

PROJET DES USAGERS 2025 - 2029

Une démarche partagée pour la qualité, la sécurité et l'humanité des soins



Table des matières

1. PREAMBULE.....	3
2. LA COMMISSION DES USAGERS	3
3. QU'EST-CE QUE LE PROJET DES USAGERS ?.....	3
4. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES	4
A. Poursuivre l'amélioration de nos pratiques de soin, d'accompagnement et de gestion	4
B. Renforcer le dialogue	5
C. Se diversifier et se développer	5
D. Plan d'actions prioritaires prévisionnel :	6
5. PERSPECTIVES	6

1. PREAMBULE

A l'association **Les ailes déployées**, nous portons une conviction simple et profonde : la qualité des soins et des accompagnements ne peut se concevoir sans l'écoute, la parole et la participation active de celles et ceux qui en sont les premiers concernés — les usagers, leurs proches et leurs aidants.

Le **projet des usagers** n'est pas une contrainte réglementaire ; c'est une démarche volontaire, vivante et incarnée. Il s'inscrit dans la continuité du Projet associatif 2021-2025 et prend appui sur une alliance forte entre la **Commission des Usagers (CDU)**, les professionnels de santé et l'ensemble de la communauté associative. Ce projet exprime la volonté commune de faire progresser, jour après jour, la qualité, la sécurité et l'humanité des soins.

2. LA COMMISSION DES USAGERS

Composée de représentants désignés par l'Agence Régionale de Santé, la CDU est bien plus qu'une instance consultative : elle est un lieu d'expression, d'écoute et de dialogue. Elle incarne la **participation active des usagers**, non seulement dans la gouvernance mais aussi dans l'évaluation des pratiques, la co-construction des projets et le suivi des actions d'amélioration.

Ainsi, les usagers prennent pleinement part à la vie institutionnelle. Ils siègent également dans plusieurs instances et leur participation active est prévue au sein des journées d'intégration des nouveaux salariés ou encore dans la mise à jour des livrets d'accueil. Leur rôle va bien au-delà du témoignage : ils deviennent **partenaires des équipes** dans la recherche de la meilleure qualité d'accueil et de soins.

À travers ce projet, elle affirme sa place dans la gouvernance de l'association et rappelle que **l'expérience vécue des usagers est une source précieuse** pour enrichir les pratiques professionnelles

3. QU'EST-CE QUE LE PROJET DES USAGERS ?

Le projet des usagers est une **vision partagée** : celle d'un parcours de soins et d'accompagnement où chaque interaction — entre patients, familles, aidants et professionnels — contribue à l'expérience globale de la personne.

Il se nourrit d'une ambition : offrir une prise en charge qui conjugue **sécurité, qualité et dignité**, en s'adaptant aux besoins singuliers de chacun. Il constitue également une **porte d'entrée vers l'amélioration continue**, en invitant sans cesse à revisiter nos pratiques, à écouter les retours d'expérience et à mettre en œuvre les évolutions nécessaires.

Livrets d'accueil repensés, communication claire et accessible, dispositifs d'expression (livres d'or, questionnaires, boîtes à suggestions) sont autant de moyens concrets garantissant information et transparence.

Le projet fait aussi de la **qualité et de la sécurité des soins** une priorité absolue : gestion des plaintes et réclamations, développement de la pair-aidance, innovations thérapeutiques comme la réalité virtuelle ou la remédiation cognitive, autant de leviers qui renforcent la confiance et la sécurité des parcours.

S'engager dans ce projet, c'est reconnaître que l'amélioration de la qualité ne repose pas seulement sur des procédures, mais sur une **rencontre humaine**, portée par la confiance et le respect mutuel.

4. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

L'ambition de l'association est de proposer une alternative possible à un traitement en milieu hospitalier classique ou en constituer une modalité de sortie. Depuis sa création, l'association accompagne les personnes en situation de handicap psychique ou mental.

Aujourd'hui, l'association aide ces personnes à trouver ou retrouver une place dans la cité, face aux exigences d'un monde en perpétuelle évolution.

Pour y parvenir, nous souhaitons nous appuyer sur ce qui fait notre spécificité et nos convictions, mais également regarder vers l'avenir, élaborer ainsi les pistes à privilégier pour poursuivre nos missions et répondre toujours mieux aux besoins des personnes accueillies. Voici les trois orientations stratégiques qui ont été retenues

1. **Poursuivre l'amélioration de nos pratiques de soin, d'accompagnement et de gestion**
2. **Renforcer le dialogue au sein de l'association**
3. **Se diversifier et se développer, en lien avec nos partenaires (tel que ARS IDF, Région IDF)**

Ces orientations stratégiques se complètent et s'additionnent. La recherche constante de **l'amélioration des soins**, de **l'accompagnement** et des **parcours** au sein de nos unités traduit notre objectif principal : un **meilleur service** aux personnes accueillies.

Elle ne peut se faire efficacement qu'en unissant les compétences et les expériences de tous et, conscients que nous ne détenons pas à nous seuls les clés, en renforçant le dialogue avec les personnes accueillies, les familles et les aidants et tous nos partenaires. Enfin, les besoins qui apparaissent dans la société se joignent à l'exigence d'une saine gestion pour nous conduire à nous diversifier et à nous développer. Gages de notre utilité sociale, ces axes stratégiques seront aussi les gages de notre pérennité.

