J'intègre un Usager Partenaire en ETP : réussir et pérenniser le partenariat

OBJECTIF

Cette fiche propose des conseils et recommandations à l'intégration et au suivi collaboratif d'un usager partenaire en ETP.

- **Organiser l'accueil de l'usager partenaire :**

- préparer avec l'usager partenaire toutes les conditions matérielles et humaines nécessaires à sa mission
- formaliser le parcours d'accueil de l'usager partenaire (présentation des locaux, de l'équipe, des res sources, etc.)

- **Accompagner et suivre l'usager partenaire dans son parcours**

- programmer des points d'étapes réguliers pour entretenir sa motivation
- être à l'écoute de ses besoins

PREREQUIS

- Avoir pris connaissance des fiches n°1 : "Je repère et j'identifie un usager partenaire" et n°2 : "Je questionne le projet d'engagement de l'usager partenaire en ETP"
- Avoir pris connaissance du "**Kit d'accueil de l'usager partenaire en ETP**" (check-list coordonnateur, check-list usager partenaire, fiche contacts utiles)

CHAMP D'APPLICATION

- Toute personne en charge de recruter un usager partenaire en ETP dans le cadre de:
  - Un programme ETP
  - Une formation en ETP
  - Un projet de recherche en ETP
  - Des actions de prévention primaire et de sensibilisation liées aux programmes d'ETP
- Toute personne impliquée dans une démarche d'assurance qualité

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 remettre une fiche contacts (coordonnateur·rice du programme, référent…)
- 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

Une structure peut accueillir plusieurs usagers partenaires dans ses programmes, il est possible de permettre un **temps de rencontre afin de faciliter le partage d'expériences** et le soutien entre pairs.

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 - contact@ethna.net** : bibliographie accessible sur www.ethna.net onglet "Ressources"
- **L'intégration des Usagers Partenaires en ETP :** https://ethna.net/ressources/21/integrer-des-usagers-partenaires-en-etp
- **Le Collectif Santé des Usagers Partenaires de Nouvelle-Aquitaine :** https://collectif-sante.fr/