

## POINT DE VUE DES USAGERS

Les attentes des usagers à l'égard des professionnels  
Philippe Guérard , Président  
Association Advocacy-France

Advocacy-France est une Association d'usagers en Santé Mentale. L'intervention est évidemment liée à cette spécificité. En même temps, cette spécificité est une richesse car les usagers en Santé Mentale ont cette particularité d'être, en fonction de leur histoire et suivant les moments de cette histoire, usagers du secteur sanitaire, du secteur médico-social ou des services sociaux, ce qui a été le cas des deux intervenants. Ceux-ci interviendront non seulement à partir de leur histoire personnelle mais aussi après un travail d'étude au sein de l'association.

**Ce qu'un usager attend d'un professionnel : « Avoir en face de lui quelqu'un qui ne le considère pas comme un usager mais comme une personne »**

A travers des exemples concrets, les intervenants développeront leur position suivant trois axes : l'expertise, l'accueil, le contrat

### **L'expertise :**

L'usager interpelle le professionnel parce qu'il est aux prises avec une souffrance, qu'elle soit médicale ou sociale. Il est dans une demande d'aide face à cette souffrance qu'il ne peut dépasser seul. Il attend du professionnel, évidemment une compétence, pas forcément magique, mais efficace : qui soit **une bouffée d'air face à la souffrance**. C'est l'espoir d'une lutte commune contre la souffrance. Aussi l'expertise ne peut-elle être qu'une **expertise partagée**, En effet qui connaît le mieux ce dont il souffre sinon l'usager lui-même ? Il ne peut pas y avoir de connaissance dans ce domaine qui exclue le vécu même de la personne souffrante, pas de « diagnostique », sans écoute. Il ne peut y avoir soin sans la participation active de l'intéressé.

### **L'accueil :**

C'est la personne qui est objet de soin C'est bien quelqu'un que l'on soigne et pas une maladie ou un déficit social. L'usager attend d'un professionnel une « compensation » (pour reprendre une terminologie bien actuelle), c'est-à-dire à la fois **réparation ET compréhension**, une prise en compte et non une prise en charge, reposant sur la confiance. Il s'agit d'instaurer une interactivité entre deux acteurs, qui soit exempt de caractère **dominé-dominant**. Cette relation repose sur trois éléments essentiels : la disponibilité, la confidentialité et le respect de la pleine citoyenneté de l'usager. (de lui-même et non de son représentant légal)

### **Le contrat :**

Depuis les lois de 2002 et 2005, le terme en devient courant, mais pas la pratique. Il faut ici souligner **l'écart entre les textes et les pratiques quotidiennes**. Face à la charte du patient hospitalisé clairement affichée, combien de portes fermées dans les services libres ? Dans combien de MDPH, la notion de compensation a-t-elle été entendue comme le prolongement d'un projet de vie et non une AAH bis (Ceci est particulièrement ressenti en santé mentale où la notion de projet de vie est inséparable de la réhabilitation) ? Les exemples ne manquent pas de cet écart que l'on justifie encore trop souvent au nom du bien de la personne... à sa place

Nous, les usagers des services de santé et du social, souhaitons une évolution de la « prise en charge » vers « la prise en compte ».

Nous devons bien sûr être et rester acteur de notre vie, de notre santé, des actes de soin, de nos besoins sociaux.

Nous demandons de l'aide face à une détresse.

Nous espérons une réponse d'accompagnement, de soutien, et non pas une prise en charge balayant nos demandes, nos revendications.

Les professionnels chargés dans leur mission de notre accompagnement doivent prendre en compte notre vécu et notre expérience pour trouver ensemble le chemin de la reconstruction. Savoir rebâtir l'édifice ébranlé par la maladie, consolider les pièces fortes et les acquis, mais ne jamais repartir de rien.

L'expérience de la souffrance, des difficultés génère des armes ; nous sommes volontaires pour des alliances soignant/soigné – écoutant/écouté – analysant/analysé...

Nous souhaitons et pouvons faire évoluer les politiques et les pratiques de santé mentale dans la société toute entière. Nous sommes citoyens, usagers et nous revendiquons notre droit à la connaissance de la maladie dans notre vécu, notre quotidien.

Nous vivons, au sein de nos associations d'usagers, dans un esprit de participation active dans des champs comme l'éducation à la santé et d'entraide mutuelle, au-delà de la vision consumériste.

Notre participation active à la recherche de solutions et d'alternatives ne vise pas seulement la lutte contre la maladie, mais aussi les impacts dans notre vie quotidienne au sein de la cité. Ce n'est pas en nous « muselant », « ficelant », enfermant... que nous progresserons vers un mieux être, mais au contraire en étant libre et participatif dans les solutions thérapeutiques et sociales.

Personne ne doit oublier nos compétences ; nous devons éveiller nos envies, étayer nos projets, accompagner nos pairs dans les efforts face aux difficultés, échanger nos expériences... voilà ce qu'une association d'usagers peut activer, parallèlement et en complémentarité de toute aide médico-sociale.

Nous sommes des citoyens, et notre place est celle de personnes responsables de leur vie malgré la maladie.

Aidez-nous à développer ou à retrouver cette notion !