

# Comité d'usagers Maison Municipale de Quartier des Tuileries

Porteur de l'action : Mairie de Grigny (91) Maison de Quartier des Tuileries

Site internet : <http://www.grigny91.fr/mdq.html>

Poster 8eme rencontre de l'ITR **COMITE D'USAGERS**

- Année de démarrage du projet
- [2010](#)
- Type de structure porteuse
- [Maison de quartier](#)
- Territoire d'intervention du projet
- [Quartier](#)
- Etat du projet
- [France](#)
- Région du projet
- [Ile-de-France](#)
- Département du projet
- [91 - Essonne](#)
- Ville du projet
- [Grigny](#)
- Thème de l'action (plusieurs choix possibles)
- [Démarche participative](#)
- Types d'actions (plusieurs choix possibles)
- [Coordination et animation locale](#)
  
- Durée du projet
- Toujours en cours

## 2 - Le projet en quelques lignes

**Objectif :** Co-construction des projets et des actions de la structure avec les usagers, mettre en avant les savoirs de chacun, ressources indispensable pour le quotidien de la « Vie de Quartier ».

**Principales activités développées :** Mise en place de comité de pilotage par champs d'action, afin de définir ensemble la programmation de la structure.

**Qu'est-ce qu'un comité d'usagers?**

C'est la réunion publique de plusieurs personnes...

... autour d'un même objet...

... qui participent directement, régulièrement...

... et volontairement...

... à la vie d'un service d'intérêt collectif.

### Comment mettre en place un comité d'utilisateur?

La mise en place d'un comité d'utilisateurs nécessite de la réflexion et du temps.

Il est prudent de s'appliquer à poser des interrogations et des pistes de travail, d'organiser les différentes tâches à accomplir, de formaliser chaque projet, afin de faciliter la mise en œuvre et de mettre tous les atouts de son côté. Cela peut éviter l'échec de la démarche.

Les points abordés, ci-dessous, ne sont pas exhaustifs. Ils permettent seulement d'attirer l'attention sur les différentes étapes et éléments à prendre en compte. Il appartient à chacun d'affiner sa démarche propre en fonction du territoire, des enjeux, des spécificités de l'organisation et du public...

### Les 4 missions d'un comité d'utilisateurs :

- **Informier** : donner une forme, une structure, une signification à quelque chose.
- **Consulter** : demander un avis, un conseil à quelqu'un.
- **Concier** : décider après réflexion.
- **S'engager** : mettre dans une situation qui crée des responsabilités et implique certains choix.

## 3 - Les acteurs du projet

### Les habitants, les usagers et les partenaires

Ils vivent ou travaillent dans le quartier et bénéficient, de près ou de loin, de la vie et des missions du site, sans forcément avoir des responsabilités, ni même y participer régulièrement. Ils sont inscrits dans le tissu local et désirent échanger, construire sur une problématique qui les intéresse, directement ou indirectement. Ils représentent des entreprises, des partenaires associatifs locaux...

#### • Leur intérêt

A partir des témoignages qu'ils fournissent pour éclairer leur situation, ils souhaitent généralement qu'on améliore la satisfaction de leurs besoins personnels ou collectifs dans le cadre de l'intérêt local. Ils attendent bien souvent des réponses simples, rapides et personnalisées. Ils s'inscrivent aussi dans une démarche de transparence, où l'information est partagée sans censure. Ils revendiquent leur droit à l'expression et leur reconnaissance par les autres parties prenantes du comité d'utilisateurs. Ils ont une fonction de contrôle et d'évaluation du service et des actions.

### Les salariés et les professionnels

Ils ont pour rôle de mettre en place les actions qui répondent à la mission ou aux choix politiques de leur structure. Leur marge de manœuvre varie selon leur niveau de responsabilité.

#### • Leur intérêt

Ils bénéficient de l'"expertise populaire" pour améliorer la qualité de leur service et l'intérêt de leur action, l'efficacité des structures et accroître leurs compétences personnelles à partir des remarques formulées. Ils disposent aussi d'un espace dans lequel ils ont le temps d'expliquer leur rôle, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs attentes pour que les usagers et les élus comprennent mieux les problématiques qu'ils perçoivent. Au niveau relationnel, ils attendent une reconnaissance du travail effectué, une meilleure image, grâce à une meilleure compréhension de leur situation. Les comités d'utilisateurs, par le

dialogue, leur permettent aussi de trouver des axes d'action auxquels ils n'auraient pas forcément pensé. De meilleures conditions de travail et d'efficacité peuvent en résulter.

**Les élus**

Ils représentent la collectivité territoriale

• **Leur intérêt**

Ils ont un retour direct sur leur politique et trouvent de nouveaux axes d'action. Ils renforcent leur légitimité en rencontrant des usagers, en accueillant leurs attentes et propositions. Ils peuvent partager leurs projets et expériences dans un espace interactif avec un public averti et expliquer leurs motivations.

