

Les Conseils d'Usagers dans le secteur du handicap

Thierry MONIN
Chargé de projets à la LUSS

Les institutions qui assurent l'accueil et/ou l'hébergement de personnes en situation de handicap, que ce soit en Wallonie ou à Bruxelles, ont en principe une obligation de créer en leur sein un Conseil des Usagers. Cette obligation fait partie des normes d'agrément.

Ce conseil, composé d'usagers ou de leurs représentants légaux, a pour mission de **formuler toute suggestion** relative à la **qualité de vie** et à l'**organisation pratique de l'accueil** ou de l'**hébergement des usagers**. Le service met en place des **modalités de participation adaptées** aux caractéristiques des usagers (législation wallonne).

L'objectif est d'**impliquer les usagers et leurs familles** dans la vie de l'institution et de favoriser une certaine forme de **démocratie participative**.

Généralement, c'est un membre du personnel qui assure l'animation et le secrétariat des réunions. Il rédige également les procès-verbaux.

La réglementation donne un cadre assez large et dit assez peu de choses. Cela donne une certaine **latitude** aux institutions d'adapter l'organisation des réunions au profil des résidents.

En Wallonie, les résidents qui ne sont pas en mesure de s'exprimer par eux-mêmes peuvent être **suppléés par leurs représentants légaux** (en principe l'administrateur de la personne souvent un membre de la famille mais cela peut aussi être un avocat).

La participation n'a de sens que dans la mesure où elle permet aux résidents de **s'exprimer en fonction de leurs capacités, de leur motivation**. Les représentants légaux ne peuvent pas être ceux qui ont tout à dire. Être totalement respectueux de la volonté et de la parole des résidents n'est certainement pas chose aisée. La communication, qu'elle soit verbale ou non verbale, peut aider

à **mieux identifier les besoins/attentes** des résidents, en fonction de leur profil, capacités.

Ceci demande aussi de la part de l'institution de la **créativité**, de la **souplesse**, une **communication adaptée** dans la **méthode d'animation** et de tenir compte des difficultés particulières des résidents.

Au niveau des pouvoirs subsidiaires, il serait utile et pertinent de procéder à une **évaluation du fonctionnement de ces conseils de résidents**, du nombre d'institutions qui en ont mis en place, de leurs difficultés dans la mise en place et l'animation de ces conseils. Il s'agit ainsi de vérifier si ce dispositif s'ancre bien dans une dynamique participative et d'apporter des réponses aux difficultés identifiées (par l'élaboration d'outils spécifiques, par des moyens spécifiquement dédiés à ces conseils).

Il faut regretter le **peu d'informations**, hormis les dispositions légales ou administratives, concernant ce dispositif participatif tant au niveau wallon que bruxellois. Il ne suffit en effet pas que ce type de conseil soit prévu dans les normes pour que cela se traduise automatiquement sur le terrain. Il est donc important que les administrations compétentes viennent en soutien aux institutions et les accompagnent dans la mise en place de ces conseils.