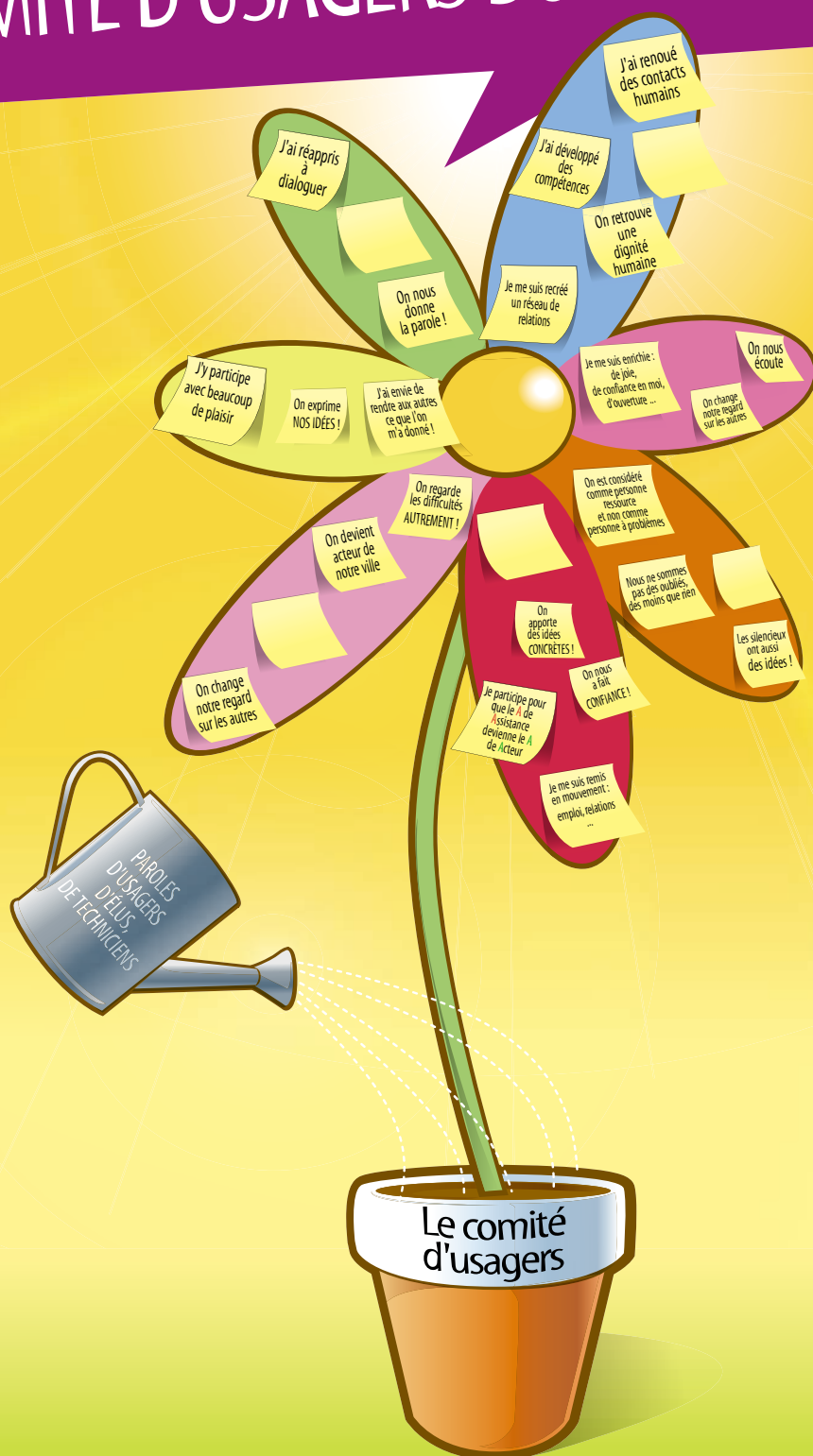


ANGERS 21 Toutes les cultures pour tous

>> services > participation > animations > solidarité > rencontres >>

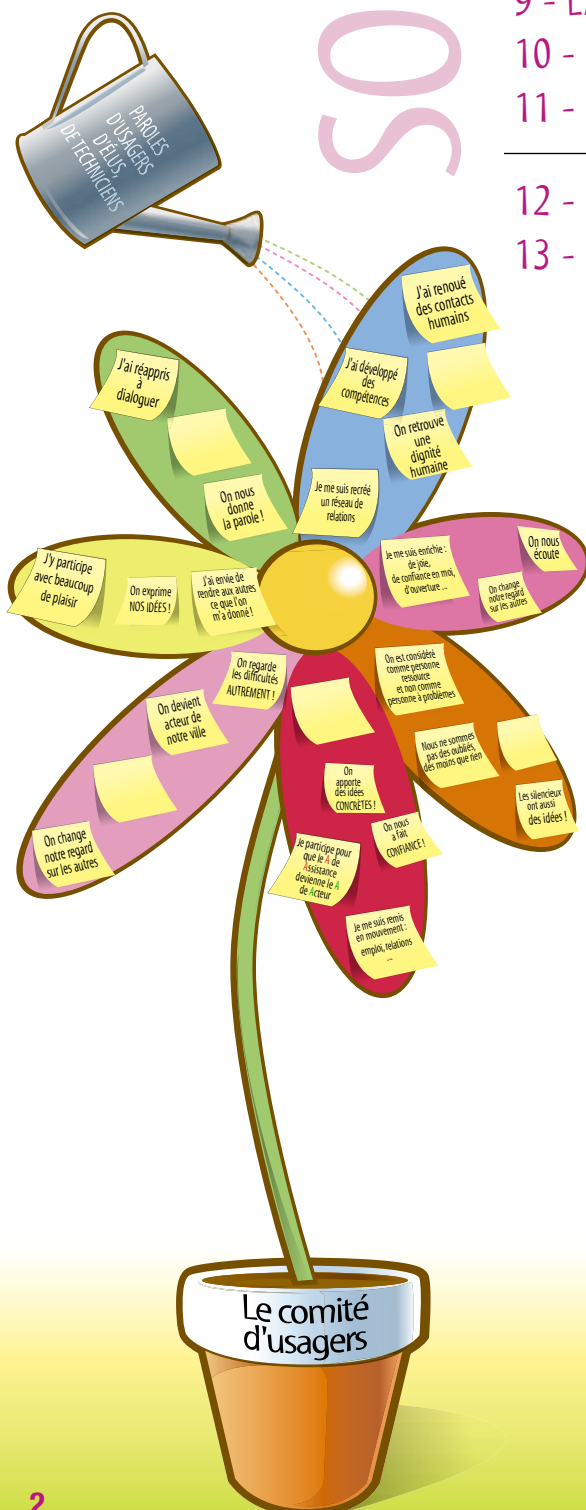
CHARTRE ET RÈGLEMENT COMITÉ D'USAGERS DU CCAS - 2009/2011



www.angers.fr

SOMMAIRE

1- LE COMITE D'USAGERS : FINALITE – RÔLE	P3
2- LA COMPOSITION DU COMITE D'USAGERS	P4
3 - LA DESIGNATION DES MEMBRES	
4 - LE FONCTIONNEMENT	
5 - L'OUVERTURE DU COMITE D'USAGERS	P5
6 - LE SOUTIEN DES MEMBRES	
7 - L'ORGANISATION FONCTIONNELLE	
8 - LES MOYENS MIS A DISPOSITION	P6
9 - LA VALIDATION POLITIQUE	
10 - LES DROITS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES	
11 - LE CADRE DE LA PAROLE ET LE RESPECT DES REGLES	
12 - L'EVALUATION DU COMITE D'USAGERS	P7
13 - RÔLE DES REPRESENTANTS : PERMANENTS ET AUTRES	



PROPOSITION POUR 3^e MANDAT

Le conseil municipal de la Ville d'Angers et le conseil d'administration du CCAS ont décidé de créer en 2002 un comité d'usagers afin de donner la parole à ceux qui ont recours aux services du CCAS.

Le comité d'usagers rassemble des représentants d'usagers, d'associations et des élus qui s'engagent sur des valeurs communes : solidarité, citoyenneté, intérêt général.

