

# LA PLACE DES USAGERS

« A CÔTÉ DU BÉNÉVOLE, DE L'ADMINISTRATEUR ET DE L'ADHÉRENT, L'USAGER DOIT TROUVER SA PLACE DANS LE PROJET ASSOCIATIF. »

L'utilisateur est celui qui bénéficie de l'action de l'association. A côté du bénévole, de l'administrateur et de l'adhérent, l'utilisateur doit trouver sa place dans le projet associatif. En effet, une des valeurs cardinales de l'engagement associatif reste la primauté de la personne. La problématique de la place de l'utilisateur est au cœur des débats récents sur la structure associative. Quel espace réserver aux bénéficiaires des activités associatives ?

L'ENJEU EST AUTANT ÉTHIQUE QUE PRATIQUE

Ethique, car la participation est une exigence de démocratie interne et de reconnaissance de l'individu bénéficiaire dans sa dignité. Pratique, car la préoccupation de la qualité du service rendu doit nécessairement conduire à une participation active de l'utilisateur.

UNE INFORMATION CLAIRE

L'action préalable à la participation de l'utilisateur est l'information. C'est à partir d'une information claire et structurée sur l'historique, les actions et les engagements de l'association que l'utilisateur pourra appréhender sa place dans le projet associatif. C'est

25 janvier 2010, révisée le 23 février 2011

pourquoi l'association doit veiller à développer de l'information sur tous les supports auxquels elle a accès et ce dès l'accueil de l'utilisateur. Newsletter, dépliant, affichage de la charte, bilan des actions menées... Tout est envisageable. L'essence-même du projet associatif est d'anticiper et de répondre aux besoins des utilisateurs en fonction de leurs attentes et de leurs capacités. La participation de l'utilisateur à l'élaboration de ce projet est une garantie d'efficacité et d'adaptabilité, conditions indispensables d'une gestion associative réussie.

MÉNAGER DES ESPACES DE DIALOGUE ET DE PARTICIPATION EST DONC UNE NÉCESSITÉ

Très tôt la législation française relative au secteur sanitaire, social et médico-social a valorisé la notion de participation en demandant à ce que « l'utilisateur, les familles, les mineurs admis et le personnel » soient associés au projet associatif. La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » consacre dans son intitulé même la notion de participation.

D'un point de vue purement pratique, il convient de rappeler que la participation ne se décrète pas mais s'apprend au quotidien. De l'élaboration collective des menus de cantine à l'instauration d'un comité élu d'utilisateurs ou d'un Conseil de la vie sociale au sein de l'association, la participation du bénéficiaire peut prendre différentes formes. Certaines associations ont mis en place des procédures de dialogue direct entre l'utilisateur et les administrateurs. Ces rencontres ont pour but de faire remonter le ressenti des utilisateurs vis-à-vis du service rendu mais sont aussi de très bonnes opportunités pour les administrateurs d'informer ces derniers des éventuelles difficultés de gestion. Ces

discussions instaurent un climat de transparence et d'harmonie dans la structure. Du dialogue naît la base d'une meilleure gestion.

### LOI DU 2 JANVIER 2002 RÉNOVANT L'ACTION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

Cette loi, centrée sur les usagers, promeut leur autonomie et l'idée que les services sont à la disposition de leurs besoins, qui doivent être évalués de façon continue.

Les établissements doivent mettre en place un livret d'accueil, une charte, un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge et un Conseil de la vie sociale ou toute autre forme de participation.

### LOI DU 4 MARS 2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET À LA QUALITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

Cette loi met au cœur du système de santé les personnes malades et elle leur garantit des droits. Elle ouvre un accès à ses informations médicales pour le patient, et accentue le devoir d'information du médecin. Le patient dispose d'un accès direct à son dossier. Le patient peut désigner une personne de confiance qui intervient pour se prononcer en son nom si celui-ci n'est pas en mesure de le faire.

#### ACTIONS À MENER

- ▶ **Créer** les garanties d'un réel échange constructif avec l'utilisateur
- ▶ **Créer** les conditions d'une participation active de l'utilisateur
- ▶ **Donner** les moyens au bénéficiaire de comprendre les objectifs de l'association et les moyens mis en œuvre
- ▶ **Evaluer** et anticiper les besoins de l'utilisateur
- ▶ **Structurer** une instance consultative auprès de l'organe délibérant

25 janvier 2010, révisée le 23 février 2011