

**DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION  
ET D'AMÉLIORATION DE LA  
RESPONSIVITÉ DES SERVICES  
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX**

## **LIVRET D'ANIMATION**



RESPONSIVE

## Trois étapes vers la responsivité : introduction générale

Ce livret accompagne la **démarche d'auto-évaluation de la responsivité dans les services sociaux et médico-sociaux**. Il s'adresse aux **professionnel·les** de ces services, quel que soit leur niveau hiérarchique, ainsi qu'aux **personnes accompagnées**. Il propose une méthode de travail partagée, qui repose sur la co-construction d'un **diagnostic**, d'un **choix des priorités** et, idéalement, d'un **plan d'action** pour les mettre en oeuvre.

La démarche est basée sur 3 étapes indépendantes :

- Une auto-évaluation basée sur 2 questionnaires, l'un pour les personnes accompagnées et l'autre pour les professionnel·les
- Une discussion collective basée sur un jeu de questions complémentaires
- L'élaboration d'un plan d'action sur la base d'une matrice proposée

Cette démarche est conçue pour être utilisée de manière souple et adaptée aux réalités de chaque service.

La démarche et les outils associés ont été élaborés dans le cadre du projet de recherche européen RESPONSIVE. Ils ont pour finalité d'encourager chaque service à tendre vers un environnement organisationnel capable de faire preuve d'ouverture, de sensibilité et de soutien. Ces caractéristiques, propres aux organisations apprenantes, favorisent le développement des capacités des personnes accompagnées et des professionnel·les, en leur permettant d'influencer les décisions qui les concernent, d'agir sur le fonctionnement des services, et de contribuer à la construction d'un service capacitant. L'approche centrée sur la personne accompagnée est à la fois une condition et un résultat de la responsivité.

La démarche s'appuie sur 8 composantes interdépendantes, identifiées comme essentielles pour l'environnement organisationnel qualifié de responsif. Ces composantes ont été identifiées dans le cadre de la recherche qui impliquait personnes accompagnées et professionnel·les.

1 L'accessibilité et l'inclusion

2 La communication et l'écoute active

3 La confiance et le respect dans la relation entre les personnes accompagnées et professionnel·les

4 La participation et l'auto-détermination

5 Les instances de participation et le pouvoir d'influence des personnes accompagnées

6 La résolution des conflits et la gestion des plaintes et des réclamations

7 La transparence et la gouvernance

8 Les processus organisationnels et la démarche qualité

Chaque composante est associée à des indicateurs spécifiques qui ont orienté l'élaboration des questions. Même si certaines peuvent paraître similaires, chacune met l'accent sur un aspect distinct, en lien avec un indicateur particulier.

Ces composantes définissent **un socle commun**, le niveau minimum requis pour garantir un environnement véritablement responsif. Mais la responsivité n'est jamais figée : elle se construit, se questionne et s'ajuste en permanence, au fil des expériences et des contextes.

La mise en œuvre de cette démarche repose sur **la participation active des professionnel·les et des personnes accompagnées**. C'est cette **co-construction du diagnostic et des actions à entreprendre** qui la rend pertinente, légitime et transformatrice.

Ce livret en propose les grandes lignes et les principes d'animation des étapes nécessaires pour engager, pas à pas, un travail commun vers plus de responsivité.

## Développer un environnement responsif : un défi en 3 étapes

La démarche présentée ici se déroule en 3 étapes qui se suivent et se complètent, pour aboutir, *in fine*, à un plan d'action co-construit sur la base des connaissances et des expériences vécues par l'ensemble des participant.e.s.

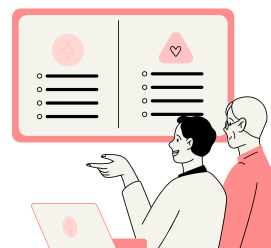
D'une manière générale, si au sein de votre service, les professionnel.le.s et les personnes accompagnées ont l'habitude de discuter et travailler ensemble, la constitution de groupes de travail mixtes est privilégiée dès l'étape 2. Si ce n'est pas le cas, un premier temps de travail entre pairs (professionnel.le.s d'une part, et personnes accompagnées d'autre part) peut être nécessaire à l'étape 2.

**01.**

### Où en est-on ?

#### *Réaliser un état des lieux partagé*

Les participant.e.s renseignent les deux questionnaires exploratoires de la responsivité du service (33 questions fermées), puis échangent autour des résultats obtenus. La discussion et le croisement des points de vue entre professionnel.le.s et personnes accompagnées permet de faire un état des lieux complet sur la situation du service.



**02.**

### Par où commencer ?

#### *Identifier les priorités d'action et les ressources disponibles*

Les participant.e.s en groupes mixtes ou groupes de pairs discutent les questions complémentaires (16 questions ouvertes) qui permettent d'explorer plus profondément chaque aspect de la responsivité. Cet échange a pour objectif d'identifier les actions à développer prioritairement et identifier des ressources mobilisables.

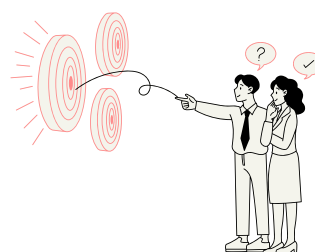


**03.**

### Comment on s'y prend ?

#### *Définir un plan d'action*

Les participants élaborent, ensemble, le plan d'action (qui ? quand ? quoi ? comment ?) en s'appuyant sur les actions prioritaires identifiées à l'étape précédente.



Ces trois étapes permettent d'entrer dans une dynamique de transformation partagée et progressive, adaptée aux besoins des personnes accompagnées et au contexte de chaque service. Il s'agit de trouver un juste équilibre : s'engager vers le changement sans fragiliser les fondations indispensables de la responsivité qui seraient déjà présentes.

## Animation et coordination : considérations générales

Il est fortement recommandé de **désigner un·e coordinateur·rice ou animateur·rice général·e** pour l'ensemble de la démarche. Cette personne est invitée à prendre connaissance, au préalable, des publications réalisées dans le cadre de la recherche « Responsive » afin de nourrir son animation d'exemples concrets, et de s'appuyer sur les résultats scientifiques collectés dans les 6 pays européens impliqués dans la recherche.

L'animateur·rice / coordinateur·rice général·e veille à garantir un cadre d'échange sécurisant, qui n'entrave ni ne nuit à la libre expression de chacun·e. Les groupes de discussion doivent être composés de manière à éviter ce risque. Si le risque existe, la discussion préalable entre pairs devrait être privilégiée ; dans un deuxième temps, un·e rapporteur·e désigné·e pour chaque groupe pourra rendre compte des positions et propositions faites au sein de chaque groupe pour permettre le partage des points de vue.

01.

### Inviter et mobiliser les participants

La participation à la démarche doit être **volontaire** (sans contrainte formelle ou informelle).

Idéalement, **les groupes de pairs doivent compter entre 6 et 12 personnes**. Au-delà, les échanges deviennent difficiles à mettre en place. En-deçà, le nombre de perspectives différentes peut être limité. Ce format facilite les échanges sur **une durée de 1h à 2h**.

Dans **l'invitation**, préciser de manière claire le **sujet**, la **durée** et l'**objectif** de la démarche. Confirmer la disponibilité des personnes et, si possible, **envoyer un rappel** écrit (e-mail, SMS) quelques jours avant.

02.

### Préparer le lieu et les conditions d'accueil

Réserver un **lieu neutre, confortable et convivial** pour la rencontre. L'espace doit encourager une libre parole **sans crainte ni contrainte**. L'endroit doit être **accessible à tous** les participants (ascenseur si nécessaire, parking ou transports en commun à proximité). Choisir **un horaire adapté** à la fois aux professionnel·les et aux personnes accompagnées.

Les chaises et tables doivent être mobiles pour le travail en sous-groupes. Aménager la salle de façon à placer tous les participants sur **un pied d'égalité** (p.ex. les chaises en cercle par groupe de pairs) afin que chacun puisse voir tout le monde, ce qui favorise un échange **équilibré et ouvert**.

Imprimer les différents outils relatifs à chaque étape, en format A3 et en nombre suffisant pour chaque groupe.

01.

## Démarrer la séance : un temps introductif essentiel

Les premières minutes sont déterminantes pour **instaurer un climat de confiance**. Voici un scénario type d'introduction que peut suivre l'animateur·rice général·e :

A

Remercier les participant·es pour leur présence.

Présenter brièvement **le contexte et l'objectif** de la rencontre, en termes simples.

Rappeler que **la participation est volontaire** et que chacun·e peut se retirer à tout moment, sans conséquence.

