



# Document de synthèse d'Inclusion Europe

## Un statut européen pour les Conseils des Usagers dans les services spéciaux pour personnes handicapées mentales

### Document de Synthèse

#### Document adopté à l'Assemblée Générale 2008

Les services sont destinés aux personnes! Les usagers des services devraient avoir une forte influence sur les services qu'ils utilisent et pouvoir choisir. Ce principe est encore plus important pour les personnes handicapées mentales car elles sont en général fortement dépendantes des services. «Rien sur nous sans nous » devrait donc également être le principe directeur des services pour personnes handicapées.

Inclusion Europe invite donc tous les prestataires de services ainsi que les Pouvoirs Publics qui les missionnent à assurer une représentation démocratique des usagers dans la gestion de ces services et un contrôle efficace par les usagers des aspects clés de la prestation. **L'existence d'une telle représentation et d'un tel contrôle est un indicateur indispensable de la qualité des services.**

Une manière efficace d'y parvenir est la création d'un organe de représentation des usagers, élu dans chaque service qui accompagne plus de dix personnes. Cet organe est appelé dans le texte suivant "Conseil des Usagers", bien que différents termes puissent être utilisés selon les pays et le type de prestation. Les dispositions suivantes décrivent les conditions jugées minimales pour un travail efficace de ces Conseils:

#### Obligations générales des prestataires

Les prestataires de services devraient être responsables de l'existence et du soutien des Conseils des Usagers dans tous les services accompagnant plus de dix personnes handicapées, même si la loi ne l'exige pas.

Les prestataires de services devraient veiller à ce que des élections démocratiques pour désigner les membres de ce conseil soient tenues parmi les usagers d'un service.

Les prestataires de services devraient développer, en coopération avec le Conseil des Usagers, un règlement spécifiant les rôles et responsabilités du Conseil des Usagers vis-à-vis du service, du personnel et de l'organisme gestionnaire.

Les Conseils des Usagers devraient être impliqués formellement dans toutes les décisions clés influençant la prestation.. Ils devraient être informés sur ces questions, et ce via une information accessible.

Dans la mesure du possible, des personnes handicapées mentales devraient être employées dans le service. Ceci contribuerait à ce que les services gérés par ce prestataire répondent aux besoins des personnes.

#### Structure des Conseils des Usagers

Les Conseils des Usagers devraient se donner un règlement de fonctionnement spécifiant leurs méthodes de travail, leurs responsabilités et leur composition. Les prestataires de services devraient veiller à ce que ce règlement soit mis à disposition de tous les usagers du service dans un format accessible à chacun.

Les Conseils des Usagers devraient veiller à défendre les droits et les intérêts de tous les usagers du service, particulièrement de ceux qui ont des difficultés à se représenter eux-mêmes. À cet effet, les membres du Conseil des Usagers devraient régulièrement

### Inclusion Europe

Galleries de la Toison d'Or  
29 Chaussée d'Ixelles #393/32  
B-1050 Bruxelles  
Tel.: +32-2-502.28.15  
Fax.: +32-2-502.80.10  
secretariat@inclusion-europe.org  
www.inclusion-europe.org

consulter les autres usagers. Les prestataires de services devraient fournir l'aide et les moyens nécessaires à cette consultation.

### Les tâches des Conseils des Usagers

Les Conseils des Usagers devraient participer à la définition et/ou la révision des objectifs généraux du service, y compris ses buts, son profil, sa dimension et la manière dont il est fourni.

Le Conseil des Usagers est un élément essentiel dans les procédures de gestion des réclamations. Il devrait être aidé pour jouer un rôle actif dans ces procédures en s'assurant qu'aucun abus ou exploitation des usagers n'a lieu dans un service.

Au moins un membre du Conseil des Usagers devrait être impliqué dans le processus de recrutement de tous les membres du personnel du service, y compris les directeurs. Cela est particulièrement important pour les services où une aide individuelle de proximité est fournie.