Le comité d'usagers a pour finalités :

- De permettre aux Angevins, usagers du CCAS, de s'exprimer pour contribuer à la mise en œuvre d'une politique sociale solidaire, et ce, en leur reconnaissant des compétences, des connaissances, du vécu, une expertise d'usage.
- De développer le lien social entre tous les Angevins et de favoriser la citoyenneté :
 - > En invitant et en permettant aux personnes en situation de précarité de prendre une place dans la cité
 - > En instaurant une culture de dialogue pour passer « du faire pour » les populations au « faire avec »
 - > En réinventant de nouvelles formes de participation et d'expression capables d'améliorer la politique sociale de la ville d'Angers

Le rôle du comité d'usagers :

- C'est un espace d'information, de consultation, de concertation et de propositions au service de la solidarité et de l'intérêt général.
- La réflexion conduite sert :
 - > A donner un avis pour éclairer la décision des élus,
 - > A faire des propositions pour améliorer l'offre de service et d'insertion concernant la vie quotidienne d'Angevins à faibles revenus.
- Il entend, recueille les besoins, les problèmes, les réalités sociales à partir desquels il peut mettre en œuvre des actions expérimentales. Les résultats de ces actions pourront conduire à des transformations de l'intervention sociale.
- Le comité d'usagers est un outil de développement des actions du CCAS sur un mode participatif
- Ce n'est pas un lieu où l'on vient chercher des solutions à des problèmes personnels mais un lieu où l'on contribue à proposer des idées, des solutions solidaires pour les Angevins en situation de précarité.
- Ce n'est pas une instance de décision

1 LA COMPOSITION DU COMITÉ D'USAGERS

Le comité d'usagers rassemble des partenaires volontaires, soucieux de travailler ensemble pour une durée de 2 ans renouvelables une fois.

Le comité d'usagers est composé de 3 collèges :

• Collège des usagers du CCAS d'Angers : 50 membres permanents

Il comprend 50% d'usagers des services du CCAS d'Angers et 50% ayant été usagers du CCAS, sensibilisés aux problèmes de la précarité et de la pauvreté et résidant à Angers. Membres élus pour un mandat de 2 ans renouvelable une fois.

• Collège des associations : 6 membres permanents

Il comprend des représentants des associations oeuvrant dans le champ de la solidarité et de l'exclusion.

Ces représentants sont des personnes bénévoles et non des professionnels.

Membres élus pour un mandat de 2 ans renouvelable une fois.

• Collège des élus : 6 membres désignés par le Maire

Il comprend des élus de la Commune d'Angers, ayant une responsabilité politique au conseil d'administration du CCAS et ou au conseil municipal de la ville d'Angers.

Soit au total un groupe permanent de 62 membres.

Pour répondre aux besoins des fragilités liées aux contextes économiques et sociaux actuels et pour permettre une participation des membres représentants la diversité des situations sociales, le comité d'usagers - de membres permanents - s'ouvrira à d'autres personnes, groupes panels, groupes témoins ou à constituer selon les thématiques des groupes chantiers.

La configuration du comité d'usagers est présentée et validée en Conseil Municipal et en conseil d'administration du CCAS et affichée publiquement.

2 LA DÉSIGNATION DES MEMBRES DU COMITÉ D'USAGERS

Le collège des usagers désigne ses 50 représentants

Le collège des associations désigne ses 6 représentants.

Si le nombre de candidats pour chacun des collèges, usagers et associations, est supérieur aux nombres de places, la désignation des membres permanents s'établit au sein de chaque collège avec les membres présents.

Les membres des deux collèges se portent alors candidats et leur désignation se fera par vote.

La volonté, est en priorité, de favoriser une représentativité des membres en lien avec les situations précaires les plus diverses.

L'implication des tous les membres du comité d'usagers se caractérise par, au moins, quatre intentions :

- ils sont sensibles aux problèmes des personnes en situation de précarité,
- ils sont prêts à travailler collectivement pour l'intérêt général,
- ils acceptent de s'engager de manière active sur la durée du mandat,
- ils respectent la charte du comité d'usagers.

3 LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ D'USAGERS

C'est un espace d'information, de consultation, de concertation et de propositions au service de la solidarité et de l'intérêt général, de ce fait :

> Le Maire, le conseil d'administration du CCAS, consultent le comité d'usagers pour recueillir son avis sur des projets destinés aux Angevins ;

> Les membres du comité d'usagers peuvent proposer des sujets à débattre pour améliorer la situation des Angevins en difficultés sociales et financières.

Quelque soit le degré de participation déployé : information, consultation, concertation et propositions, un document présentera les grands repères de la participation avec : les objectifs du projet, ses contraintes, l'échéancier, les modalités de restitution du débat attendu. La décision prise, par le Conseil Municipal et ou le Conseil d'Administration du CCAS, à partir de la contribution des membres du Comité d'usagers sera communiquée par écrit, en veillant à rester lisible, claire et argumentée.

