



## L'USAGER : DE LA PLACE... À LA PAROLE

# L'USAGER À/A SA PLACE

« L'UNE DES VALEURS ESSENTIELLES DE L'OFFRE SANITAIRE, SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE PRIVÉE NON LUCRATIVE EST EN EFFET LA PRIMAUTÉ DE LA PERSONNE. »

La participation des usagers est aujourd'hui assurée par les textes législatifs (lois du 2 janvier 2002, du 4 mars 2002 et du 11 février 2005). Au delà de sa représentation au sein de la structure, notamment grâce au Conseil de la vie sociale et à la CRUQPC, leur parole doit être prise en compte dans l'élaboration du projet personnalisé. Ce n'est qu'avec une pratique quotidienne de ce principe que les établissements privés non lucratifs pourront offrir des services personnalisés apportant des réponses adéquates et pertinentes.

### LA PAROLE DE L'USAGER DANS L'ACTUALISATION DU PROJET ASSOCIATIF

La participation quotidienne de l'utilisateur doit trouver sa traduction dans le projet associatif. L'une des valeurs essentielles de l'offre sanitaire, sociale et médico-sociale Privée Non Lucrative est en effet la primauté de la personne. Il semble donc fondamental que ce principe s'incarne dans le projet des associations et devienne le fil conducteur de leurs actions. Dans la pratique, l'« empowerment » des usagers doit apparaître comme l'un des objectifs des missions engagées par l'association. Ce terme anglais désigne l'ensemble des actions ayant pour but d'associer la personne à son propre destin. Il est donc primordial que l'utilisateur participe à part entière à l'élaboration ou à l'actualisation du projet associatif à travers des groupes de travail associant

23 février 2011

administrateurs et bénéficiaires. Dans ce cadre, une réflexion doit également être menée sur le projet politique des associations afin d'envisager une gouvernance prévoyant la présence des usagers dans les instances et le Conseil d'Administration.

### LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE DANS LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DE SON PROJET DE VIE, DANS SON ÉVALUATION ET DANS LA MISE EN PLACE DU PROJET PERSONNALISÉ

A travers une évaluation individuelle de la personne, un diagnostic qui prend en compte l'expertise de l'utilisateur sur ses besoins et ses attentes et un plan d'actions réalisé en collaboration avec celui-ci, l'utilisateur doit être acteur des initiatives qui lui sont destinées.

Les associations ont une importante mission d'accompagnement de la personne dans l'élaboration de son projet de vie. Le projet de vie est par définition personnel et singulier puisqu'il vise à améliorer les domaines et les registres de la vie quotidienne de la personne. En opérant dans la vie privée et professionnelle de l'utilisateur, ainsi que dans son parcours médical, les actions mises en place ont l'obligation de prendre en compte ses besoins, ses habitudes, ses goûts, ses aspirations... Les professionnels formés ne jouent alors qu'un rôle de guide pour permettre à l'utilisateur de formuler ses aspirations et ses choix.

Lors de l'évaluation de la situation de la personne ou de l'élaboration du diagnostic, l'expertise de l'utilisateur sur sa propre situation est encore une fois essentielle. Ayant une connaissance détaillée de son état, il doit non seulement être écouté mais également devenir le coconstructeur du processus d'évaluation et de diagnostic.





Cette nécessité se retrouve enfin dans la réalisation du projet personnalisé. Répondant à l'observation menée durant la phase d'évaluation, l'ensemble des actions de soins et d'accompagnement mises en place est le fruit d'une co-élaboration où la parole de l'utilisateur a toute sa place.

En encourageant la participation des utilisateurs, il est possible de réaliser des actions plus pertinentes dans lesquelles les bénéficiaires se sentent impliqués et jouent un rôle actif. Cette prise en compte de leur parole permet un rééquilibrage dans la dissymétrie des places entre l'utilisateur et le professionnel. Elle assure ainsi la promotion de l'autonomie et de la bien-être, finalités primordiales du secteur PNL.

### L'USAGER : ENTRE PAROLE ET REFORMULATION

Bien qu'essentielle, la question de la participation de l'utilisateur devient plus délicate lorsque la personne n'est pas en mesure de communiquer par le langage. Le rôle de la famille ou de l'entourage dans l'expertise de la situation est alors important et ils doivent être entendus. Il est pourtant nécessaire de garder à l'esprit que cette participation ne remplace pas celle du bénéficiaire. Il faut donc éviter une reformulation des demandes de l'utilisateur qui lui confisquerait la parole et tenter de trouver des modalités alternatives pour communiquer avec celui-ci.

### ACTIONS À MENER

- ▶ **Prévoir** la participation active de l'utilisateur dans l'élaboration du projet associatif.
- ▶ **Inscrire** la prise en compte de la parole de l'utilisateur comme élément essentiel du projet associatif.
- ▶ **Intégrer** l'utilisateur dans les étapes d'évaluation de sa situation, de programmation et de réalisation des prestations.

23 février 2011