B

**Se présenter**, ainsi que les éventuels co-animateur·rices, en décrivant brièvement le rôle de chacun. Cela permet **d'établir un climat de transparence et de confiance** sur la manière dont va se dérouler la séance.

Énoncer quelques **règles de base pour cadrer les échanges** :

C

- Insister sur **la confidentialité des échanges**.
- Rappeler qu'il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, **chaque opinion est légitime et bienvenue**.
- Demander aux participants de se donner la parole un à la fois, sans se couper, afin que chacun puisse être entendu.
- Souligner **l'importance du respect mutuel** : toutes les opinions doivent pouvoir s'exprimer sans jugement ni moquerie.

D

Inviter chaque participant à se présenter rapidement. Ce tour de table permet de briser la glace et de donner d'emblée la parole à tous.

E

Après le tour de table, expliquer comment va se structurer la séance.

Annoncer brièvement les grandes étapes.

Donner la vue d'ensemble – durée totale, phases de discussion, conclusion.

# ÉTAPE 1 : ÉTAT DES LIEUX PARTAGÉ

Cette première étape est basée sur deux questionnaires construits en miroir, un pour les professionnel·les, l'autre pour les personnes accompagnées par les services. Les composantes de la responsivité et les questions d'entrée sont les mêmes pour les deux groupes. Chacune se déclinera ensuite en sous-questions plus ciblées pour chaque groupe d'acteurs.

C'est le croisement des résultats de ces deux questionnaires, des réponses données par les personnes accompagnées et les professionnel·les, qui permettra d'établir un état des lieux de la perception partagée de l'environnement au sein du service.

## Consignes d'animation



Attribuer un temps suffisant pour que chaque participant puisse répondre individuellement au questionnaire qui lui est destiné



Organiser un temps d'échange au sein de chaque groupe pour faire émerger une réponse collective à partir des réponses individuelles. Le consensus s'il peut exister, ne doit pas nécessairement être recherché, une moyenne ou une médiane des scores sera alors construite.



Demander à chaque groupe de désigner un rapporteur pour présenter les réponses du groupe.

Usagers

**PARTICIPATION ET AUTO-DÉTERMINATION**

**Question d'entrée**

Le service soutient-il suffisamment les personnes qui accompagnent dans leur participation et leur autocoordination ?

Dimension non travaillée ☐

Dimension prioritaire à travailler ☐

Intégration mais pas de mise en œuvre ☐

Tout va bien, aucune amélioration nécessaire ☐

Indicateur	Question	Score
Niveau d'implication des usagers	Votre service vous est-il intervenu sur le plan d'accompagnement (d'intervention) que vous lui proposez/initiez ?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Fréquence / continuité de l'implication des usagers	À quelle fréquence le plan d'accompagnement peut-il être suivi, suivi en collaboration avec l'équipe professionnelle ?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Niveau de liberté de choix des usagers	Lesquels des indicateurs que vous considérez sont prioritaires, vous a-t-il été proposé sans être pris en compte par le service ?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
<b>Total</b>		<input type="text"/> /30

**Comment lire votre score ?**

0 à 7 ☐ 8 à 15 ☐ 16 à 25 ☐ 26 + ☐

1

## 1er temps d'animation : en groupe de pairs

01.

### Auto-positionnement

Chaque composante débute par une question générale. Chaque participant choisit alors une couleur correspondant à sa perception. Ce positionnement sera ensuite confronté au score objectif, issu de la suite du questionnaire : des questions d'évaluation plus précises (reliées à des indicateurs).

02.

### Questions détaillées

Chaque participant doit ensuite répondre aux questions détaillées. Chaque réponse correspond à un nombre de points à inscrire dans la partie "score"

03.

### Score

Les scores obtenus à chaque sous-question sont additionnés et le total transformé en couleur grâce à l'échelle scorée des couleurs présente sur chaque fiche-composante. Cette couleur, « finale », peut alors être comparée à celle, « initiale », attribuée par le groupe en réponse à la question générale.

Les écarts pouvant exister entre perceptions subjectives (ce qu'on pense faire) et les faits concrets (ce qui est réellement mis en place) sont des **indicateurs précieux** :

- un écart **positif** (perception finale plus favorable que la perception initiale) peut révéler un manque de reconnaissance ou de visibilité des pratiques existantes ;
- un écart **négatif** (perception finale moins favorable que la perception initiale) met en lumière un angle mort ou un besoin d'évolution pour tendre vers un environnement responsif.

Ces écarts permettent de prioriser les actions à l'étape 2 : que renforcer, que créer, que réajuster ?

#### 04. Score global

En additionnant les scores par composante dans la grille fournie à la fin de l'annexe, vous obtenez donc un score global, associé à une couleur :

- **Gris** : Début, à construire.
- **Rouge** : Socle trop fragile.
- **Orange** : Socle présent mais incomplet.
- **Vert** : Socle solide, possibilité d'action renforcée

#### 2nd temps d'animation : mise en commun

Les deux groupes de pairs se réunissent et partagent leurs résultats pour identifier les écarts et les comprendre.

***Pourquoi ces écarts entre la perception des professionnel·les et celle des personnes accompagnées par le service ? Que nous apprennent-ils ? Comment les réduire ?***

**Nota bene** - L'objectif de cette 1ère étape n'est pas d'obtenir le "tout vert", mais d'engager une discussion sur la dynamique d'amélioration de la responsivité au sein du service. Elle permet de vous engager vers l'étape 2 de la démarche présentée ici.

Cette première étape pourra être réalisée régulièrement (par exemple chaque année) pour mesurer les évolutions et/ou ajuster les pratiques. Elle permet ainsi de renforcer la coopération personnes accompagnées /professionnel·les autour d'un objectif commun : créer un environnement plus plus responsif.



## ÉTAPE 2 : CHOIX DES PRIORITÉS

Cette étape vise à faire émerger **les priorités d'action**, à partir d'un travail collectif entre professionnel.les et personnes accompagnées. Elle s'appuie sur des **questions ouvertes**, discutées dans un cadre structuré et participatif, où se croisent les points de vue, les expertises et des expériences.

### Qui impliquer ?

- Des travailleur.ses sociaux
- Des responsables d'équipe ou encadrants
- Des personnels supports (chef de projet, référent qualité, etc.)
- Des personnes accompagnées
- Toute personne impliquée dans la vie et le fonctionnement du service

### 01. Créer les conditions du dialogue

**Objectif** : poser un cadre de travail favorable

L'animateur.rice / coordinateur.rice général.e met en oeuvre l'organisation suivante :

- Composer des **groupes de 12 personnes maximum**. Il s'agit de **groupes de pairs**, ou de **groupes mixtes** si le service a l'habitude du dialogue collaboratif.
- Si des participants n'ont pas pris part à l'étape 1, leur **présenter les résultats** (perceptions, scores, écarts...).
- Prévoir **un temps suffisant** pour que toutes **les composantes de la responsabilité** puissent être abordées.
- La discussion peut être **fractionnée par composante** si nécessaire (ex. : faire plusieurs séances courtes plutôt qu'une longue).

### 02. Organiser l'animation des groupes

**Objectif** : répartir les rôles pour garantir une animation fluide

Pour chaque groupe, l'**animateur.rice / coordinateur.rice général.e** désigne un**e** **animateur.rice** et un**e** **rapporteur.rice**. L'**animateur.rice / coordinateur.rice général.e** veille à l'équilibre des groupes (profils variés, diversité de points de vue), à la bonne compréhension des consignes et au respect du temps imparti.



#### Animateur.rice de groupe

est responsable du bon déroulement des échanges :

- Garde **une attitude neutre et bienveillante**, sans intervenir sur le fond du sujet discuté
- Anime la discussion autour des 3 questions-clés
- Encourage une conversation interactive, libre et spontanée au sein du groupe. Les participants peuvent exprimer des avis divergents, ceci enrichit le débat. Si un participant pose une question, il/elle redirige la question vers l'ensemble du groupe (*Qu'en pensent les autres membres du groupe ?*)
- Favorise la circulation de la parole de façon équilibrée, en assurant que chaque membre du groupe respecte les règles de courtoisie : écouter sans interrompre, respecter les différentes opinions



#### Rapporteur.rice de groupe

est chargé.e de :

- Prendre notes des échanges au sein du groupe pour chaque question traitée
- Demander poliment des précisions si une réponse n'est pas claire

### 03. Animer la discussion autour de 3 questions

**Objectif :** faire émerger collectivement des axes prioritaires

1 Participation et auto-détermination		Question d'entrée : L'expérience des usagers est-elle suffisamment reconnue comme expertise au sein du service ?		
Indicateur	Sous-question	Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?	Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?	Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?
Utilisation du savoir expérientiel au sein du service	Si l'expérience est reconnue comme une forme d'expertise, comment est-elle valorisée ? Par exemple, est-elle prise en compte lors de la définition des besoins de soutien, de la planification des activités du groupe ou de la définition des objectifs du service ?			
Strategy for developing experiential knowledge	Si l'expérience du citoyen n'est pas pleinement reconnue en tant qu'expertise dans le service, quels sont les principaux obstacles ? Comment ces obstacles peuvent-ils être surmontés ?			