Le comité d'usagers est présidé par le vice-président du CCAS

Un comité stratégique composé de 3 élus, du chef de projet, d'un cadre de l'action sociale et du directeur général adjoint aura pour rôle de développer la cohérence stratégique des projets du comité d'usagers.

L'installation du troisième mandat du comité d'usagers fera l'objet d'un engagement réciproque en présence de Monsieur le Maire.

4 L'OUVERTURE DU COMITÉ D'USAGERS

Le comité d'usagers (permanent) peut s'ouvrir à des personnes, des associations, des groupes panels pour enrichir ses débats et aider les groupes de travail dans leur réflexion.

Quelques principes à garantir pour ouvrir le comité d'usagers à d'autres habitants :

- veiller à conserver un bon équilibre entre les participants du groupe permanent et la participation de groupes panels – témoins.
- ils sont sensibles aux problèmes des personnes en situation de précarité,
- ils sont prêts à travailler collectivement pour l'intérêt général,
- ils s'engagent à être présents et actifs sur la durée du groupe chantier
- ils respectent la charte du comité d'usagers

La présidente du Comité d'usagers sollicite les services pour participer aux échanges et aux débats du comité d'usagers.

Les agents territoriaux sont missionnés pour mettre en œuvre les décisions prises par les élus.

Un minimum de 2 agents territoriaux par groupe chantier, ayant un intérêt pour la thématique est à prévoir.

Leur nombre sera toujours minoritaire dans les groupes chantiers.

La durée d'implication est au moins égale à la durée du groupe chantier.

5 LE SOUTIEN DES MEMBRES DU COMITÉ D'USAGERS

Pour lever les obstacles à la participation des usagers, une enveloppe financière est prévue afin de rembourser une partie des frais liés à leur engagement.

- La nature des frais remboursée est validée par le Conseil d'administration du CCAS.
- Les remboursements seront effectués sur présentation de justificatifs.

6 L'ORGANISATION FONCTIONNELLE DU COMITÉ D'USAGERS

Le comité d'usagers fonctionne grâce à :

- des séances plénières,
- des groupes de travail, appelés « groupes chantiers »
- des réunions par collège.

Les séances plénières

Les plénières doivent permettre les échanges, le débat, les réflexions et les propositions. La plénière valide l'installation des groupes chantiers et les objectifs de travail. Elles ont lieu au moins trois fois par an.

Trois temps composent les séances plénières :

- un temps de présentation de l'avancée des travaux
- des temps de réflexion et de débat par sous-groupes
- un temps de restitution en grand groupe des travaux

Sont invités à participer aux plénières tous les acteurs qui ont contribué aux travaux du comité d'usagers.

Les séances plénières ont lieu à l'hôtel de Ville.

Les groupes chantiers

Les groupes chantiers sont constitués de représentants permanents des trois collèges, élargis à des groupes panels témoins et aux agents territoriaux selon les thématiques.

Les animateurs des groupes chantiers sont des binômes constitués d'un élu, désigné par la présidente du comité d'usagers, et du chef de projet.

Le compte rendu sera rédigé par l'assistante du service démarches participatives et le chef de projet.

Il sera transmis à l'élu du groupe chantier pour avis et sera validé à la prochaine réunion du groupe chantier.

Un calendrier des réunions est établi.

Les réunions des groupes chantiers ont lieu à l'hôtel de Ville, ou dans d'autres lieux choisis par les groupes de travail.

Les réunions par collèges

Certains sujets pourront être discutés en collèges et feront l'objet d'une synthèse collective.

7 LES MOYENS À DISPOSITION DU COMITÉ D'USAGERS

Un chef de projet

Son rôle est d'animer et d'accompagner le comité d'usagers dans son développement :

- Il veille au respect de la démarche participative à son organisation, sa valorisation et son évolution.
- Il co-anime avec l'élu les rencontres (groupes chantiers, plénières),
- Il favorise l'élaboration de propositions,
- Il rédige les synthèses avec les groupes chantiers,
- Il met à disposition les moyens nécessaires au bon fonctionnement d'une dynamique participative

Une secrétaire assistante

Son rôle est :

- d'assurer le suivi administratif et la logistique matérielle du comité d'usagers
- de prendre les notes et de rédiger les comptes rendus des groupes chantiers en collaboration avec le chef de projet

Des animateurs du débat

Les co-animateurs (élus désignés par la Présidente du comité d'usagers et le chargé de projet) ; doivent veiller à faire faire circuler la parole et l'information au sein des groupes pour favoriser le débat.

