquer ses comptes, ça peut être très violent"

voir fiche 1 du guide >>

Supports à destination des MJPM :
guide de conseils des majeurs



Présentation d’un second exemple d’utilisation du design social pour améliorer les conditions de travail

Sophie Krawczyk -
La Grande Bobine

EXEMPLE D’UN AUTRE PROJET

Design social et amélioration des conditions de travail des aides à domicile

- Avec la fédération nationale de Familles Rurales,
- **2 territoires pilotes** : Indre et Loiret,
- **Immersions, co-conception, expérimentation, évaluation**
- **De la concertation à toutes les étapes du projet**,
- **2 expérimentations en cours** de mise en oeuvre actuellement.

Faire avec à toutes les étapes du projet !

1. Immersions

- **200 AAD rencontré·es**,
- Plusieurs semaines d'immersions,
- **Un diagnostic** partagé à tous.

2. Co-conception

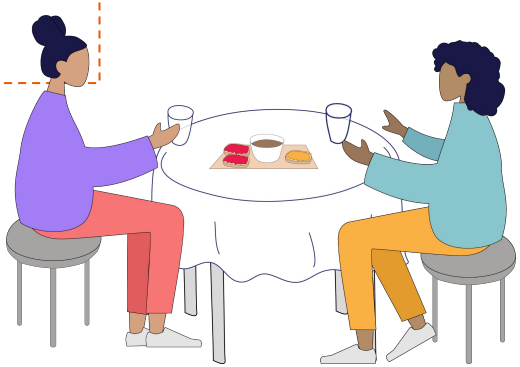
- **+ de 15 ateliers sur le terrain**
- + de **50 idées**
- Des idées transformées en **"expérimentations"**
- **Un grand vote** pour choisir les expérimentations,

3. Expérimentations

- **1 expérimentation/ territoire,**
- Un accompagnement à la mise en oeuvre
- **Des outils pour accompagner** le déploiement

4. Évaluation

- **Des outils d' évaluation pour** l'année à venir.



Faire avec à toutes les étapes du projet !

6 projets expérimentaux proposés

- Conditions matérielles au domicile
- Gestion des situations d'urgence
- Interventions en binôme pour les cas lourds
- Pérennisation des postes : tutorer et parrainer
- Transmission des informations de terrain
- Mise à disposition de matériel spécifique

FAIRE AVEC : L'ESSENCE MÊME DU DESIGN SOCIAL

- Associer, le plus tôt possible, plutôt que concerter,
- Amener un regard extérieur focalisé sur les usages, le sensible, le quotidien.
- Créer des outils adaptés au public, accessibles.
- Utiliser des méthodes qui placent chacun comme expert de son quotidien.

FAIRE AVEC : L'ESSENCE MÊME DU DESIGN SOCIAL

- Utiliser des méthodes qui permettent d'inverser les rôles, les règles, la hiérarchie.
- Accompagner à l'émergence d'une parole collective et de solutions.
- Avoir un rôle de médiation et de traduction de la parole auprès des décideurs.
- Accompagner la mise en place de solutions et l'évaluation.

Conclusion et ouverture

Nadia Nusbaum - MRIICE

Le recueil de la parole : un enjeu de la stratégie de lutte contre la maltraitance

Lutter contre le déni des professionnels, de l'entourage et des personnes elles-memes.