À l'aide de l'outil « choix des priorités », l'animateur.ice de groupe rappelle la question d'entrée puis lit l'indicateur et la sous-question associée. Chaque groupe répond ensuite aux trois questions suivantes que la rapporteur.ice du groupe prendra en note :

1. Quelles questions résonnent le plus avec notre réalité ?
2. Quelles idées sont les plus urgentes et réalisables ?
3. Qu'est-ce qu'on veut renforcer à court, moyen et long terme ?

**Bonnes pratiques pour l'animation :**

- Favoriser une **parole libre, égalitaire et respectueuse**.
- Encourager une **écoute active**.
- **Accueillir les divergences de points de vue** : elles enrichissent le débat.
- En cas de question, renvoyer au collectif : « *Et vous, qu'en pensez-vous ?* ».

### 04. Restituer les échanges et conclure

**Objectif :** partager les idées de chaque groupe

L'animateur·rice / coordinateur·rice général.e est invité.e à :

- **Donner la parole aux rapporteur.ices** pour **restituer les échanges** qui ont eu lieu dans les groupes. Les réponses aux trois questions sont présentées par groupe, composante par composante.
- **Proposer une synthèse succincte et factuelle** des idées (pas un discours ; il importe de montrer que leurs idées ont été entendues et de donner une vue d'ensemble de ce qui a émergé).
- Demander à chaque membre du groupe **un mot de conclusion**, surtout si le groupe est réduit. Chacun peut ainsi **partager son sentiment final** en une phrase (par exemple « Je repars avec le sentiment que... avec l'envie de... »). Ce tour de table de conclusion n'est pas obligatoire, mais il crée un sentiment d'achèvement collectif appréciable.

### 05. Débriefing entre animateur·rices et rapporteur·rices

**Objectif :** tirer les leçons de l'expérience

L'animateur·rice / coordinateur·rice général.e invite les animateur.ices et rapporteur.ices à :

- **Échanger à chaud** sur ce qui a bien fonctionné, les tensions, hésitations ou besoins repérés, la dynamique du groupe (écoute, participation, ambiance...)
- **Récupérer les notes** prises par les rapporteurs
- **Anonymiser les données** si besoin (pseudonymes, codification des lieux, services, etc)
- **Remplir une fiche de séance avec** : date, durée, lieu, participants (avec codes), points saillants, éventuels ajustements à prévoir pour la suite

## ÉTAPE 3 : CONSTRUCTION DU PLAN D'ACTION

À l'aide du tableau relatif à l'**étape 3**, cette dernière étape vise à définir **un plan d'action clair, partagé et opérationnel**, à partir des priorités identifiées à l'**étape 2**.

Ce plan, co-construit avec l'ensemble des parties prenantes, servira de feuille de route commune pour mettre en œuvre les changements prioritaires, identifiés conjointement par les professionnel·les et les personnes accompagnées. Il permettra également de suivre les progrès accomplis et d'ajuster si nécessaire les actions lors de points d'étape.

En explicitant qui fait quoi, quand et comment, le service se donne les moyens de transformer les priorités en résultats concrets. Chaque participant·e, professionnel·le ou personne accompagnée, peut ainsi jouer un rôle dans le changement et s'investir activement dans la réussite du plan d'action.

### Ce plan vise à

- Transformer les priorités retenues en objectifs SMART
- Identifier des actions concrètes à mener
- Recenser les ressources disponibles et celles à mobiliser et à rechercher
- Désigner une personne référente par bloc thématique (liste ci-après)
- Fixer une échéance pour des actions identifiées.

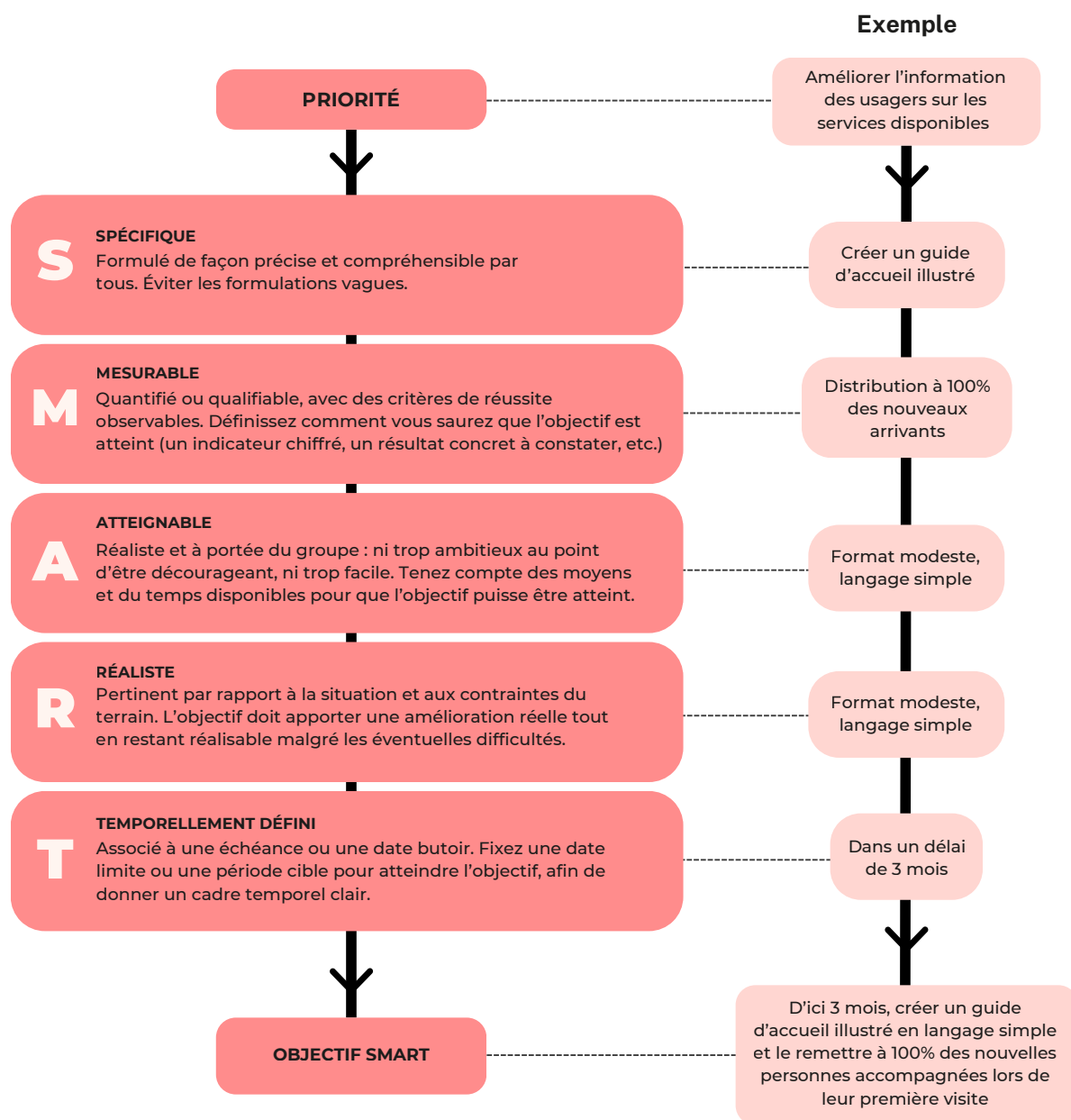
Dans cette étape, les **8 composantes de la responsivité** ont été regroupées en trois blocs thématiques :

- 1 Confiance, participation citoyenne et communication
- 2 Accessibilité et flexibilité du service
- 3 Structure / instance de gouvernance et politique de qualité

Un groupe de discussion mixte sera créé pour chaque bloc thématique. Le/ la coordinateur.trice générale est invité.e à désigner, au sein de chaque groupe, une personne pour animer (animateur.ice) et une autre pour rendre compte et restituer les résultats de la discussion (rapporteur.e).