La communication :

Des supports d'information en interne et en externe pour valoriser la démarche et faire connaître l'état d'avancée des groupes chantiers, pourront être réalisés.

La formation :

Pour permettre à tous les membres engagés au sein du comité d'usagers, d'exercer favorablement son engagement à contribuer au débat et au dialogue collectif, des journées de formation seront organisées à partir des besoins.

8 LA VALIDATION POLITIQUE

La validation politique s'effectue au Conseil Municipal et au Conseil d'Administration du CCAS.

Toute décision politique, prise à partir de la contribution des membres du Comité d'usagers, sera communiquée par écrit en veillant à rester lisible, claire et argumentée.

9 LES DROITS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES DU COMITÉ D'USAGERS.

- **La liberté d'expression** : Chaque membre a le droit de s'exprimer, de donner son opinion et son avis librement dans le respect et la bienveillance des autres. Les agressions physiques sont interdites et sanctionnées
- **Le droit au respect de l'intimité de la vie privée** : Une liste des membres du comité d'usagers sera établie. Les coordonnées postales et téléphoniques des personnes qui ne souhaitent pas les communiquer ne seront pas diffusées
- **Le droit à l'image** : Chaque participant au comité d'usagers est amené à remplir un document qui donne l'autorisation ou non d'utiliser son image dans des publications relatives au comité d'usagers. (document en annexe à remettre au chef de projet)
- **Le droit à l'égalité** : Il n'y a pas de différence de traitement des membres au sein du comité d'usagers. Les passe-droits n'existent pas. Quelque soit les statuts des membres, ils sont tous égaux.
- **Obligation d'engagement**
Chaque membre désigné au comité d'usagers signe un contrat d'engagement pour une durée de 2 ans. S'il doit quitter le comité d'usagers en cours de mandat, il doit le signifier par écrit à la présidence du comité d'usagers.

10 LE CADRE DE LA PAROLE ET LE RESPECT DES RÈGLES

Chaque membre du comité d'usagers est responsable de la libre expression et de l'écoute de chacun.

Les animateurs sont garants de ce principe.

En cas de vote, celui-ci est décidé à main levée, sauf si l'assemblée en décide autrement.

Participent aux votes, liés à l'avancée des projets, uniquement les personnes membres permanentes du comité d'usagers.

La présidente du comité d'usagers est garante du respect de la charte du 3^{ème} mandat

11 L'ÉVALUATION RÉGULIÈRE DU COMITÉ D'USAGERS

Le comité stratégique détermine :

- les conditions d'évaluation régulière du Comité d'usagers
- fait des propositions en séance plénière
- Restitue les bilans des travaux
- Prévoit des temps de régulation pour échanger sur le fonctionnement du comité d'usagers.

12 RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES COLLÈGES AU COMITÉ D'USAGERS

LES MEMBRES PERMANENTS

Collège des usagers

- Expertise d'usage
- Maître d'usage

- contribuer à la réflexion sur des sujets qui concernent le quotidien des usagers en situation de pauvreté et ou de précarité
- participer à la mise en œuvre des actions des groupes chantiers
- communiquer auprès de ses réseaux et de ses relations les réflexions pour les enrichir

Collège des associations

- Expertise d'usage
- Maître d'usage

- représenter l'association qui les a désignés,
- parler au nom de ces associations,
- exprimer les réalités, les besoins des populations en situations fragiles repérés par l'association
- contribuer à la réflexion et au débat
- faciliter la mise en réseau avec des groupes, d'autres associations pour étayer les réflexions

Collège des élus

- Expertise d'ouvrage
- Maître d'ouvrage

- Les élus sont les référents politiques d'un groupe chantier.
- Ils réfèrent de l'avancée des travaux à la présidente du comité d'usagers.
- Ils contribuent à la réflexion, au débat, à la mise en place des actions du groupe chantier .
- Ils peuvent être désigné par la présidente pour co-animer la réflexion du groupe chantier. A ce titre ils sont des facilitateurs, animateurs de débats.
- ils participent à la synthèse des travaux
- la présidente transmet les décisions prises par le Conseil d'Administration ou le Conseil Municipal en séance plénière

13 RÔLE DES AUTRES PARTICIPANTS AU COMITÉ D'USAGERS

Agents territoriaux

- Expertise de mise en œuvre
- Maître d'œuvre

- préparer en amont la réunion avec le chef de projet selon la thématique
- participer au comité d'usagers en tant que technicien de l'institution.
- contribuer activement à nourrir la réflexion et être force de proposition dans leur mise en oeuvre
- être à l'écoute pour faire remonter les problématiques
- être en veille par rapport à des expériences conduites
- faire rayonner, connaître les réflexions, les actions auprès de l'équipe,
- mobiliser des usagers à participer (panels de citoyens, enquêtes...)

