



# COMITÉ DES USAGERS : UN OUTIL THÉRAPEUTIQUE

FRANÇOIS VILAIN

Coordinateur de projets  
PSYTOYENS



*La participation des usagers  
en santé mentale*

Mercredi 25 mai 2022 - de 13h à 17h à Namur



# OBJECTIFS

Un comité d'usagers s'appuie sur la collectivité pour fonctionner et pour agir.

Le comité d'usagers a des effets positifs sur l'institution et sur les professionnels. Pour Psytoyens, ce qui importe, c'est l'utilisateur. Un comité d'utilisateur, c'est avant tout un espace de rencontre entre les utilisateurs. C'est un moment pour exprimer ses besoins et ses attentes, pour élaborer des propositions par rapport à l'institution. C'est aussi un outil de partenariat et un outil d'amélioration de l'institution, c'est à dire un outil qui permet d'établir des ponts entre les utilisateurs et les professionnels et d'élaborer un partenariat constructif en vue de l'amélioration continue des soins.

Objectifs poursuivis et principales plus-values pour les utilisateurs :

- Avoir une meilleure compréhension de la structure (service ou institution) ;
- S'intégrer dans des projets ;
- Renforcer l'empowerment, le sentiment d'utilité, le pouvoir d'agir, et donc le rétablissement ;
- Améliorer la relation entre les utilisateurs, les professionnels et éventuellement les proches (qui peuvent aussi être inclus au sein d'un comité d'utilisateurs) ;
- Donner un avis sur les soins et sur la prise en charge ;
- Transformer ce qui peut être négatif (sentiment ou expérience) en quelque chose de positif et de constructif pour les autres ;
- S'engager avec un but spécifique et s'ancrer dans une dynamique sociale ;
- S'exprimer et agir.

Objectifs poursuivis et principales plus-values pour les professionnels :

- Acquérir une meilleure compréhension des utilisateurs ;
- Considérer les utilisateurs comme partenaires et acteurs de leurs soins ;
- Alimenter un questionnement permanent sur les pratiques et la manière de les améliorer - de façon constructive et efficace ;
- Travailler via du soin informel, du soin alternatif, en prenant « soin de », en se basant sur l'entraide mutuelle.

Il faut que l'institution soit partie prenante car il est important que le comité d'utilisateur fasse partie intégrante du fonctionnement.

# IMPLÉMENTATION

La mise en place d'un comité d'usagers ne suit pas une recette toute faite, elle dépend d'une multitude de variables comme le contexte, les personnalités, le type de structure, etc. Il y a donc un certain nombre de questions à se poser pour son implémentation : Comment impliquer le public cible en fonction de ses caractéristiques et du fonctionnement du service ? Quelles sont les personnes ressources ? Comment fonctionner pour l'animation ? Quelle implication pour les uns et les autres dans le processus de prise de décision démocratique (votes ? discussions, etc.) ? Comment travailler avec les résistances des usagers ? Que mettre en place pour mener à bien le projet ? Comment éviter la stigmatisation ? Comment travailler vu la diversité des problématiques en santé mentale ? Et surtout, comment légitimer le comité d'usager par rapport à la direction ? Car s'il n'a pas de légitimité au sein de l'institution, le comité risque de ne pas durer.

La finalité du comité d'usager, c'est de valoriser la participation usagère et de promouvoir le droit légitime de tout patient de pouvoir s'exprimer. Les maîtres mots y sont la participation des usagers et le positionnement de l'usager comme partenaire à part entière : au sein du comité d'usager, l'usager et le professionnel se retrouvent sur un même pied d'égalité, chacun apportant des propositions qui permettent de travailler ensemble dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins.

Psytoyens est une Asbl, créée en 2003. Son leitmotiv est « *par et pour les usagers* ». [www.psytoyens.be](http://www.psytoyens.be)

L'Asbl est constituée de 4 personnes travaillant à mi-temps dans toute la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'Asbl est soutenue par la Fondation Roi Baudoin, par le Service Public Fédéral (Santé) et par la Région Wallonne.

<https://www.psytoyens.be/informer/les-voix-de-la-participation/>

Ses missions sont entre autres : la formation des professionnels, l'écriture d'un journal trimestriel, la formation des usagers via « les voies de la participation », et bien entendu la création de comités d'usagers.

<https://www.psytoyens.be/informer/ressources/guide-creer-un-comite-dusagers-en-sante-mentale/>

Powerpoint de présentation (utilisé le 25/05/2022) :

<https://www.cresam.be/wp-content/uploads/2022/12/CReSaM-Participation-en-SM-25-05-2022-Francois-Vilain-Psytoyens.pdf>