## 01. Transformer les priorités choisies en objectifs SMART

**Objectif :** Chaque groupe reprend les priorités identifiées à l'étape 2, les classe dans un bloc thématique et les transforme en **objectifs opérationnels selon la méthode SMART**.



## 02. Identifier des actions concrètes

**Objectif :** Pour chaque **objectif SMART**, le(s) groupe(s) détermine(nt) les actions concrètes et nécessaires pour atteindre cet objectif. Il s'agit de découper l'objectif en tâches réalisables et compréhensibles par toutes et tous.

Pour faciliter cette étape, les membres du groupe pourront :

1. **Brainstormer** pour faire émerger des idées d'actions.
2. Sélectionner celles qui sont **les plus pertinentes et réalistes**.
3. **Formuler chaque action de manière opérationnelle** (idéalement commencer par un verbe d'action) afin qu'elle contribue directement à l'objectif. Si une action paraît trop générale ou ambitieuse, la scinder en actions plus petites. Chacun doit bien comprendre quoi faire concrètement.

### Exemple

Pour l'objectif « **créer un guide d'accueil illustré en langage simple d'ici 3 mois** », le groupe peut planifier plusieurs actions concrètes complémentaires, comme :

- Recueillir le contenu à inclure dans le guide (informations sur les services, coordonnées utiles, règles d'accueil...) en impliquant des professionnel-le-s et des personnes accompagnées.
- Rédiger une première version du guide en langage simple et clair.
- Faire relire le guide par un petit groupe de personnes accompagnées pour s'assurer que le texte est compréhensible de tous (langage facile à lire et à comprendre).
- Illustrer et mettre en page le guide (ajouter des pictogrammes, images, mise en forme accessible).
- Imprimer le guide et diffuser la version finalisée à l'accueil du service (et éventuellement en version numérique).

### 03. Recenser les ressources disponibles et celles à mobiliser et / ou à rechercher

**Objectif** : Savoir ce dont on dispose déjà et ce qu'il faut aller chercher pour mettre en œuvre chaque action définie dans le plan.

**Ce qu'on appelle "ressources"** regroupe tout ce qui permet de réaliser une action, notamment :

- **Moyens humains** : professionnel-les, bénévoles, personnes accompagnées
- **Matériel** : ordinateurs, imprimantes, salles, fournitures...
- **Financements** : budget disponible, subventions, aides à solliciter
- **Temps** : disponibilité des personnes impliquées
- **Contenus** : données, documents, outils existants

**A** Commencer par **lister les ressources disponibles immédiatement** dans le service ou grâce à la mobilisation des participants, avant de s'intéresser aux ressources manquantes qu'il faudra mobiliser ou chercher à l'extérieur. Cette étape doit permettre d'anticiper les besoins et de prévoir comment y répondre.

**B** **Identifier ce qui manque et comment l'obtenir.** Cela peut inclure le budget ou de nouvelles sources de financement, de nouveaux partenaires externes à solliciter (par exemple une association pouvant aider, un service de traduction, un imprimeur pour offrir un rabais), des formations à anticiper, ou encore du temps supplémentaire à dégager chez certain-e-s membres de l'équipe.

**C** Inscrire en face de chaque action, les ressources non disponibles qu'il faudra aller chercher, et éventuellement des pistes pour y parvenir.

### 04. Désigner une personne référente et fixer une échéance pour chaque action

**Objectif** : S'assurer que chaque action du plan est portée, suivie et cadrée dans le temps.

Pour que le plan d'action devienne opérationnel, **chaque action doit avoir au moins une ou deux personne(s) référente(s) chargée(s) de piloter et suivre sa réalisation**, avec une échéance clairement définie.

**A** **Attribuer chaque action à une personne qui en sera référente.** Il peut s'agir d'un-e professionnel-le et/ou d'une personne accompagnée volontaire. Rien n'empêche de désigner un binôme (professionnel.le + personne accompagnée) si cela apparaît adapté, un référent principal sera néanmoins désigné comme point de contact.

**B** **Fixer une échéance réaliste pour chaque action**, en évitant des formulations trop vagues du type « dès que possible ». Pour les échéances les plus longues, des étapes intermédiaires (jalons) pourront être définies, avec des sous-échéances pour en suivre la progression.

**DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION  
ET D'AMÉLIORATION DE LA  
RESPONSIVITÉ DES SERVICES  
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX**

## **ÉTAPE 1**

Questionnaire destiné aux  
personnes accompagnées



RESPONSIVE

## PARTICIPATION ET AUTO-DÉTERMINATION

### Question d'entrée

Le service soutient-il suffisamment les personnes qu'il accompagne pour qu'elles puissent pleinement participer aux décisions qui les concernent, voire même prendre leurs propres décisions en toute liberté ?

Dimension non travaillée Prioritaire, doit être améliorée Assez satisfaisante, peut être améliorée Très satisfaisante, rien à changer 

Indicateur	Question	Score
Niveau d'implication des personnes accompagnées	Votre avis est-il demandé lorsque le plan d'accompagnement (projet pour l'enfant, projet personnalisé, etc.) est élaboré ? <div>             0 Jamais             1 Rarement             3 Parfois             6 Souvent             10 Toujours           </div>	<input type="text"/>
Fréquence / continuité de l'implication des personnes accompagnées	À quelle fréquence diriez-vous que les professionnel.les du service vous font participer à la mise à jour de votre plan d'accompagnement (projet pour l'enfant, projet personnalisé, etc.) ? <div>             0 Jamais             1 Rarement             3 Parfois             6 Souvent             10 Toujours           </div>	<input type="text"/>
Niveau de liberté de choix des personnes accompagnées	Lorsque des décisions qui vous concernent sont prises, vous diriez que le services tient compte de vos choix ou de vos préférences : <div>             0 Jamais             1 Rarement             3 Parfois             6 Souvent             10 Toujours           </div>	<input type="text"/>
Total		/30

### Comment lire votre score ?

0 à 7

8 à 15

16 à 24

25 +

# COMMUNICATION ET ÉCOUTE ACTIVE (QUALITÉ DES ÉCHANGES)

## Question d'entrée

Le service communique-t-il de manière suffisante (assez), accessible (facile), et appropriée (justifiée) avec les personnes qu'il accompagne ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

## Indicateur

## Question

## Score

Niveau  
d'accessibilité des  
informations  
nécessaires

Vous diriez que les informations importantes pour vous (comme ce à quoi vous avez droit, les autres services ou professionnels qui pourraient être utiles dans votre situation) vous sont transmises sous une forme facile à lire et à comprendre

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Diversité des  
supports de  
communication

À votre connaissance, que propose le service parmi les outils de communication suivants ?  
*Si vous ne savez pas, ou s'il n'y en a pas, ne cochez aucune case.*

+1 Documents simplifiés (version facile à lire et à comprendre, pictogrammes)  
+1 Traduction en plusieurs langues  
+1 Plateforme numérique ou application mobile  
+1 Téléphone

Niveau d'attention  
accordé aux  
opinions/idées des  
personnes  
accompagnées

Lors des rencontres avec le service, vous diriez que vous avez suffisamment de temps pour donner votre point de vue sur l'accompagnement (les actions) proposé :

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Lorsque vous leur faites connaître votre avis, vous diriez que le service en tient compte sans le modifier ou l'interpréter pendant la conversation (entretiens, réunions...) et par la suite :

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Qualité de la  
réponse aux  
demandes

Lorsque vous faites une demande, recevez-vous une réponse claire, facile à comprendre et dans un délai raisonnable ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Total

/44

Comment lire votre score ?

0 à 11

12 à 22

23 à 35

36 +



## CONFIANCE ET RESPECT DANS LA RELATION PERSONNE ACCOMPAGNÉE - SERVICE

### Question d'entrée

Le service met-il en œuvre un ensemble de bonnes pratiques pour établir un climat de confiance dans sa relation avec les personnes accompagnées ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

Indicateur	Question	Score
Degré de confiance instaurée	<p>Faites-vous confiance au service qui vous accompagne et vous sentez-vous à l'aise ?</p> <p> <input type="radio"/> 0 Pas du tout           <input type="radio"/> 1 Peu           <input type="radio"/> 3 Moyen-nement           <input type="radio"/> 6 Beaucoup           <input type="radio"/> 10 Totale-ment         </p>	<input type="text"/>
Niveau de garantie de confidentialité des informations	<p>Le service explique-t-il comment il assure la protection de vos informations personnelles ?</p> <p> <input type="radio"/> 0 Non           <input type="radio"/> 5 Oui         </p> <p><i>*toutes les informations privées qui vous concernent dont le service est en possession : votre nom, votre prénom, votre adresse, les informations personnelles sur votre situation</i></p>	<input type="text"/>
Degré de protection assurée en cas de conflit ou de situation critique	<p>Avez-vous déjà hésité à faire un commentaire ou une plainte parce que vous aviez peur que cela ait des conséquences négatives pour vous ?</p> <p> <input type="radio"/> 5 Non, jamais           <input type="radio"/> 3 Oui, parfois           <input type="radio"/> 0 Oui, souvent         </p>	<input type="text"/>
Total		/20

### Comment lire votre score ?

0 à 5

6 à 10

11 à 16

17 +

## ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

### Question d'entrée

Le service est-il organisé de manière à ce que chacun puisse y être accueilli ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

### Indicateur

### Question

### Score

Efficacité des  
normes  
d'accessibilité

Les locaux du service sont-ils accessibles aux personnes en situation de handicap ?