A. Poursuivre l'amélioration de nos pratiques de soin, d'accompagnement et de gestion

L'association place la qualité et la sécurité au cœur de toutes ses actions. Déjà reconnue par la HAS au niveau le plus élevé, elle s'engage à aller plus loin en intégrant **l'évaluation participative** dans ses projets. Pour structurer cette démarche, l'association prévoit dans un premier temps l'élaboration d'un **guide méthodologique et la formation des équipes**, afin de garantir une mise en œuvre cohérente et partagée. Des thèmes expérimentaux seront ensuite choisis pour initier la pratique (par exemple l'accueil, la communication ou le parcours de soins), avant un déploiement élargi. Les progrès seront mesurés chaque année en CDU grâce à des **indicateurs précis** : satisfaction des usagers, délais de traitement des réclamations et degré d'implication des usagers dans les décisions. Ainsi, l'évaluation participative **deviendra progressivement un pilier de l'amélioration continue**, en valorisant pleinement la contribution des usagers.

Pour demain, nous souhaitons également :

- Renforcer la **place des familles et des aidants** dans le parcours de rétablissement,
- Poursuivre le développement de la **pair-aidance au sein des unités**,
- Innover avec des **outils adaptés** (remédiation cognitive, réalité virtuelle, activité physique adaptée),
- Améliorer sans relâche la **qualité de l'accueil**, des locaux aux procédures d'admission.

Chaque avancée contribue à un objectif simple : proposer aux personnes accueillies un cadre **propice au rétablissement, à la sécurité et à la dignité**

B. Renforcer le dialogue

Le dialogue est l'un des piliers de notre association. Il est à la fois **outil de cohésion interne** et **levier d'innovation collective**. Ce dialogue prend corps dans les échanges entre professionnels, mais aussi entre usagers, familles et équipes. Il nourrit la cohésion interne, la créativité, le respect, la co-construction et l'intelligence collective.

Nous voulons aller plus loin en :

- Favorisant des espaces de **parole partagés sur les pratiques et les situations complexes**,
- Améliorant le circuit des plaintes et réclamations, afin de garantir **écoute et réponses claires**,
- **Valorisant les retours positifs**, souvent moins visibles, mais essentiels pour reconnaître l'investissement des équipes.

Ainsi, le dialogue devient un **vecteur de confiance et de qualité**, contribuant à la sécurité et à l'humanité de chaque prise en charge.

C. Se diversifier et se développer

Depuis sa création, l'association n'a cessé d'inventer des formes nouvelles d'accompagnement. Aujourd'hui, elle s'ouvre encore davantage sur son territoire et ses partenaires. Notre action s'inscrit **dans un réseau vivant** : l'ARS Île-de-France, les collectivités, les employeurs et les associations partenaires. En participant activement aux conseils locaux de santé mentale et du handicap, en favorisant l'insertion professionnelle et en développant des activités culturelles et sportives, nous renforçons notre utilité sociale et notre ancrage territorial.

Cette ouverture au territoire et aux partenariats multiples témoigne de notre conviction que **la santé mentale est l'affaire de tous et se construit avec tous**.

Nous voulons poursuivre sur ce chemin en :

- Poursuivant le développement de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes vivant avec un **trouble du spectre de l'autisme** et en élargissant vers de nouveaux publics comme les très jeunes **ados de 13 à 15 ans**.
- Favorisant l'**insertion professionnelle** et la lutte **contre la stigmatisation** à travers des **partenariats avec les entreprises**,
- Enrichissant les parcours par des **activités culturelles, artistiques, sportives** et plus globalement de **soutien à la citoyenneté**, véritables leviers d'autonomie et d'épanouissement.
- Soutenant le développement de la **plateforme de pair-aidance professionnelle Orpairs** et de nouveaux **groupes d'entraide mutuelle**

Ces perspectives illustrent notre volonté de couvrir plus largement le champ de la santé mentale et de contribuer à la **déstigmatisation**.

D. Plan d'actions prioritaires prévisionnel

Renforcer la place des représentants des usagers dans la vie institutionnelle

- Développer la **communication autour de la commission des usagers** : affichage, livret d'accueil, temps de présentation à la journée d'intégration des nouveaux salariés, capsules vidéos à destination des usagers et des professionnels
- Poursuivre les **rencontres au sein des unités**
- **Conforter le rôle des représentants des usagers** dans la mise à jour des livrets d'accueil

Améliorer le circuit des plaintes, des réclamations et des éloges

- Renforcer la bonne communication par des **campagnes d'information auprès des usagers**
- Valoriser le travail réalisé par les équipes en généralisant les **boîtes à suggestions** utilisées sur certaines unités et en proposant un **livre d'or** comme celui actuellement utilisé aux Maisons Hospitalières de Cergy
- Proposer en lien avec les membres de la CDU, des **questionnaires de satisfaction ciblés sur des thématiques particulières** : les activités culturelles, l'impact sur l'état de santé, l'intérêt des réunions partenaires par exemple

Soutenir le développement ciblé sur les attentes des usagers

- Poursuivre le **développement de la plateforme Orpairs** autour de la pair-aidance professionnelle et **soutenir la constitution et la gestion de GEM** (Groupe d'Entraide Mutuelle) ;
- Diversifier les **pratiques et activités inclusives** au sein de la cité ;
- Conforter et animer le **réseau d'entreprises soutenant l'insertion professionnelle**.

5. PERSPECTIVES

Le succès de ce projet repose sur deux conditions : **un ancrage au plus près du terrain** et **un suivi rigoureux et partagé en Commission des Usagers**. Chaque action sera évaluée, chaque indicateur partagé, chaque résultat analysé pour nourrir la boucle d'amélioration continue.

Ainsi, le projet des usagers 2025-2029 n'est pas un texte figé mais un **chemin collectif**, où la participation active des usagers, la qualité et la sécurité des soins, le respect des droits, l'amélioration continue et l'ouverture sur le territoire s'entrelacent pour donner sens à notre mission : accompagner avec humanité, dignité et excellence.