

LA PARTICIPATION DES USAGERS DANS LA GOUVERNANCE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DU RÉSEAU UNA

Acteur majeur du secteur avec plus de 700 000 personnes accompagnées et 850 structures adhérentes, UNA inscrit la promotion de la participation des usagers comme un axe politique et stratégique fort dans l'ensemble de son réseau et marque sa volonté de leur offrir la place qui leur revient dans la gouvernance.



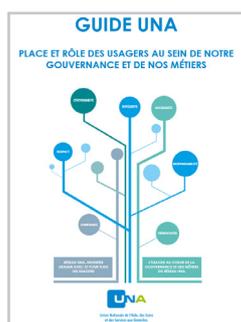
© Anne-Sophie MAUFFRÉ - UNA

UNA répond ainsi à des enjeux de citoyenneté, d'amélioration continue de la qualité de service et d'innovation sociale, en mesurant sa responsabilité pour assurer les conditions de succès de cette mise en œuvre de l'ouverture démocratique à tous les niveaux de son réseau.

LA PARTICIPATION DES USAGERS DANS LA GOUVERNANCE : DE QUOI PARLE T-ON ?

Inscrits dans la loi de 2002, le droit des usagers et leur place centrale dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), dont les services à domicile, a contribué à faciliter leur prise de parole : enquêtes de satisfaction, groupes d'expression ou, au sein des établissements, conseils de la vie sociale. Elle a aussi contribué à l'émergence de la notion d'usagers citoyens, capables d'avoir un point de vue sur ce qui est bon pour eux et ce qu'il faudrait améliorer pour tous, qu'ils soient usagers adhérents ou sans affiliation. Lors d'un vote en Assemblée générale ou au sein d'un Conseil d'administration, leur participation vaut gouvernance. « Prendre en compte l'usager comme un acteur légitime de l'amélioration et de l'évolution des conditions de mise en œuvre des services qui permettent de respecter son projet de vie n'est plus aujourd'hui une option. Cela ne s'improvise pas et demande aux structures de revoir leur mode de gouvernance », souligne Jean-Louis Montembault, Président UNA Normandie et membre du Bureau national UNA.

UNE MOTION USAGERS POUR METTRE EN MOUVEMENT L'ENSEMBLE DU RÉSEAU UNA



« Il était important de ne pas en rester aux intentions et de passer à des actions concrètes », poursuit Jean-Louis Montembault, à l'origine avec André Flageul, Président honoraire UNA, de la motion Usagers, adoptée à l'Assemblée générale nationale en 2015, pour « mettre en mouvement l'ensemble du réseau » et renforcer le poids donné aux usagers en matière de droits et de représentativité. Le plan de déploiement de cette motion ne pouvait se faire sans une expertise nationale trouvée auprès de Christophe Pelletier, Responsable qualité UNA. Un [guide UNA sur la place et le rôle des usagers](#) a été élaboré et permet d'outiller administrateurs, professionnels, usagers et parties prenantes. « Ces préconisations sont là pour les accompagner dans leur compréhension des éléments de succès pour que les usagers trouvent leur place et que leur légitimité à l'occuper soit acceptée par tous. »

AVEC LES USAGERS, AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET DE L'INNOVATION SOCIALE

La participation effective des usagers, bénéficiaires des prestations ou représentants d'associations, en apportant une approche plus concrète des problèmes du secteur, est source d'amélioration du fonctionnement et des bonnes pratiques des services et synonyme de développement et de pérennité. Jean-Louis Montembault va même plus loin : « associer pleinement les usagers à la définition des services qui leur sont destinés est un processus qui va dans le sens de l'innovation sociale. En s'engageant fortement à favoriser le pouvoir d'agir des usagers et en développant un positionnement et une expertise sur la place des usagers, UNA peut avoir un marqueur supplémentaire, visible des prescripteurs et des usagers eux-mêmes. C'est un critère de différenciation pour nos structures de l'économie sociale et solidaire dont le véritable capital social est constitué par les salariés, bénévoles, adhérents et usagers bien sûr. »

DANS LE RESPECT DE LA DIVERSITÉ DES POINTS DE VUE ET LA COHABITATION DES EXPERTISES

« Pour bénéficier de la richesse que représentent nos usagers, UNA se doit de faciliter leur intégration, en les accompagnant et en formant ceux qui souhaitent prendre la parole au sein de nos instances. Mais également faciliter la compréhension de notre langage métier et de nos modes d'organisation », précise Jean-Louis Montembault. Si leur expérience d'usagers est source d'enseignements enrichissants, les usagers, notamment ceux sans affiliation, ont besoin d'être outillés pour intervenir pleinement dans le processus consultatif ou décisionnel. Leur contribution, si elle est de nature différente, avec une expertise basée sur l'expérience, ne peut qu'enrichir l'expertise professionnelle des administrateurs et contribuer, pour le bénéfice de tous, à faire évoluer les pratiques quotidiennes en matière d'accompagnement des personnes.

PORTER LA PAROLE DES USAGERS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : UNE RÉALITÉ CHEZ UNA'DOM



Implanté en Seine et Marne, UNA'DOM intervient auprès de personnes âgées dépendantes, handicapées ou malades de moins de 60 ans. Labellisé Cap'Handéo services à la personne, UNA'DOM est la première association à avoir reçu le label Cap'Handéo services de mobilité pour l'offre de transport mise à disposition des bénéficiaires et de leurs aidants. « L'engagement pour l'inclusion des usagers en perte d'autonomie dans la vie citoyenne et pour le respect de leurs droits et de leurs choix est au cœur de la gouvernance de l'association, un engagement qui a un prolongement au sein même de notre Conseil d'administration », souligne Sylvie Houdant, Directrice générale.