0 5  
Non Oui

Niveau d'adaptabilité  
à la diversité des  
personnes  
accompagnées et  
des formes  
spécifiques de  
soutien/  
d'intervention

Si vous exprimez des besoins d'accompagnement supplémentaires, le service propose-t-il des dispositifs adaptés (ex : horaires adaptés, outils numériques, etc.) ?

0 3 5  
Non, jamais Oui, parfois Oui, toujours

Le service respecte-t-il votre genre, votre culture ou votre langue et vous traite-t-il de manière juste et sans discrimination ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Niveau de  
partenariat

Si vous refusez un accompagnement, ou si le service ne peut pas vous aider, vous propose-t-on une alternative (un autre service ou une aide adaptée, par exemple) ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Total

/30

### Comment lire votre score ?

0 à 7

8 à 15

16 à 24

25 +

## STRUCTURES DE PARTICIPATION ET LE POUVOIR D'INFLUENCE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

### Question d'entrée

Le service permet-il aux personnes qu'il accompagne d'influencer la manière dont il est organisé ou les accompagnements qu'il propose ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer





### Indicateur

### Question

### Score

Fréquence des réunions et espaces de participation

Le service offre-t-il des espaces ou des possibilités d'organiser des réunions informelles où les participants peuvent librement exprimer leurs opinions ou leurs idées ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Procédure intégrant la contribution des personnes accompagnées

Si vous demandez à changer quelque chose dans votre accompagnement (comme l'horaire, la fréquence ou les conditions), pensez-vous que le service sera ouvert à ce changement ?

0 1 3 6 10  
Non Non, je ne pense pas Pas sûr(e) Oui, probablement Oui, sûrement

Savez-vous comment faire part d'une suggestion d'amélioration ou d'une préoccupation concernant le fonctionnement du service ?

0 5  
Non Oui

Procédures formelles de participation des personnes accompagnées

Avez-vous déjà participé à une ou plusieurs réunions destinées à recueillir la participation des personnes accompagnées (CVS, comité de qualité, réunion de consultation) ?

0 5  
Non Oui

Importance du retour d'information sur les contributions des personnes accompagnées

Recevez-vous un retour d'information sur l'impact réel de votre participation sur les décisions prises au sein du service ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

**Total**

**/40**

### Comment lire votre score ?

0 à 10

11 à 20

21 à 32

33 +

## TRANSPARENCE ET GOUVERNANCE

### Question d'entrée

Le service a-t-il mis en place des procédures pour encourager la gouvernance partagée ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer





### Indicateur

### Question

### Score

Niveau d'accessibilité des droits des personnes accompagnées et des règles de fonctionnement des services

Recevez-vous des informations écrites qui vous expliquent vos droits et le **fonctionnement du service\*** ?

*\*La manière dont le service travaille chaque jour, avec ses règles, ses horaires, les personnes qui y travaillent, et les aides que le service peut apporter.*

0 10  
Non Oui

Qualité des informations qui expliquent les décisions prises

Lorsque des décisions qui vous concerne qui sont prises, vous diriez qu'e vous être informé.es des raisons qui les justifient et des possibles conséquences :

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Niveau d'implication des personnes accompagnées

Vous diriez que vous pouvez participer à la création ou à la modification des règles de fonctionnement du service :

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Vous diriez que vous pouvez participer à la rédaction du compte-rendu des entretiens entre vous et un ou plusieurs professionnels du service :

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Avez-vous la possibilité de participer à l'élaboration des compte rendu des réunions auxquelles vous avez participé avec le service ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

**Total**

**/50**

Comment lire votre score ?

0 à 12

13 à 25

26 à 40

41 +

## GESTION DES PLAINTES ET RÉSOLUTION DES CONFLITS

### Question d'entrée

Le service met-il en œuvre des procédures qui permettent le recueil et le traitement des réclamations et des plaintes des personnes accompagnées, et protègent les plaignants ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

## Indicateur

## Question

## Score

Niveau d'accessibilité  
de recueil des  
réclamations ou des  
plaintes

Savez-vous comment déposer une  
**réclamation\*** / **plainte\*** au sein du service ?

0 5  
Non Oui

*Une réclamation\*, c'est dire au service qu'on n'est pas d'accord avec ce qu'il a fait (par exemple faire reconnaître un droit, contester une décision ou une action), et qu'on souhaite un changement ou une correction.  
Une plainte\*, c'est dire au service qu'on a vécu une situation ou un comportement qu'on pense grave, injuste ou interdit.*

Avez-vous connaissance des plaintes/réclamations  
déposées par les personnes accompagnées au sein du  
service ou à son sujet ?

0 5  
Non Oui

Avez-vous déjà déposé une réclamation  
concernant le service ou son fonctionnement ?

0 3 5  
Non, je ne  
sais pas  
comment  
faire Oui, mais  
trop  
compliqué Oui

Degré de suivi de la  
réponse aux  
réclamations et  
plaintes

Lorsque vous (ou d'autres personnes que vous  
connaissiez) avez déposé une plainte ou une  
réclamation, avez-vous reçu une réponse qui a du  
sens pour vous ?

0 0 5 10  
Pas  
concerné.e Non, jamais Oui, mais  
tardivement Oui, rapidement

Niveau de protection  
assurée en cas de  
réclamations/plaintes

Vous sentez-vous protégé contre d'éventuelles  
représailles de la part des professionnels ou  
d'autres personnes accompagnées par le  
service après avoir déposé une réclamation ou  
une plainte ?

0 0 0 10  
Pas  
concerné.e Je ne suis  
pas sûr(e) Non Oui

Total

/35

### Comment lire votre score ?

0 à 8

9 à 17

18 à 27

28 +

## PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET QUALITÉ DES SERVICES

### Question d'entrée

Le service fait-il en sorte d'améliorer sa qualité en tenant compte des expériences des personnes accompagnées ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

### Indicateur

### Question

### Score

Niveau des  
mécanismes  
d'évaluation  
partagée

Avez-vous régulièrement l'occasion de  
donner votre avis sur la qualité de  
l'accompagnement fourni ?

0

Non

3

Oui, mais  
irrégulièrement

5

Oui, systéma-  
tiquement

Niveau des  
mécanismes de  
plainte / réclamation

Est-il facile de contacter les cadres  
intermédiaires (chef.fe de service, coordinateur,  
responsable de l'équipe) ou supérieurs  
(direction, direction adjointe) pour leur poser  
des questions sur l'accompagnement ou sur le  
fonctionnement de service ?

0

Non / Je  
ne sais  
pas

3

Oui, mais  
difficilement

5

Oui, sans  
difficulté

Qualité des  
mécanismes  
d'évaluation  
partagée

Après avoir fait part de vos réflexions ou  
de vos suggestions, voyez-vous des  
améliorations dans l'accompagnement  
ou le fonctionnement du service ?

0

Pas  
concerné.e

0

Non

5

Oui

**Total**
**/15**

### Comment lire votre score ?

0 à 3

4 à 7

8 à 12

13 +

## SCORE GLOBAL

Composante	Score
Participation et auto-détermination	
Communication and écoute active (qualité des échanges)	
Confiance et respect dans la relation personne accompagnée-service	
Accessibilité et inclusion	
Structures de participation et pouvoir d'influence de la personne accompagnée	
Transparence et gouvernance	
Gestion des plaintes et résolution des conflits	
Processus organisationnels et qualité des services	
<b>Total</b>	<b>/ 264</b>

## Comment lire votre score ?

**0 à 66**

Il est temps  
de s'y  
mettre !

**67 à 132**

Quelques bases sont  
présentes, mais restent  
trop fragiles pour un  
environnement  
responsif.

