

Intégrer un Usager Partenaire en ETP et pérenniser le partenariat

OBJECTIFS

Savoir accueillir un usager partenaire en tant que collaborateur, l'accompagner dans sa prise de fonction, savoir identifier et anticiper ses difficultés et entretenir sa motivation.

CHAMP D'APPLICATION

Toute personne impliquée dans l'accueil, l'intégration et le suivi collaboratif d'un Usager Partenaire en ETP dans le cadre de:

- Un programme ETP
- Une formation en ETP
- Un projet de recherche en ETP

PRÉREQUIS

Signature des documents juridiques (contrats, chartes...) définissant le mode de collaboration envisagé et les règles de fonctionnement.

ETAPE 1: LA PRÉPARATION

Les jours précédents l'arrivée de l'usager partenaire:

- vérifier les conditions matérielles (bureau, matériel, outils, aménagements spécifiques) nécessaires à sa mission
- identifier la personne responsable de son accueil et de son accompagnement
- évaluer le temps que l'équipe pourra lui accorder pour lui faire découvrir son environnement de travail
- prévoir si nécessaire une formation

ETAPE 2: L'ACCUEIL

- Accueillir officiellement l'usager partenaire au sein de l'équipe
- Lui présenter les locaux et chacun des membres de l'équipe
- Lui présenter les habitudes de la structure et de l'équipe, qu'il s'agisse des habitudes de travail (réunions, ...) ou des moments de convivialité entre collègues
- Lui transmettre des documents d'information sur le projet ETP et les activités de la structure
- Lui donner une vue d'ensemble de sa mission et de comment elle s'insère dans le projet

ETAPE 3 : L'INTÉGRATION

Accompagner l'usager partenaire en lui indiquant clairement et avec précision les tâches à réaliser afin qu'il prenne sa pleine autonomie. Il existe 3 modes d'accompagnement:

- le parcours de découverte : il s'agit d'organiser un circuit sur plusieurs postes de travail, sur le parcours de soins ou de formation. Ainsi, l'usager partenaire acquiert une vision globale de l'activité de la structure et de son organisation et peut mieux appréhender les relations avec les autres membres.
- le tutorat et le parrainage : le tuteur aide l'usager partenaire à acquérir la pratique professionnelle indispensable à la bonne tenue de sa mission. Il est volontaire, suffisamment disponible, expérimenté et possède des qualités pédagogiques. Le parrain, personne extérieure au service, va conseiller et orienter l'usager partenaire tout au long de son intégration dans l'équipe.
- le passage de relais : en cas de remplacement sur une mission, anticiper le passage de relais entre l'ancien usager partenaire et son remplaçant. Cette solution offre l'avantage d'une transition en douceur, cependant elle présente le risque d'une transmission de mauvaises pratiques ou habitudes.

ETAPE 4 : LE SUIVI

Organiser des points d'étape réguliers avec l'usager partenaire, de façon informelle (orale) ou formelle (rapport écrit), dans le but de:

- discuter de ses éventuelles difficultés; un œil neuf et critique est toujours bénéfique pour identifier des pistes d'amélioration
- s'assurer qu'il gère correctement sa santé au fil des missions, afin d'ajuster si nécessaire le rythme de travail
- s'assurer de sa bonne gestion de ses émotions et du maintien de son bon état psychique en organisant des temps de parole pour évacuer un stress éventuel
- lui faire un retour sur ses missions et sur leur portée au sein du projet

ETAPE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT

Entretenir la motivation de l'usager partenaire permet d'assurer son maintien au sein de l'équipe. Chaque structure détient des leviers de motivation à actionner (valeurs, actions qui ont du sens, rémunération, avantages...).

S'assurer de leur convergence avec les attentes de l'usager partenaire facilitera son implication, son engagement et la qualité de son intégration.

RESSOURCES

- ETHNA : bibliographie accessible sur www.ethna.net onglet "Ressources"; ou contact@ethna.net
- Dispositifs d'accompagnement à l'ETP en Nouvelle Aquitaine <https://ethna.net/ressources/12/annuaire-des-ressources-en-etp>