DES USAGERS IMPLIQUÉS PRÊTS À S'ENGAGER

Ils sont 3 au Conseil d'administration à porter la voix, le point de vue et le vécu des usagers : le Vice-président, aveugle et ancien usager ; le Secrétaire général, lourdement handicapé et bénéficiaire du service mandataire UNA'DOM ; le troisième membre, conjoint d'une bénéficiaire longtemps accompagnée, aujourd'hui décédée. « Ce sont des usagers qui ont fait un bout de chemin avec nous et qui ont voulu s'engager davantage pour faire profiter les autres usagers de leur expérience. Cela s'est fait simplement car nous les connaissions. Le Vice-président et le Secrétaire général sont très impliqués dans la vie associative. Nous avons eu des discussions pointues sur la question des prises en charge et nous savions qu'ils avaient une compréhension de nos financements et de nos modes de fonctionnement », précise Sylvie Houdant. Le conjoint aidant a lui aussi trouvé sa place par sa connaissance des équipes et des problématiques rencontrées sur le terrain. « Être à l'écoute des usagers, c'est chronophage mais essentiel. C'est eux qui peuvent le mieux exprimer leurs besoins et nous aider à lutter contre notre tendance à vouloir penser ou faire pour les autres. »



DES USAGERS PORTE-PAROLÉS

« Le turn over et les horaires d'intervention de nos équipes sont des sujets régulièrement remontés. La participation des usagers dans nos instances, c'est un moyen de mieux comprendre ce qui se passe sur le terrain et la perception qu'en ont les usagers. Leurs retours nous aident à prendre à bras le corps ce qui ne va pas pour apporter des améliorations progressives », reconnaît Sylvie Houdant qui valorise cette complémentarité. « En tant qu'administrateurs, nous sommes du côté de l'organisation et de ses contraintes mais le rôle de l'utilisateur est bien de se placer du côté des personnes. » Le Vice-président et le Secrétaire général ont commencé par porter la parole des usagers au sein du Conseil d'administration et ils sont aussi des porte-paroles de UNA'DOM auprès de nombreux partenaires. « Notre Vice-président, en public, avec son chien guide d'aveugle à ses côtés, force le respect et l'écoute. Quant à notre Secrétaire général, il rencontre les communes ou par exemple notre prévoyance AG2R pour valoriser le travail quotidien trop méconnu de nos salariés. »

ASSOCIER LES USAGERS À LA RÉFLEXION SUR L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES : UN CAS CONCRET ET OPÉRATIONNEL CHEZ ACTID 87

Actid 87 est une structure du réseau UNA qui intervient essentiellement auprès de personnes en situation de handicap physique ou psychique, une particularité qui implique de sensibiliser et d'accompagner la montée en compétence des salariés qui se retrouvent dans des interventions complexes. Très sensibilisée elle-même suite à l'obtention d'un Diplôme Universitaire Éthique médicale, Nelly Sabatie, Directrice générale, a tenu à introduire l'éthique au cœur d'un « espace de réflexion sur le bien faire ».

QU'AVEZ-VOUS MIS EN PLACE ET AVEC QUEL OBJECTIF ?

Nous avons voulu en 2014 intégrer les usagers, leurs aidants et les salariés à un comité de réflexion éthique pour aborder ensemble les questions en lien avec la prise en charge de la personne à domicile et le travail réalisé par nos salariés. Ce comité est axé sur l'évolution de nos façons de penser et d'agir sur le long terme pour s'extirper du comité des usagers qui porte lui sur la vie de notre structure et de son action à plus court terme. L'enjeu n'est pas de répondre à tout prix aux questions ou d'arrêter une décision. Il est de se donner les moyens de cette réflexion en faisant par exemple appel à des intervenants extérieurs pour éclairer des sujets sensibles comme ceux de la fin de vie ou du droit de retrait et de dégager des actions responsables. Les problématiques rencontrées ne sont pas les mêmes entre salariés et professionnels mais nous nous retrouvons sur nos questionnements et notre objectif commun d'amélioration de la qualité de service.

QUELLES SONT LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE CE COMITÉ DE RÉFLEXION ÉTHIQUE ?



Le comité est constitué de 6 salariés, 6 usagers et moi-même. Les participants s'engagent sur une année avec un rythme trimestriel de rencontre. Ils ont accepté une charte d'engagement qui implique d'être à l'écoute des autres, d'aborder le sujet sans le réduire à une situation personnelle, de respecter la confidentialité des débats et de ne porter aucun jugement. Je peux être amenée à modérer certaines interventions pour éviter l'écueil de l'affect qui ferme la réflexion. Tous nos échanges sont actés au travers de comptes rendus, protocoles, recommandations, pour outiller nos salariés et leur permettre d'être mieux préparés à appréhender les situations difficiles.

QUELLES EN SONT LES CONDITIONS DE SUCCÈS ?

Ce sont souvent les salariés qui remontent les thèmes de réflexion suite à des difficultés ou des questionnements rencontrés au domicile. Au travers de ce comité, nous cherchons à renforcer la cohésion et la solidarité, des valeurs défendues par notre association. Nous voulons également montrer notre capacité à trouver les ressources de coopération nécessaires pour adapter et améliorer nos réponses à des situations complexes. Cela demande une prise de recul et une certaine humilité pour se placer du côté des personnes et savoir entendre des points de vue différents. Ainsi, la réflexion sur notre métier et nos pratiques s'enrichissent.

Manon DAFFARA
Chargée de communication externe
01.49.23.71.54
m.daffara@una.fr