**133 à 212**

Certaines  
composantes sont  
bien en place, mais  
l'ensemble doit  
encore être renforcé

**212 +**

La base est là : vous  
pouvez structurer et  
donner vie à un  
environnement  
responsif

**DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION  
ET D'AMÉLIORATION DE LA  
RESPONSIVITÉ DES SERVICES  
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX**

## **ÉTAPE 1**

Questionnaire destiné au service



RESPONSIVE



## PARTICIPATION ET AUTO-DÉTERMINATION

### Question d'entrée

Le service soutient-il suffisamment les personnes qu'il accompagne pour qu'elles puissent pleinement participer aux décisions qui les concernent, voire même prendre leurs propres décisions en toute liberté ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

Indicateur	Question	Score
Niveau d'implication des personnes accompagnées	Au sein du service, le projet d'accompagnement fait-il l'objet d'une co-construction avec la personne accompagnée ? <div>             0 Jamais             1 Rarement             3 Parfois             6 Souvent             10 Toujours           </div>	
Fréquence / continuité de l'implication des personnes accompagnées	À quelle fréquence le projet d'accompagnement peut-il être modifié en collaboration avec la personne accompagnée ? <div>             0 Jamais             1 Rarement             3 Parfois             6 Souvent             10 Toujours           </div>	
Niveau de liberté de choix des personnes accompagnées	Lorsque les décisions qui affectent la vie des personnes accompagnées sont prises par le service, dans quelle mesure les choix et les préférences des personnes accompagnées sont-ils pris en compte dans le processus décisionnel ? <div>             0 Pas du tout             1 2 3 4 5 6 7 8 9             10 Totallement           </div>	
Total		/30

### Comment lire votre score ?

0 à 7

8 à 15

16 à 24

25 +

## COMMUNICATION ET ÉCOUTE ACTIVE (QUALITÉ DES ÉCHANGES)

### Question d'entrée

Le service développe-t-il des approches et des processus qui permettent une communication suffisante, accessible et justifiée avec les personnes accompagnées ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

### Indicateur

### Question

### Score

Niveau d'accessibilité  
des informations  
nécessaires

Dans quelle mesure le service tient-il compte des difficultés des personnes accompagnées à lire et à écrire lorsqu'il leur communique des informations importantes ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Diversité des  
supports de  
communication

Quels supports faciles à comprendre le service utilise-t-il pour communiquer avec les personnes accompagnées ?  
*Si vous ne savez pas, ou s'il n'y en a pas, ne cochez aucune case.*

+1 Documents simplifiés (version facile à lire et à comprendre, pictogrammes)  
+1 Traduction en plusieurs langues  
+1 Plateforme numérique ou application mobile  
+1 Téléphone

Niveau d'attention  
accordé aux  
opinions/idées des  
personnes  
accompagnées

Les professionnel.les de votre service ont-ils/elles suffisamment de temps pour écouter et prendre en compte les avis des personnes accompagnées sur l'accompagnement apporté ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Le service veille-t-il à bien comprendre et prendre en compte les remarques exprimées et les expériences partagées par les personnes accompagnées, que ce soit pendant ou après un entretien ou une réunion ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Qualité de la  
réponse aux  
demandes

Le service s'efforce-t-il d'apporter à chaque personne accompagnée une réponse rapide et personnalisée lorsque cette dernière formule une demande ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

**Total**

**/44**

Comment lire votre score ?

0 à 11

12 à 22

23 à 35

36 +

## CONFIANCE ET RESPECT DANS LA RELATION PERSONNE ACCOMPAGNÉE – SERVICE

### Question d'entrée

Le service met-il en œuvre un ensemble de bonnes pratiques pour établir un climat de confiance dans sa relation avec les personnes accompagnées ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

Indicateur	Question	Score
Degré de confiance instaurée	<p>Dans quelle mesure le service encourage-t-il les personnes accompagnées à s'exprimer librement, même lorsqu'il s'agit de critiques ou de réactions négatives ?</p> <p>           0 2 4 6 8 10            Pas du tout 1 3 5 7 9 Totallement         </p>	
Niveau de garantie de confidentialité des informations	<p>Par quels moyens le service garantit-il la confidentialité des informations personnelles des personnes accompagnées ?  <i>Si vous ne savez pas, ou s'il n'y en a pas, ne cochez aucune case.</i></p> <p> <input type="checkbox"/> Fichiers sécurisés (ordinateur ou papier)  <input type="checkbox"/> Anonymisation des données  <input type="checkbox"/> Secret professionnel  <input type="checkbox"/> Destruction sécurisée des documents contenant des informations personnelles  <input type="checkbox"/> En ne collectant aucune donnée à caractère personnel         </p>	
Degré de protection assurée en cas de conflit ou de situation critique	<p>Le service veille-t-il à ce que les personnes accompagnées qui font part de leurs préoccupations ou de leurs plaintes soient protégées contre toute conséquence négative, que ce soit de la part du personnel ou d'autres personnes accompagnées ?</p> <p>           0 0 5            Non Pas concerné.e Oui         </p>	
<p><b>Total</b></p>		<p><b>/20</b></p>

Comment lire votre score ?

0 à 5

6 à 10

11 à 16

17 +

# ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

## Question d'entrée

Le service est-il organisé de manière à ce que chacun puisse y être accueilli ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer





### Indicateur

### Question

### Score

Efficacité des normes d'accessibilité

Le service est-il adapté aux personnes à mobilité réduite ?

0

Non

3

Oui, partiellement

5

Oui, totalement

Niveau d'adaptabilité à la diversité des personnes accompagnées et des formes spécifiques de soutien/ d'intervention

Des aménagements sont-ils prévus — comme des horaires flexibles ou des outils numériques — pour faciliter l'accès des personnes avec des besoins spécifiques aux services ?

0

Non

3

Oui, mais limités

5

Oui, toujours

Le service fait-il des efforts spécifiques pour accueillir chaque personne avec respect, quel que soit son sexe, sa culture ou sa langue ?

0

Jamais

1

Rarement

3

Parfois

6

Souvent

10

Toujours

Niveau de partenariat

Si la personne accompagnée refuse ou si le service n'est pas en mesure de fournir un accompagnement, un service alternatif, adapté aux besoins identifiés, est-il systématiquement recherché (y compris la réorientation) ?

0

Jamais

1

Rarement

3

Parfois

6

Souvent

10

Toujours

Total

/30

### Comment lire votre score ?

0 à 7

8 à 15

16 à 24

25 +

## STRUCTURES DE PARTICIPATION ET LE POUVOIR D'INFLUENCE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

### Question d'entrée

Le service permet-il aux personnes accompagnées d'influencer la manière dont il est organisé et ce qu'il propose en termes d'accompagnement ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer





### Indicateur

### Question

### Score

Fréquence des réunions et espaces de participation

Le service propose-t-il des espaces ou des occasions formelles permettant aux personnes accompagnées de participer aux décisions sur son fonctionnement et son organisation ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Procédure intégrant la contribution des personnes accompagnées

Si une personne accompagnée demande un aménagement de son accompagnement (dates, horaires, fréquence des rendez-vous, démarches), le service est-il en mesure de répondre favorablement ?

0 2 4 6 8 10  
Pas du tout en mesure 1 3 5 7 9 Totalemment en mesure

Le service adapte-t-il son organisation en fonction des suggestions ou des contributions des personnes accompagnées ?

0 3 5  
Non Oui, mais rarement Oui, régulièrement

Procédures formelles de participation des personnes accompagnées

Le service garde-t-il une trace des demandes formulées par les personnes accompagnées et s'assure-t-il qu'elles sont suivies d'effet ?

0 3 5  
Non Oui, parfois Oui, régulièrement

Importance du retour d'information sur les contributions des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées sont-ils clairement et formellement avertis lorsque leurs contributions conduisent à des changements dans le fonctionnement du service ou dans l'accompagnement apporté ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

**Total**

**/40**

### Comment lire votre score ?

0 à 10

11 à 20

21 à 32

33 +

## TRANSPARENCE ET GOUVERNANCE

### Question d'entrée

Le service a-t-il mis en place des procédures pour encourager la gouvernance partagée ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer





### Indicateur

### Question

### Score

Niveau d'accessibilité des droits des personnes accompagnées et des règles de fonctionnement des services

Le service fournit-il aux personnes accompagnées un document facile à comprendre sur leurs droits et le fonctionnement du service ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Qualité des informations qui expliquent les décisions prises

Le service donne-t-il aux personnes accompagnées des explications claires et complètes sur les décisions qui les concernent, en précisant les raisons de ces décisions ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Niveau d'implication des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées ont-ils la possibilité de participer à l'élaboration du règlement du service ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Les comptes rendus des entretiens menés avec les personnes accompagnées peuvent-ils être modifiés par ces dernières ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Le compte rendu des réunions auxquelles participent les personnes accompagnées est-il rédigé et validé avec elles ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

**Total**

**/50**

### Comment lire votre score ?

0 à 12

13 à 25

26 à 40

41 +

## GESTION DES PLAINTES ET RÉSOLUTION DES CONFLITS

### Question d'entrée

Le service met-il en œuvre des procédures qui permettent le recueil et le traitement des réclamations et des plaintes des personnes accompagnées, et protègent les plaignants ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

## Indicateur

## Question

## Score

Niveau d'accessibilité  
de recueil des  
réclamations ou des  
plaintes

Existe-t-il une procédure permettant au service de  
recueillir et de traiter les plaintes ou les  
réclamations des personnes accompagnées ?

