

Cap sur la participation

Rien sur nous sans nous
Nichts über uns ohne uns



Colloque du mardi 2 juin de 8h45 à 16h30 - Wolubilis (Bruxelles)

LES ACTES

Atelier A

Les conseils des usagers au sein des services : un outil pour améliorer la qualité

Animatrice : Martine Staquet, Cocof

Rapporteur : Alain Thirion, Phare

Depuis les années 70, les citoyens revendiquent partout le droit à l'information, à la consultation et à la participation aux processus décisionnels. Dans certaines catégories d'institutions pour personnes handicapées, à partir des années 90, les pouvoirs publics ont imposé la mise en place de "conseils des usagers". Il s'agit principalement des centres de jour et des centres d'hébergement. Parallèlement, dans les entreprises de travail adapté, les syndicats ont développé leur présence qui a encouragé la participation des travailleurs en situation de handicap aux processus de consultation et de négociation obligatoires.

Dans les services d'accompagnement, sur une base volontaire, la participation des usagers s'est naturellement mise en place au travers de groupes de parole, de groupes d'auto-représentants.

La Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées a rendu universels et obligatoires ces principes d'inclusion et de participation à tous les niveaux : "rien sur nous sans nous". Il n'est plus question de parler pour "les autres".

Comment est appliquée la législation existante relative au conseil des usagers ?

Un nombre minimum de 2 ou 4 réunions par an	En pratique, souvent beaucoup plus
Présence des personnes handicapées ou de leurs représentants légaux	Diverses modalités sont mises en place : <ul style="list-style-type: none">- des sous-groupes élisent des représentants ;- uniquement les personnes handicapées ;- uniquement les parents ;- les uns et les autres, séparément,...
Sujet : le règlement d'ordre intérieur	Les sujets sont nombreux : <ul style="list-style-type: none">- les règles de vie (les menus, les courses, les activités, les loisirs, la vie de couple,...),- les grands événements : déménagements,...
Le président est élu	Diverses modalités (durée, conseil plus ou moins restreint)

En outre, des centres ont construit ou utilisé des modes d'expression adaptés (pictogrammes, facile à lire,...), ont associé au conseil des usagers un cadre plus informel, voire festif.

Mais le processus de fonctionnement d'un conseil des usagers n'est ni évident, ni facile. La participation à la décision, c'est NOUVEAU tant pour les centres que pour les usagers. On cherche les meilleures formules. Il faut être créatif, avoir de l'énergie, prendre le temps, donner le temps, accepter un avis différent, y croire.

Un Conseil des Usagers dans un centre :

- c'est DONNER LA PAROLE AUX USAGERS pour améliorer leur bien-être ;
- c'est encourager leur participation ;
- c'est faire naître un peu de démocratie autour de soi ;
- c'est bousculer (un peu, beaucoup ?) le mode de décision habituellement concentré dans la "Direction", la seule consultation antérieurement acceptée émanant des "Parents".

Voici qu'apparaissent les "Usagers", constituant le troisième angle du triangle décisionnel. Car décider, c'est se sentir valorisé, reconnu. "*S'exprimer, c'est important pour la confiance*" a dit un jeune de Farilu.

Deux conclusions :

1. La réglementation des pouvoirs publics doit être claire dans ses objectifs, mais ne doit pas être trop précise dans les moyens pour les atteindre, pour permettre les adaptations nécessaires en fonction des usagers ;
2. Le Conseil des usagers, c'est POUR et PAR les usagers. C'est leur lieu de parole, d'expression et de décision.