

LE ROLE DES USAGERS

Une réunion spécifiquement consacrée à cette question s'est tenue le 7 juin en visioconférence, rassemblant les représentants des usagers membres du CTS, suite à la demande qu'ils avaient exprimée, ainsi que des représentants extérieurs en lien ou non avec des établissements de santé et médico-sociaux du Val-de-Marne.

Cette note a pour objet de synthétiser les échanges qui se sont tenus le 7 juin et comme tout document retraçant une réunion, elle sera diffusée à l'ensemble des membres du CTS dans sa "composition élargie".

Il est rappelé tout d'abord que ce que l'on appelle couramment "la commission des usagers" se dénomme en réalité la formation spécifique organisant l'expression des usagers". Cette dénomination "officielle" doit être prise en considération dans son contenu même.

Il est indiqué par ailleurs que la proposition de plan de travail rédigée par le bureau pour les mois qui viennent, qui sera examinée par le CTS le 8 juin, souligne dans sa conclusion que la participation des usagers constitue l'élément central et nodal de l'activité à venir du CTS.

Il en a été ainsi depuis le début du nouveau mandat du CTS où cette question a été prise à bras le corps lors de l'élaboration de la contribution au futur PRS. Mais la phase actuelle nécessite d'amplifier cette démarche puisqu'elle est caractérisée par un contenu plus concret que la seule élaboration de propositions. Il s'agit en effet de se positionner sur la mise en place effective de la politique définie par le PRS en Val de Marne, ce qui appelle plus que jamais à l'expertise des usagers eux-mêmes, expertise que le Directeur de l'ARS du Val-de-Marne invite à prendre en compte effectivement !

Les échanges qui ont suivis abordent les points suivants :

- la nécessité de distinguer les usagers des aidants,
- celle qui s'impose aussi aux représentants d'usagers et aidants de devoir prendre en compte la diversité des interlocuteurs qui eux-mêmes relèvent d'institutions différentes,
- l'opportunité de savoir où s'adresser pour traiter telle ou telle question en élaborant une typologie, à l'échelon du département, de l'offre compte tenu des besoins, et donc de savoir qui peut indiquer le « bon interlocuteur »,
- l'éventualité de constituer plusieurs groupes thématiques, sur cette approche globale, de façon à être plus efficace,
- le regret que la commission dite des usagers ne soit constituée que des représentants de ces derniers à l'exclusion de représentants des autres collègues du CTS, comme si la commission des usagers devait rester dans l'entre soi... à moins de considérer que l'ensemble du CTS est son interlocuteur potentiel,

- que les usagers hésitent souvent à exprimer les priorités qui sont les leurs et que cette difficulté doit être prise en considération,
- qu'il importe de partir de problèmes très concrets, et des solutions proposées à partir du savoir expérientiel. Par exemple le fait que les aidants ne peuvent participer aux consultations ayant lieu en urgence, concernant leur proche qui peut avoir des troubles cognitifs importants, prive le clinicien d'informations potentiellement importantes et diminue la qualité du service rendu. Comment procéder pour que ce simple changement (permettre la présence de l'aidant lors de la consultation) ait lieu effectivement dans les services d'urgence du Val-de-Marne ?
- la difficulté à pouvoir suivre des formations adaptées aux besoins comme celle de savoir où s'adresser pour ceci.

En conclusion à ces échanges, il est convenu que chacune et chacun puisse faire part à Sibylle de FERRIERE qui en saisira Yves TALHOUARN et Pascal CACOT, des thématiques à prioriser, en vue de la constitution de groupes de travail mêlant représentants d'usagers, aidants et professionnels qui après un échange général pourraient se mettre en place en octobre prochain.