Les Conseils des Usagers devraient être activement impliqués dans la formation du personnel. Ils connaissent mieux que quiconque les besoins des usagers et peuvent apporter beaucoup dans la formation et l'orientation d'un personnel nouveau. En outre, le prestataire devrait prioritairement s'adresser à des formateurs externes utilisant des personnes handicapées.

L'évaluation de la qualité du service est un autre domaine où l'influence des Conseils des Usagers est importante. Les prestataires doivent choisir des instruments d'évaluation externes et internes qui font de la satisfaction des usagers un critère clé de qualité de service.

Si un utilisateur de service demande l'aide d'un pair pour l'évaluation de ses besoins ou son projet personnel, un membre du Conseil des Usagers devrait être disponible à cet effet.

### Soutien nécessaire aux Conseils des Usagers

Le Conseil des Usagers devrait être aidé par une personne qualifiée et expérimentée indépendante du prestataire de services.

Le prestataire devrait assurer une formation appropriée aux membres du Conseil des Usagers afin qu'ils puissent efficacement participer au recrutement du personnel, à une évaluation des besoins et aux autres activités du Conseil.

Le prestataire devrait veiller à ce que les membres du Conseil puissent se réunir et échanger de façon régulière avec d'autres Conseils des Usagers de la même région. Les membres du Conseil devraient être également aidés pour participer aux réunions externes aux niveaux régional, national ou européen avec d'autres Conseils des Usagers ou organisations d'auto-représentants.

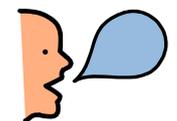


## **Proposition de standard européen pour les Conseils des Usagers** **dans les services pour personnes handicapées mentales**

Les services sont là pour vous aider.  
Vous devriez avoir le choix du service dont vous avez besoin.  
Vous devriez pouvoir vous exprimer sur la façon dont le service fonctionne.  
« Rien sur nous sans nous » s'applique aussi dans votre service.



Inclusion Europe veut que vous ayez plus d'influence dans votre service.  
Nous demandons à tous les services de s'assurer que les usagers des services aient plus d'influence.  
Les usagers devraient pouvoir dire comment le service doit fonctionner.  
Les usagers devraient pouvoir dire quels services ils souhaitent.  
Un bon service donne beaucoup d'influence à ses usagers.



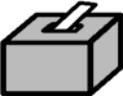
Les « Conseils des Usagers » sont une des manières de s'assurer que les usagers ont de l'influence dans les services.  
Les membres des Conseils des Usagers sont élus par tous les usagers d'un service.  
Les Conseils des Usagers devraient exister dans tous les services destinés à plus de 10 personnes.  
Les Conseils des Usagers devraient parler au nom de tous les usagers d'un service.  
Parfois, le nom du conseil peut être différent.  
Par exemple, on pourra dire à la place « Conseil de la Vie Sociale ».

A présent, nous expliquons comment ces Conseils des Usagers devraient travailler :

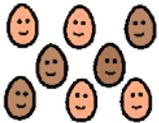




## Obligations générales du Service

- Tous les Centres de jour, Ateliers ou Hébergements pour plus de 10 personnes devraient avoir un Conseil des Usagers.  
Il devrait exister même si la loi ne l'exige pas.
- Les membres du Conseil des Usagers devraient être élus par tous les usagers d'un service .  
Le service devrait aider les usagers à faire cette élection. 
- Le service et le Conseil des Usagers devraient se mettre d'accord sur la manière de travailler ensemble.  
Ils devraient décider comment le Conseil des Usagers travaillera avec le personnel et avec le propriétaire du service. 
- Le Conseil des Usagers devrait avoir son mot à dire dans toutes les décisions importantes.  
Le Conseil des Usagers devrait recevoir toutes les informations nécessaires dans une forme facile à comprendre. 
- Des personnes handicapées mentales devraient être employées dans le service.  
Les services pour personnes handicapées ne devraient pas seulement servir les personnes handicapées.  
Ils devraient aussi employer des personnes handicapées, dans des emplois réels lorsque cela est possible.

