

La Voix des Usagers



La « voix des usagers » est une activité organisée tous les vendredis au sein du Club psychosocial La Charabirole depuis 2013. Cette activité est ouverte à tous les résidents hébergés par l'IHP L'Espoir et tous les membres qui fréquentent le Club.

La voix des usagers est donc un temps et un lieu d'expression, d'échange d'idées, de partage d'expériences et d'avis. La parole est donnée aux usagers pour recueillir leurs critiques, leurs demandes et souhaits, leurs propositions de changement ou de nouveauté en lien avec l'organisation et le

fonctionnement institutionnels. De cette manière, nous donnons l'occasion aux usagers de nous faire part de leurs insatisfactions et mécontentements ou à l'inverse leurs satisfactions et remerciements.

Tous les thèmes peuvent y être abordés. Comme par exemple, le matériel mis à disposition, l'achat de nouveau matériel, les horaires, les activités, les excursions et voyages, l'accompagnement, les procédures, les demandes de travaux de rénovation ou d'amélioration du cadre.

Lors de ces réunions, les usagers participants sont les porte-paroles de tous les usagers. Le personnel participant est le porte-parole de toute l'équipe. Le pair-aidant participe aux réunions pour apporter son expertise, son soutien aux usagers, ses réflexions au personnel. Le coordinateur participe également pour représenter officiellement la direction de la structure, valider et mettre en œuvre les décisions prises lors de ces réunions.

Une grande richesse de cette activité réside dans la diversité de ses participants. De nombreux usagers se situent à des niveaux de rétablissement différents, ce qui a pour effet une grande entraide, de belles complicités et de nombreux soutiens « mutuels ». De plus, les professionnels occupent une même place que les usagers, tous les participants étant égaux. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, ce sont les usagers qui occupent les différents postes de la réunion comme l'animation, le secrétariat et l'intendance.

Cette activité vise plusieurs objectifs :

- Favoriser et implémenter la participation des membres et résidents dans le fonctionnement et l'organisation ;
- Stimuler l'entraide entre usagers, stimuler l'implication et la responsabilité des usagers ;
- Stimuler et encourager les usagers à prendre des décisions qui les concernent directement ou indirectement ;
- Apprendre et encourager les usagers à exercer leurs rôles de citoyen ;
- Rendre acteur l'utilisateur dans son propre processus de rétablissement ;
- Amener les participants à diffuser les échanges et propositions abordés en réunion. Mais aussi collecter les avis de leurs pairs et à les relayer lors de la réunion ;
- Permettre à l'équipe d'informer officiellement les membres et résidents des diverses décisions du conseil d'administration.

La Voix des Usagers – IHP L'Espoir

📍 Rue de Gembloux, 157 – 5002 Saint-Servais ☎ 081/63 56 63 ✉ info@ihp-espoir.be

☺ Eric FAVEAUX - coordinateur