



**PSYTOYENS**. asbl  
Concertation des usagers en santé mentale

Place E. Dupont 1  
4000 Liège  
GSM : 0498/11.46.24  
MAIL :

## **QUELQUES NOTIONS SUR LES COMITÉS, ASSOCIATIONS ET CONSEILS D'USAGERS**

Psytoyens asbl - Édition 2016

### **1. LE COMITÉ D'USAGERS.**

#### **UN COMITÉ D'USAGERS EN SANTÉ MENTALE, QU'EST-CE QUE C'EST ?**

- Un espace de rencontre au sein d'un service d'aide et de soins dans le domaine de la santé mentale, entre les usagers/utilisateurs de ces services et les professionnels qui y travaillent.
- Un moment d'information, de consultation et de concertation où les usagers peuvent exprimer leurs besoins et leurs attentes aux les professionnels, ainsi que des propositions afin de participer activement, en tant que partenaires, à l'organisation du service.
- Une relation de partenariat entre usagers et professionnels susceptible de devenir un véritable outil d'amélioration de la qualité des relations et des soins au sein des services.

À la différence des associations d'usagers, les comités d'usagers font partie intégrante du fonctionnement d'une structure de soins.

#### **QUE PEUT APPORTER UN COMITÉ D'USAGERS ?**

- Être acteur de ses soins
  - Les comités permettent aux usagers d'influencer positivement leur environnement direct et de se positionner comme acteur de leur parcours de soins.
- Favoriser la qualité des soins
  - Les comités peuvent améliorer la qualité des services, favoriser une dynamique de collaboration constructive et participer à un questionnement permanent sur les pratiques.

- Favoriser la qualité de la relation entre soignant et soigné
  - Lieux d'écoute et d'échanges, les comités permettent à chacun de mieux comprendre le point de vue de l'autre et contribuent ainsi à la qualité des relations.

### COMMENT SE CONSTRUIT UN COMITÉ D'USAGERS ET QUE FAIT-IL ?

- Communiquer avec les autres usagers
  - Afin de pouvoir représenter les autres usagers du service, le comité d'usagers - et particulièrement son/ses représentant(s) - a besoin de l'avis d'un maximum de personnes qui fréquent le service. Pour récolter leurs avis, différents outils de communication peuvent être mis en place : boîte à suggestions, questionnaires, assemblées participatives...
  - Afin d'assurer une continuité dans la participation et une certaine transparence dans les discussions abordées, des comptes-rendus peuvent être rédigés pour permettre à tous de « suivre le fil rouge » et d'acter des décisions si besoin. Ces comptes-rendus peuvent être très brefs ou plus longs, ils peuvent être affichés ou distribués aux usagers personnellement.
- Elaborer un point de vue

Entre la récolte des avis des usagers et la discussion avec les professionnels, il y a une autre étape : l'élaboration d'un point de vue. Il est en effet parfois nécessaire que les représentants des usagers qui préparent les comités et discutent ensemble des priorités de la manière d'exprimer telle idée, etc. La discussion avec les professionnels n'en sera que plus riche.
- Désigner des représentants
  - Tous les usagers d'un service ne sont pas membres du comité. La participation doit être volontaire. Quand le besoin se fait sentir de mettre en place des représentants, ceux qui souhaitent représenter leurs pairs auprès des professionnels sont alors élus ou désignés par l'ensemble des usagers selon des modalités différentes d'une structure à l'autre. Leur rôle est alors de les représenter c'est-à-dire de transmettre leurs idées, réflexions et remarques. Les représentants seront alors les interlocuteurs privilégiés des professionnels lorsqu'une réunion de concertation en nombre restreint doit avoir lieu.

## **2. L'ASSOCIATION D'USAGERS.**

### **UNE ASSOCIATION D'USAGERS EN SANTÉ MENTALE, QU'EST-CE QUE C'EST ?**

- Des personnes qui ont été confrontées à des difficultés psychologiques, sociales et médicales liées à leur santé mentale.
- Des usagers/utilisateurs de services en santé mentale, qui se rassemblent pour s'entraider et participer à l'amélioration de la qualité des soins.
- Une organisation souple sans contraintes, portée essentiellement par les usagers eux-mêmes, centrée sur les besoins et les envies des membres.
- Des groupes où l'expérience et le vécu des membres sont considérés comme un savoir précieux et une compétence à partager avec d'autres.
- En fonction de ses activités principales, elle peut prendre des noms différents : groupe d'entraide, club de loisir, ligue, association,...