Conscientiser les faits

Écouter et croire les personnes

Le recueil de la parole pour élaborer une observation structurelle des maltraitances et des failles des dispositifs

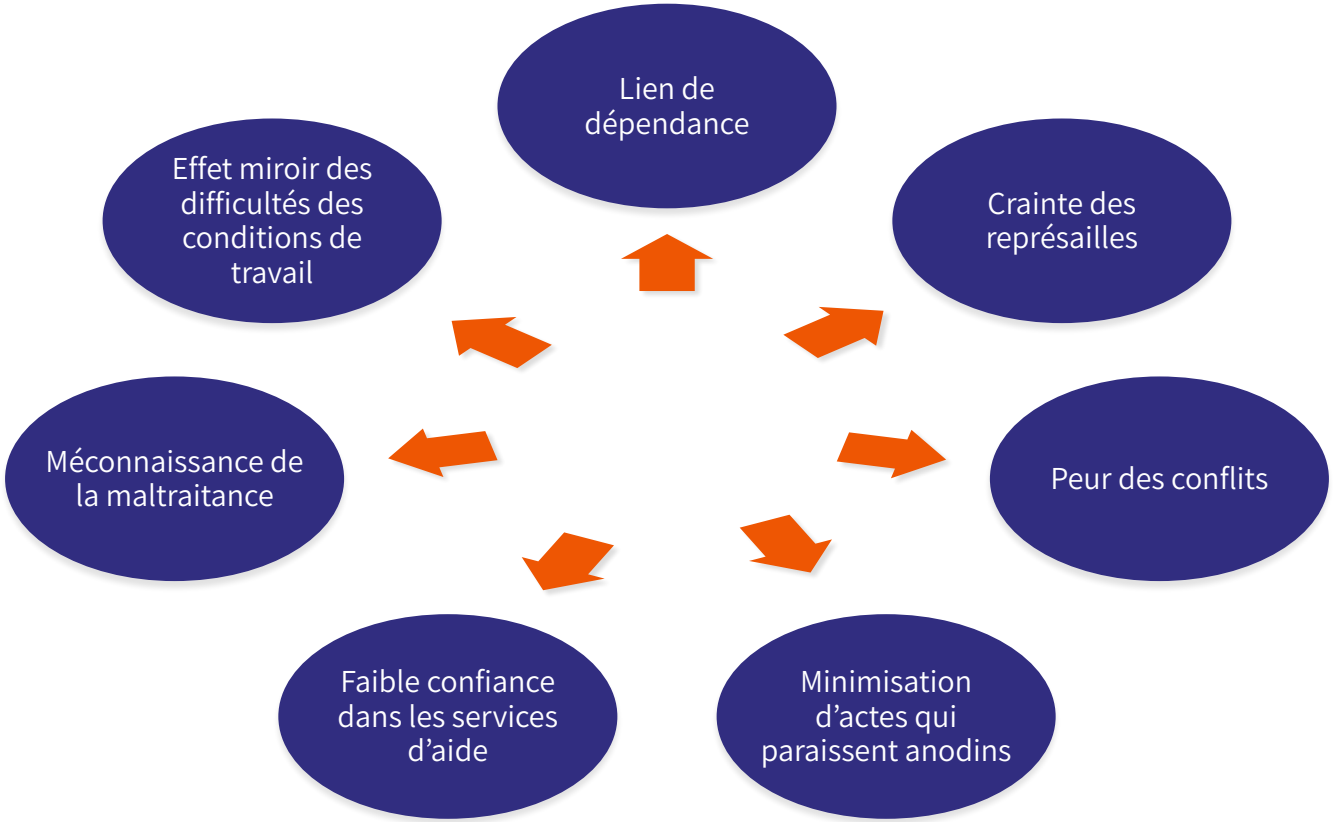
vulnérabilité

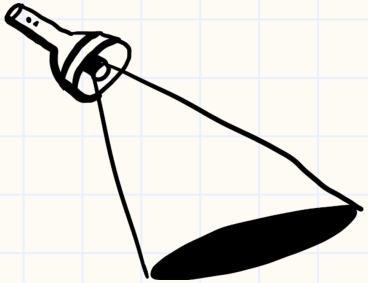
Dépendance aux interventions

Risque accrue de discrimination ou maltraitance

OBSERVATION → ANALYSE → TRAITEMENT → PRÉVENTION

Des freins aux signalements partagés par les personnes et les professionnels





Des questions ?