

## FICHE PRATIQUE : les modalités de participation des usagers

### A RETENIR

#### Ce que dit la réglementation :

- ✓ Le décret du 25 mars 2004 définit 4 formes d'expression des usagers :
  - ➔ Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) : Le CVS est obligatoire lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu, ou une activité d'aide par le travail (cf. article L. 311-6 du CASF). Le CVS est régi par des règles d'organisation bien spécifiques (instances représentatives, réunions régulières, etc.)
  - ➔ Les groupes d'expression
  - ➔ Les groupes-projets
  - ➔ L'enquête de satisfaction
- ✓ Le principe de la participation des usagers, affirmé par la loi du 2 janvier 2002, peut revêtir différentes formes et viser plusieurs objectifs. Chacune de ces modalités listées ci-dessus permet de travailler différents registres de participation : démocratie représentative, expression collective, initiative de groupe, recueil d'opinion des « usagers-clients » d'un service.
- ✓ Les enquêtes de satisfaction sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues.

### Les bonnes pratiques :



- ✓ Faciliter l'utilisation du questionnaire de satisfaction par une transmission à des moments forts pour l'utilisateur
- ✓ Accompagner les personnes, à leur demande, dans la compréhension du questionnaire (lecture, adaptation du questionnaire sur la forme, etc.)
- ✓ Permettre une expression « libre » des personnes interrogées (questions ouvertes)
- ✓ Prévoir un format de questionnaire adapté au public accompagné : formulation des questions, pictogrammes, etc.
- ✓ Faciliter l'implication des familles / proches dans les instances de participation : groupes aidants, questionnaire à destination des familles...
- ✓ Susciter des discussions avec les usagers lors des groupes d'expression collective afin d'obtenir de leur part des éléments qui concourent à une meilleure adaptation de leur projet d'accompagnement, à l'amélioration du fonctionnement global de la structure, et à la recherche de solutions communes entre les usagers et avec les professionnels