### **QUE PEUT APPORTER UNE ASSOCIATION D'USAGERS ?**

- Briser l'isolement et la solitude
  - De l'avis de nombreux usagers, se retrouver avec des personnes qui ont un vécu ou des ressentis semblables fait énormément de bien. Chacun est accueilli, quelque soient son parcours de vie, ses fragilités ou ses doutes. Chacun peut s'y exprimer et être écouté. L'expérience des autres faits souvent écho à son propre vécu.
  - « Entre usagers, il ne faut pas tout réexpliquer ou faire semblant » nous confient-ils. « Les autres comprennent plus facilement ce qu'on ressent ». Le respect est une valeur importante. « Là, au moins, on ne se sent pas jugé... »
  - À partir de cette compréhension mutuelle peuvent se développer des liens d'amitié, un esprit d'entraide et de solidarité. Ce contact avec d'autres pairs permet de reprendre confiance en soi et parfois même d'entrevoir les aspects positifs/constructifs de sa situation.
- Trouver des informations
  - Trouver les bonnes informations sur les problèmes de santé mentale, sur le système de santé, sur ses droits en tant qu'usagers, relève souvent du parcours de combattant. L'expérience d'autres usagers est souvent un moyen important d'obtenir des informations.
  - Les associations, en collaboration avec des professionnels, peuvent également organiser des activités qui permettent d'obtenir de l'information plus facilement : conférence, journal de l'association, bibliothèque, permanence téléphonique, ...
- Retrouver du potentiel en soi, redonner du sens à sa vie
  - Les associations d'usagers sont « autogérées ». Ce sont les usagers eux-mêmes qui organisent les activités pour leurs membres. Chacun a la possibilité, à son rythme, de s'impliquer dans la vie de l'association.
  - Réaliser des choses ensemble, se sentir utile, se confronter à ses difficultés et les dépasser, s'ouvrir aux autres et approcher d'autres réalités que la

sienne, tout cela redonne du sens et permet petit à petit de reprendre « du pouvoir sur sa vie ».

- L'engagement dans une association peut être un tremplin, une aide à l'insertion sociale et professionnelle, une transition bien utile entre le monde « des moins bien portants » et celui « des mieux portants ».
- Participer à un mouvement d'usagers
  - Il y a des choses qu'il est difficile de changer seul : le regard des gens sur la santé mentale, la qualité des services ou la qualité des soins, le respect des droits fondamentaux...Par contre, ensemble, on explore les possibles!
  - Ensemble, il est possible d'œuvrer à une meilleure acceptation des difficultés psychologiques, sensibiliser le monde politique, développer des partenariats avec les professionnels de la santé, relayer auprès d'eux les propos et les propositions des usagers, s'enrichir de l'expérience d'autres associations.
  - Ainsi, les associations d'usagers, se basant sur l'expérience et le savoir particulier de leurs membres, peuvent participer à l'amélioration du système de santé et être un moteur d'initiatives nouvelles et innovantes au bénéfice de tous !

#### **QUELLES SONT LES LIMITES D'UNE ASSOCIATION D'USAGERS ?**

- Etre autonome ne veut pas dire se débrouiller tout seul !
  - Les associations d'usagers sont organisées pour et par les usagers eux-mêmes. Leurs membres gèrent les activités en fonction de leurs besoins. Toutefois, le soutien de gens expérimentés dans différents domaines (animation et gestion de groupe, finances, aspects médicaux, ...) est très utile. Il est important de développer des partenariats constructifs avec des personnes qui possèdent des compétences spécifiques (elles peuvent être des professionnels de la santé mentale mais aussi d'autres secteurs ou des bénévoles/sympathisants). Ces précieux partenariats apportent aux usagers membres un soutien, tout en respectant leur autonomie d'action.
- S'entraider ne veut pas dire remplacer les professionnels !
  - L'entraide entre usagers ne remplace pas un accompagnement social/psychologique ou un traitement psychothérapeutique/psychiatrique. Les liens de solidarité entre usagers peuvent être d'un grand soutien. Rencontrer d'autres personnes concernées peut aider à prendre conscience de ses propres difficultés et à trouver la force d'y remédier, mais chacun garde sa spécificité et son importance, y compris les soignants/professionnels.

#### **QUE FAIT UNE ASSOCIATION D'USAGERS, CONCRÈTEMENT ?**

Les associations d'usagers développent des activités parfois très différentes. Il n'existe pas d'association modèle ! Il importe surtout que les activités répondent toujours aux envies et aux besoins des membres.

- Voici quelques exemples d'activités possibles :
  - Détente et loisirs : sorties culturelles, activités sportives ou créatives, organisation de vacances, repas collectifs, jeux...
  - Entraide et soutien entre usagers : réunions de rencontres et d'échanges d'expériences, permanence téléphonique, ...
  - Diffusion d'informations : journal de l'association, organisation de conférences,...
  - Services aux membres : accompagnement dans certaines démarches, échange de savoirs et savoirs-faire, aide juridique, prêt de matériel ou de livres, baby-sitting,...
  - Représentation des usagers : participation à des réunions avec des professionnels de la santé mentale et des représentants politiques pour porter le point de vue des usagers sur certaines problématiques qui les concernent particulièrement.