## 5 - Freins, leviers et surprises...

Quels sont les éléments qui ont favorisé la mise en place de votre projet ?

**L'information comme base d'action**

Informé, c'est partager des connaissances à partir desquelles un groupe d'usagers peut s'organiser et produire.

C'est un dénominateur commun qui permet aux participants d'entamer un échange. En effet, comment prendre position sans avoir des éléments communs pour partager opinions et idées ? Comment favoriser une démarche participative si tout le monde n'a pas suffisamment d'informations sur le fonctionnement et les missions d'un site, et une vision globale des enjeux de la réunion ?

Il est important de rendre cette information accessible à tous. Bien souvent, les questions abordées sont assez techniques, ce qui réduit leur compréhension. Parce que la qualité de l'information partagée lance la dynamique du comité, il importe de bien organiser le partage de cette information : quels éléments partager ? Pourquoi ? Quel temps cela va prendre pendant la réunion ? Cette information est-elle compréhensible par tous ? Comment la rendre accessible, sur le fond, sur la forme ?....

## 6 - La démarche communautaire

Comment à partir des comités d'usagers peut-on décliner l'axe majeur du Projet de Ville «agir ensemble pour mieux vivre ensemble»?

Avec les comités d'usagers, chacun peut donner son avis prendre la parole collectivement, être écouté, avoir une possibilité d'influence sur sa vie quotidienne, son cadre de vie et la vie sociale locale.

**La réflexion collective des comités d'usagers sert:**

-à aider la réponse publique en l'adaptant aux réalités sociales,

-à améliorer, à innover en termes de qualité de service et d'offre de service,

-à enrichir le projet social de la structure et le Projet de Ville (CUCS, CUCS expérimental et CLS nouvelle génération).

### La concertation : co-construire

La nuance entre la consultation et la concertation tient au fait que, dans la concertation, l'utilisateur est impliqué dans le processus de décision de la structure. Le comité donne son avis, et participe à l'élaboration de réponses adaptées aux besoins émergents. La parole des usagers n'est plus seulement écoutée (ou entendue !), mais est prise en compte dans la vie de la structure, et participe activement à la définition des orientations, pour améliorer la qualité des services : c'est un processus de co-construction. La concertation n'implique pas un accord général et unanime sur les décisions prises, mais permet de confronter les idées, de négocier, si possible de trouver un compromis, et de décider collectivement, en ayant une appréciation globale de tous les points de vue.

L'utilisateur est associé à l'élaboration de l'ordre du jour et des conclusions des réunions.

-

### L'engagement : s'impliquer dans le projet

Les usagers ne sont plus seulement un objet de consultation, une force de proposition, ils ont la responsabilité de participer à la mise en place d'actions décidées collectivement : animations, recherche de partenaires, organisation d'événements...

Outre l'importance de son opinion et de sa réflexion, la capacité d'action de chacun est mobilisée pour améliorer et dynamiser la vie de la structure

-

### La démarche de mise en place

-

- Clarifier et partager des objectifs

- Définir les objectifs d'un comité d'usagers et les critères d'évaluation.
- Des objectifs en accord avec la marge de manœuvre : vérifier qu'il existe bien une possibilité de changement.
- Organiser le contenu des réunions
- Appliquer les décisions prises

-

- Avoir une méthode, faciliter le processus

- Diffuser l'information et donner envie...,
- Se poser des questions sur le temps, l'espace et la forme de la rencontre,
- Se situer en professionnel et être en conduite de réunion,
- Être le garant que chacun ait sa place dans le groupe,
- Ne pas finir la réunion sans une synthèse, un relevé de conclusions, un rendez-vous à venir...

-

- Mobiliser le groupe

- Partager cette volonté, cette pratique avec l'équipe dans sa globalité
- Faire le choix des bénéficiaires directs et indirects du comité d'usagers
- Impliquer et former des bénévoles
- Faire un listing de participants
- Continuer à informer les participants des comités d'usagers à venir
- Donner vie au groupe

-

## L'évaluation

L'évaluation est un processus. C'est pourquoi il est important de ne pas évaluer à un temps unique, mais à de multiples étapes :

- à la fin de chaque réunion : après la synthèse, demandez aux membres du comité ce qu'ils ont apprécié, ce qu'il faudrait améliorer... Discutez en équipe les points positifs, les points délicats... lorsqu'un besoin émerge : vous pouvez questionner les participants du comité sur un point particulier...

- **chaque année : pourquoi ne pas consacrer une réunion à évaluer le fonctionnement du comité ?**

**Afin d'avoir une vision globale du fonctionnement, il est important d'associer l'ensemble des personnes qui ont participé au comité d'usagers. A vous de décider qui serait la personne ou le groupe le plus à même de porter et coordonner cette évaluation. Quelles sont les compétences ? Qui est en mesure de faire une synthèse des résultats obtenus ? Qui est en mesure de prendre du recul par rapport à la vie du groupe ?...**