## Comment le Conseil des Usagers devrait fonctionner

- Les membres du Conseil des Usagers devraient se mettre d'accord sur les règles de travail sur quel membre est responsable de quelle tâche.  
Ils devraient décider qui parle au nom du Conseil des Usagers.  
Le service devrait s'assurer que ces règles sont connues de tous les usagers du service. 
- Le Conseil des Usagers devrait parler au nom de tous les usagers d'un service.  
Il devrait particulièrement s'assurer de parler au nom des personnes qui ne peuvent pas parler pour elles-mêmes.  
Cela signifie que le Conseil des Usagers doit savoir ce que les usagers veulent.  
Le Conseil des Usagers doit discuter souvent de cela avec les usagers d'un service.  
Le service doit leur donner la possibilité de faire cela.

## Les tâches du Conseil des Usagers

- On doit demander l'avis du Conseil des Usagers sur toutes les questions du service :
  - \* quel type de service est fourni,
  - \* pour combien de personnes les services sont fournis,
  - \* comment les services sont fournis.
- Le Conseil des Usagers doit être là pour écouter les réclamations des usagers.  
Il doit aider les usagers quand ils ont une réclamation à faire.  
Il doit s'assurer qu'aucun usager n'est maltraité à cause d'une réclamation
- Le Conseil des Usagers doit avoir son mot à dire sur le personnel travaillant dans un service.  
Un membre du Conseil des Usagers devrait être impliqué dans tous les entretiens d'embauche. 
- Cela pour toutes les fonctions, du personnel d'accompagnement aux directeurs.  
C'est d'autant plus important si le service fournit une aide individuelle de proximité.





- Le Conseil des Usagers devrait aider à former le personnel d'un service.  
Il connaît mieux que n'importe qui les besoins des usagers.  
Il peut dire au nouveau personnel comment bien faire son travail.



- On devrait demander au Conseil des Usagers si le service est de bonne qualité.  
Le service doit s'assurer que l'avis de ses usagers est pris en compte.  
Les usagers devraient toujours être satisfaits des services qu'ils reçoivent.  
Si les usagers ne sont pas contents, le service devrait être changé.
- Le service devrait essayer de découvrir les besoins personnels de tous les usagers.  
Il devrait aider les usagers à préparer leur avenir personnel.  
Si un usager de service demande l'aide d'un pair à ce sujet, un membre du Conseil des Usagers devrait être disponible.

#### Aide au Conseil des Usagers

- Le service devrait fournir une personne ressource au Conseil des Usagers.  
Cette personne devrait avoir une formation et de l'expérience.  
Cette personne ne devrait pas travailler pour le service.
- Le service devrait fournir une personne ressource au Conseil des Usagers.  
Cette personne devrait avoir une formation et de l'expérience.  
Cette personne ne devrait pas travailler pour le service.
- Le Conseil des Usagers devrait rencontrer d'autres Conseils d'Usagers de la même région, pour parler de leur travail.  
Le service devrait rendre cela possible d'une manière régulière.  
Il devrait aussi aider les membres du Conseil à participer aux réunions et aux conférences pour auto-représentants dans leur pays.



### **Respect - Solidarité - Inclusion**

Sur base des valeurs fondamentales du mouvement mondial pour l'inclusion, Inclusion Europe se bat pour les intérêts des personnes handicapées mentales en Europe. Le **respect** mène à la tolérance et à l'acceptation des personnes handicapées mentales comme citoyen égal et digne dans la société. La **solidarité** au sein des sociétés garantit la qualité des services nécessaires, la protection et le soutien. L'**inclusion** dans la société est la base de la pratique des droits de l'homme et du combat contre la discrimination.

Inclusion Europe organise des échanges de savoirs entre ses membres, les soutient dans différents domaines et influence les politiques européennes en faveur des personnes handicapées mentales, de leur famille et leur organisation.

Pour plus d'information, contactez nous ou contactez l'organisation de votre pays membre chez nous.

### **Inclusion Europe**

Galleries de la Toison d'Or  
29 Chaussée d'Ixelles #393/32  
B-1050 Bruxelles  
Tel.: +32-2-502.28.15  
Fax.: +32-2-502.80.10  
secretariat@inclusion-europe.org  
www.inclusion-europe.org