À travers ces différentes activités, des liens se créent, des amitiés se nouent et rendent souvent possible une entraide informelle et un soutien moral qui fait beaucoup de bien !

### **3. LE CONSEIL D'USAGERS.**

#### **QU'EST-CE QU'UN CONSEIL D'USAGERS EN SANTÉ MENTALE ?**

- Un organe consultatif composés d'usagers/utilisateurs de services qui appartiennent à un réseau de soins<sup>1</sup>
- Des usagers et ex-usagers utilisateurs de services de santé mentale qui se réunissent en vue de partager leur expérience et d'élaborer des recommandations sur l'organisation des soins, par rapport à un réseau de soins effectif, sur un territoire déterminé. Ces groupes sont donc organisés localement.
- Un groupe où l'expérience et le vécu des usagers sont considérés comme des ressources essentielles à l'évolution de la qualité des soins en matière de santé mentale
- Un groupe pouvant interpeller les professionnels du réseau de soins sur diverses thématiques, ou prendre part à différents projets visant l'amélioration des soins sur le territoire concerné

#### **QUE PEUT APPORTER UN CONSEIL D'USAGERS EN SANTÉ MENTALE ?**

- Contribuer au bon fonctionnement et à l'amélioration de la qualité des soins dans le réseau
- Permettre aux usagers d'exprimer leur avis concernant le réseau du territoire concerné
  - Les usagers participent volontairement au conseil d'usagers. Ils s'expriment librement, sans jugement et dans un climat d'écoute et de respect.
- Apporter une reconnaissance aux usagers en valorisant leur expérience et leur vécu
  - L'expérience et le vécu des participants sont mis en valeur et contribuent à l'amélioration des soins de santé mentale sur le territoire. Les bonnes et mauvaises pratiques vécues sont mises en lumière afin de proposer des pistes concrètes de réflexion.
- Encourager le dialogue
  - Un conseil d'usagers souhaite encourager le dialogue entre les usagers de la santé mentale et les professionnels, dans l'objectif d'améliorer les soins au bénéfice de tous.

#### **QUE FAIT UN CONSEIL D'USAGERS, CONCRÈTEMENT ?**

- Rédiger des avis et recommandations
  - Le conseil d'usagers rédige des textes d'avis ainsi que des recommandations à destination des partenaires et des acteurs du réseau.

---

<sup>1</sup> Les conseils d'usagers soutenus par Psytoyens se développent dans le cadre des réseaux de soins liés aux « projets 107 » : il s'agit de projets locaux de réforme des soins de santé mentale menés tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Vous pouvez trouver plus d'information sur le site officiel de la réforme : [www.psy107.be](http://www.psy107.be)

- Être un lieu « relais » vers les responsables du réseau
  - Les avis et recommandations rédigés par le conseil d'usagers ont pour finalité d'être diffusés auprès des responsables<sup>2</sup> du réseau de soins ou des groupes de travail thématiques afin d'ouvrir à la réflexion et à la mise en place d'actions concrètes.
- Être un lieu « relais » pour les comités d'usagers déjà existants
  - Les membres du conseil d'usagers peuvent se faire portes-parole des comités d'usagers déjà actifs au sein des institutions du réseau. Ils maintiennent le dialogue avec ces différents collectifs en vue d'ouvrir la réflexion, mais également dans le but de récolter l'avis et les témoignages des membres de ces comités.
- Être porteur d'initiatives et de projets
  - Au même titre que les autres organes du réseau, le conseil d'usagers peut faire preuve d'initiatives et proposer des thèmes de travail au sein du réseau. Il peut également proposer différents projets à mettre en place et ce, en tant que promoteur ou partenaire.

Vous souhaitez une information ou un soutien en vue de développer un comité, une association ou un conseil d'usagers ?

- Contactez-nous, nous mettrons notre expérience au service de votre projet !

Psytoyens ASBL

Tel. : 0498/11.46.24 ou 0495/18.88.42

Email : [info@psytoyens.be](mailto:info@psytoyens.be)

Site web : [www.psytoyens.be](http://www.psytoyens.be)

---

<sup>2</sup> Dans le cadre de la réforme des soins de santé mentale, l'organe où siègent les responsables du réseau est appelé « comité de réseau ». C'est là où se prennent les décisions, quand il y a lieu d'en prendre. Les groupes de travail thématiques sont appelés « groupes par fonction ». Ils correspondent chacun à l'une des 5 fonctions-clef que doit remplir la réforme des soins en santé mentale. Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site officiel [www.psy107.be](http://www.psy107.be)