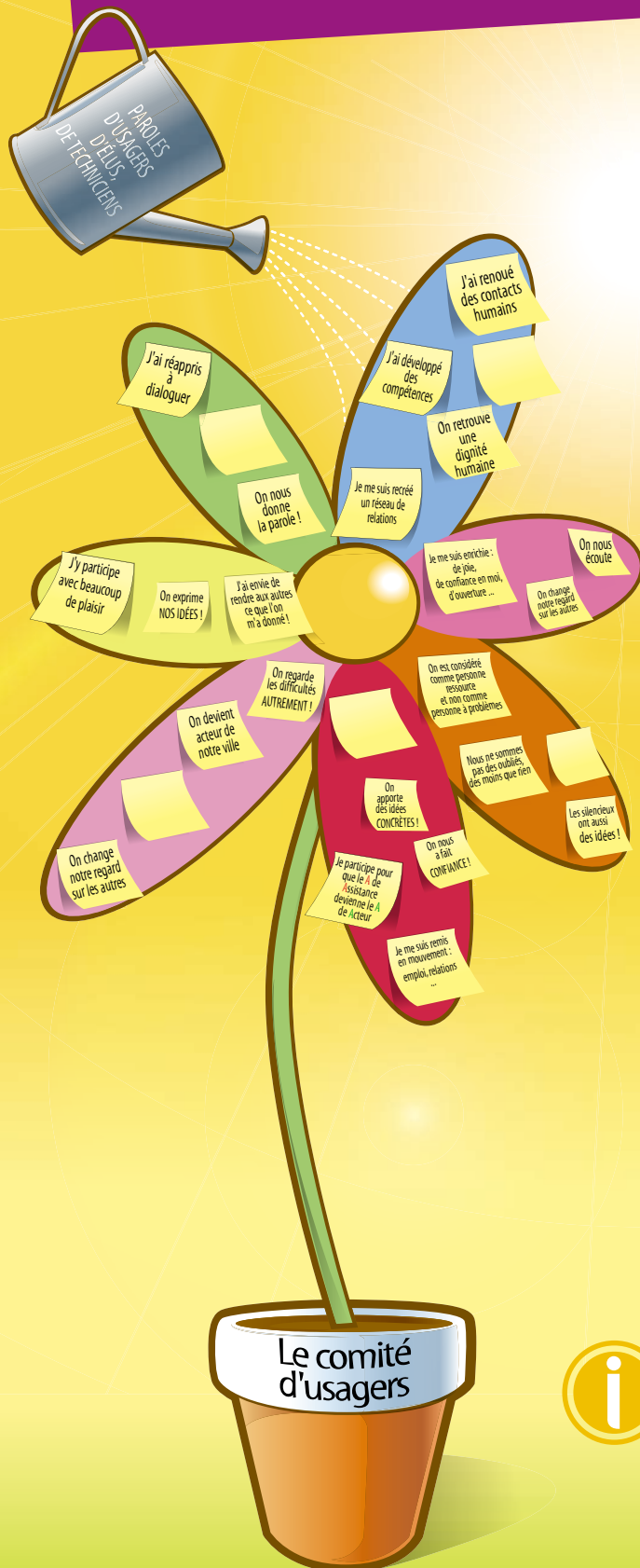
Groupes panels, témoins : d'usagers, de représentants d'associations associés selon les thématiques

- Expertise d'usage
- Maître d'usage

- contribuer à la réflexion sur des sujets qui concernent le quotidien des usagers en situation de pauvreté et ou de précarité
- participer à la mise en œuvre des actions des groupes chantiers.

EXPRIMEZ-VOUS !

REJOIGNEZ LE COMITÉ D'USAGERS DU CCAS



Ville d'Angers
Centre communal d'action sociale
Parvis de l'hôtel de ville
Boulevard de la Résistance et de la Déportation
BP 23527 – 49035 Angers CEDEX 01
Tél. 02 41 05 49 14