0 5  
Non Oui

Les informations relatives aux plaintes ou  
réclamations déposées par les personnes  
accompagnées - au sein du service ou à son  
sujet - sont-elles partagées avec le personnel ?

0 0 5  
Je ne sais pas Non Oui

Le service a-t-il déjà reçu une plainte ou une  
réclamation de la part de personnes  
accompagnées ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Degré de suivi de la  
réponse aux  
réclamations et  
plaintes

Le service donne-t-il suite aux plaintes des  
personnes accompagnées et fournit-il des  
réponses pertinentes et justifiées ?

0 1 3 6 10  
Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

Degré  
d'implication des  
personnes  
accompagnées

Le service dispose-t-il d'un mécanisme permettant  
de protéger les personnes accompagnées de  
conséquences négatives de la part du personnel  
ou d'autres personnes accompagnées après avoir  
déposé une réclamation ou une plainte ?

0 0 5  
Je ne sais pas Non Oui

Total

/35

Comment lire votre score ?

0 à 8

9 à 17

18 à 27

28 +

7

## PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET QUALITÉ DES SERVICES

### Question d'entrée

Le service améliore-t-il la qualité en se basant sur des expériences partagées par les personnes accompagnées ?

Dimension non travaillée

Prioritaire, doit être améliorée

Assez satisfaisante, peut être améliorée

Très satisfaisante, rien à changer

### Indicateur

### Question

### Score

Niveau des  
mécanismes  
d'évaluation  
partagée

Le service recueille-t-il régulièrement des retours sur la qualité des services fournis ?

0

Non

3

Oui, mais  
irrégulièrement

5

Oui, systéma-  
tiquement

Niveau des  
mécanismes de  
plainte / réclamation

Le service est-il organisé de manière à permettre aux personnes accompagnées d'avoir accès aux cadres moyens ou supérieurs et de les questionner lorsqu'ils le souhaitent ?

0

Non / Je  
ne sais  
pas

3

Oui, mais  
difficilement

5

Oui, sans  
difficulté

Qualité des  
mécanismes  
d'évaluation  
partagée

Le service dispose-t-il des ressources et des outils nécessaires pour suivre, analyser et mettre en œuvre les propositions et avis des personnes accompagnées afin d'améliorer ses prestations ?

0

Non /  
Je ne sais  
pas

3

Oui, mais  
limité

5

Oui

**Total**

**/15**

### Comment lire votre score ?

0 à 3

4 à 7

8 à 12

13 +



## SCORE GLOBAL

Composante	Score
Participation et auto-détermination	
Communication and écoute active (qualité des échanges)	
Confiance et respect dans la relation personne accompagnée-service	
Accessibilité et inclusion	
Structures de participation et pouvoir d'influence de la personne accompagnée	
Transparence et gouvernance	
Gestion des plaintes et résolution des conflits	
Processus organisationnels et qualité des services	
<b>Total</b>	<b>/ 264</b>

## Comment lire votre score ?

**0 à 66**

Il est temps de s'y mettre !

**67 à 132**

Quelques bases sont présentes, mais restent trop fragiles pour un environnement responsif.

**133 à 212**

Certaines composantes sont bien en place, mais l'ensemble doit encore être renforcé

**212 +**

La base est là : vous pouvez structurer et donner vie à un environnement responsif

**DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION  
ET D'AMÉLIORATION DE LA  
RESPONSIVITÉ DES SERVICES  
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX**

## **ÉTAPE 2**

Choix des priorités



RESPONSIVE

1

## Participation et auto-détermination

**Question d'entrée** L'expérience des usagers est-elle suffisamment reconnue comme une expertise au sein du service ?

Indicateur	Sous-question	Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?	Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsivité ?	Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?
Utilisation du savoir expérimentiel au sein du service	Si l'expérience est reconnue comme une forme d'expertise, comment est-elle valorisée ? Par exemple, est-elle prise en compte lors de la définition des besoins de soutien, de la planification des activités du groupe ou de la définition des objectifs du service ?			
Stratégie de développement du savoir expérimentiel	Si l'expérience de l'utilisateur n'est pas pleinement reconnue en tant qu'expertise dans le service, quels sont les principaux obstacles ? Comment ces obstacles peuvent-ils être surmontés ?			

2

## Communication et écoute active (qualité des échanges)

### Question d'entrée

Quelles sont les pratiques qui permettent d'encourager un retour d'information constructif au sein du service (de la part de ses partenaires et des usagers) ?

Indicateur	Sous-question	Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?	Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsivité ?	Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?
Pertinence des supports/ outils d'information	Quels sont les meilleurs moyens de partager l'information sur les services proposés (courriels collectifs, sites web, brochures, etc.), à la fois pour les professionnels et pour les usagers ? Quelles sont les méthodes qui permettent d'accéder le plus facilement à l'information et comment ont-elles été choisies ?			
Qualité de l'information	Qu'entend-on par « informations utiles et nécessaires » ? Que signifie réellement informer quelqu'un ? Dans le contexte des services sociaux, qu'est-ce que cela signifie pour une personne d'être ou de se sentir informée - et d'être suffisamment informée ?			

### 3 Confiance et respect dans la relation usager-professionnel

#### Question d'entrée

Existe-t-il des actions ou des pratiques visant à instaurer une confiance mutuelle entre toutes les personnes impliquées dans le service, telles que les usagers, les partenaires et les professionnels à tous les niveaux ?

Indicateur

Pratiques permettant de se sentir en sécurité et de renforcer la confiance mutuelle

Sous-question

Le service a-t-il mis en place des moyens pour aider les usagers et les professionnels à se sentir en sécurité et à l'aise pour partager honnêtement leurs opinions ? Quels sont ces moyens et comment contribuent-ils à instaurer une confiance mutuelle ?

Existe-t-il des outils permettant de gérer ouvertement les conflits et les tensions, tant avec les professionnels qu'avec les usagers ? Quels sont les outils utilisés et pour quels types de situations ? Y a-t-il des questions qui sont généralement évitées ?

Stratégie de résolution des conflits

Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?

Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?

Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?



4

## Accessibilité et inclusion

**Question d'entrée** Le service développe-t-il une approche proactive de l'inclusion et de l'accessibilité ?

Indicateur

Sous-question

Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?

Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?

Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?

Désinstitutionalisation et déburecration

Quelles sont les différentes initiatives existantes au sein du service visant à la déburecration et à la désinstitutionalisation, y compris l'activisme ?  
Essaie-t-elles de les faire connaître aux décideurs ?  
Quels sont leurs effets ?

Soutien par les pairs et soutien externe

Le service facilite-t-il l'accompagnement des usagers par les personnes de leur choix (pairs aidants, famille, amis, membres d'associations) au cours des différentes étapes du processus d'accompagnement ?

## Structures de participation et pouvoir d'influence des usagers

### Question d'entrée

Les usagers ont-ils suffisamment leur mot à dire sur la manière dont le service est organisé et sur ce qu'il fournit ?

Indicateur

Procédures et outils formels pour la participation des usagers

Sous-question

Dans quelle mesure l'avis des usagers est-il réellement pris en compte ?  
Dans quelles situations ?  
Quels sont les méthodes ou les outils utilisés ? Sur quels sujets ? L'apport est-il individuel ou collectif ? Se déroule-t-elle dans un cadre formel ou informel ?

Dans quels domaines et sur quelles questions les usagers peuvent-ils participer à la prise de décision ? Par exemple : les activités de loisirs, l'aménagement des locaux, la planification des repas, les règles de logement, la sélection du personnel, les lignes directrices en matière de services, les objectifs et les stratégies, les évaluations ou les budgets ?

Niveau de codécision dans l'organisation

Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?

Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?

Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?

6

## Transparence et gouvernance

### Question d'entrée

Le service dispose-t-il d'outils, d'instruments ou de ressources humaines (techniques et organisationnelles) dédiés au développement de la gouvernance partagée ?

Indicateur	Sous-question	Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?	Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?	Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?
Niveau de transparence et accessibilité des procédures	Quels sont les outils et les canaux disponibles pour aider les usagers à prendre des décisions éclairées sur l'accompagnement et les services proposés ?			
Pratiques et personnes assurant la transparence du service tout en adaptant le contenu	Quels sont les moyens financiers et humains disponibles pour développer des outils et des pratiques professionnels qui amélioreraient la transparence dans le fonctionnement et la gestion des services ? S'il n'y a pas de financement spécifique, le budget global est-il ajusté pour couvrir ces besoins, et ceux-ci sont-ils discutés ou élaborés en collaboration avec les usagers, les pairs ou les accompagnants ?			



## Gestion des plaintes et résolution des conflits

**Question d'entrée**  
Le service a-t-il mis en place un processus de suivi et d'analyse des plaintes et des incidents (situations critiques) et de résolution des conflits ?

Indicateur

Existence d'un mécanisme interne et/ou externe d'enregistrement, d'analyse et de réponse efficace aux plaintes/incidents de réclamation (épisodes critiques, conflits) au niveau de l'organisation.

Sous-question

Comment le service s'assure-t-il que les plaintes, les incidents et les procédures de résolution des conflits sont respectés en interne (par exemple, par le biais d'un bureau des plaintes ou de processus de contrôle) ? Existe-t-il un contrôle externe et qui en est responsable ? Les usagers ou leurs associations sont-ils impliqués dans ces processus, et de quelle manière ? Comment les plaintes sont-elles reçues et analysées (nombre, contenu, etc.), quelles stratégies sont utilisées pour les résoudre, quel retour d'information est donné aux usagers et comment cela contribue-t-il à l'amélioration continue du service en tant qu'organisation apprenante ?

Efficacité des recours

Quelles sont les options dont disposent les usagers lorsque leurs besoins ne sont pas satisfaits ou que leurs droits ne sont pas respectés ? Se sentent-ils en mesure d'agir ? Quels sont les recours internes ou externes dont ils disposent et avec quelle facilité peuvent-ils y accéder ?

Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?

Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?

Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?

8

## Processus organisationnels et politique de qualité

### Question d'entrée

Le service s'appuie sur une co-évaluation avec les usagers pour développer une politique de qualité ?

Indicateur

Sous-question

Quelles sont les questions qui résonnent le plus avec notre réalité quotidienne au sein du service ?

Quelles actions peuvent être menées pour améliorer cet aspect de la responsabilité ?

Parmi ces actions, que voulons-nous renforcer à court, moyen et long terme, et quelles sont les priorités ?

Co-  
construction  
des  
expériences

Comment la co-construction entre professionnels et usagers aide-t-elle à formuler des idées nouvelles/émergentes qui sont ensuite testées au sein de l'organisation ?

Qualité des  
mécanismes  
d'évaluation  
partagée

Le fonctionnement du service est-il régulièrement évalué avec les usagers ? Comment se déroule cette évaluation et quels sont les changements qui en découlent ? Comment l'avis des usagers sur les besoins influence-t-il la planification et le développement ? Pouvez-vous donner un exemple où le retour d'information des usagers a permis d'améliorer les services ou l'accompagnement ?

**DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION  
ET D'AMÉLIORATION DE LA  
RESPONSIVITÉ DES SERVICES  
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX**

## **ÉTAPE 3**

Construction du plan d'action



RESPONSIVE

## Confiance, participation citoyenne et communication

### Priorités

## Argumentaire

Établir un climat de confiance et garantir une participation active sont des fondements essentiels dans les contextes de travail social. Cet axe vise à améliorer les relations entre les usagers et les professionnels, à favoriser une communication ouverte et adaptée, et à impliquer les usagers dans les processus décisionnels. En renforçant la transparence, la qualité des échanges et les mécanismes de participation, l'organisation peut promouvoir le respect mutuel, valoriser la parole des usagers dans l'élaboration des services, et améliorer globalement la satisfaction et la qualité de l'accompagnement. Les composantes clés comprennent la mise en place de forums et/ou d'instances de participation, le renforcement de l'autodétermination des usagers et la formation des professionnels à une communication bienveillante et adaptée.

Transformez les priorités  
en objectifs grâce à  
l'approche SMART

**Spécifique**

Que voulez-vous  
atteindre exactement ?

**Mesurable**

Comment allez-vous  
suivre votre progression ?

**Atteignable**

Évaluez la faisabilité  
selon vos ressources.

**Réaliste**

Est-ce en phase avec vos  
besoins et vos valeurs ?

**Temporellement  
défini**

Quelle est l'échéance ?

Actions concrètes à mener

Ressources disponibles  
aujourd'hui pour atteindre  
les objectifs

Ressources à trouver pour  
atteindre les objectifs

Pour chaque élément,  
choisir le coordinateur / la  
personne responsable au  
sein de l'organisation

Échéances



## Accessibilité et flexibilité du service

### Priorités

## Argumentaire

Assurer l'accessibilité et la flexibilité des services est essentiel pour répondre à la diversité des besoins des usagers, tous secteurs confondus. Cet axe vise à lever les obstacles qui pourraient empêcher les personnes d'accéder à un accompagnement (qu'ils soient physiques, informationnels ou procéduraux) et à permettre aux services de s'adapter aux situations individuelles. En améliorant l'accessibilité — par exemple, en fournissant des informations en langage clair, dans plusieurs formats, ou en rendant les locaux adaptés aux personnes en situation de handicap — et en renforçant la flexibilité — comme en proposant des horaires élargis ou des modalités d'intervention alternatives —, l'organisation rend son accompagnement plus inclusif et centré sur la personne. Les éléments clés incluent l'adaptation aux besoins spécifiques, la réduction des lourdeurs administratives, la désinstitutionalisation, et l'ajustement proactif des services sur la base des avis des usagers ou de l'évolution des contextes.

Transformez les priorités en objectifs grâce à l'approche SMART

**Spécifique**

Que voulez-vous atteindre exactement ?

**Mesurable**

Comment allez-vous suivre votre progression ?

**Atteignable**

Évaluez la faisabilité selon vos ressources.

**Réaliste**

Est-ce en phase avec vos besoins et vos valeurs ?

**Temporellement défini**

Quelle est l'échéance ?

Actions concrètes à mener

Ressources disponibles aujourd'hui pour atteindre les objectifs

Ressources à trouver pour atteindre les objectifs

Pour chaque élément, choisir le coordinateur / la personne responsable au sein de l'organisation

Échéances

## Structure/ instance de gouvernance et politique de qualité

### Priorités

## Argumentaire

Une gouvernance solide, une politique sur la qualité et des instances participatives sont essentiels pour garantir la redevabilité (accountability) et l'amélioration continue des services sociaux. Cet axe stratégique / prioritaire vise à créer des instances ou des processus formels chargés de superviser les standards de qualité des prestations, tout en impliquant les parties prenantes dans la gouvernance. En mettant en place des comités ou des groupes de travail (intégrant la direction, les professionnels et des représentants des usagers) et en instaurant des cycles réguliers d'évaluation, l'organisation peut prendre des décisions de manière plus transparente et fonder ses améliorations sur des données concrètes et des retours d'expérience. Les composantes clés incluent la gouvernance partagée (ex. : implication des usagers dans les instances décisionnelles), la gestion structurée des retours d'expérience et des réclamations, ainsi que le suivi continu des indicateurs de qualité pour orienter l'évolution des services.

Transformez les priorités en objectifs grâce à l'approche SMART

#### Spécifique

Que voulez-vous atteindre exactement ?

#### Mesurable

Comment allez-vous suivre votre progression ?

#### Atteignable

Évaluez la faisabilité selon vos ressources.

#### Réaliste

Est-ce en phase avec vos besoins et vos valeurs ?

#### Temporellement défini

Quelle est l'échéance ?

Actions concrètes à mener

Ressources disponibles aujourd'hui pour atteindre les objectifs

Ressources à trouver pour atteindre les objectifs

Pour chaque élément, choisir le coordinateur / la personne responsable au sein de l'organisation

Échéances

Nous vous remercions pour votre confiance accordée à cette démarche. Que la dynamique engagée continue d'inspirer vos actions au quotidien, au service d'une responsivité toujours plus grande, d'un travail social plus humain, adapté aux besoins des personnes accompagnées.

RESPNSIVE