

Charte de l'Expression des Usagers

Les principes

Chaque usager a droit à :

- la liberté d'expression, si elle est respectueuse
- de connaître les modalités propres à sa formation ou sur le fonctionnement
- un service de qualité qui soit conforme à ses besoins
- sa liberté de décision dans le déroulement de sa vie sociale et citoyenne

Chaque usager qui se sent lésé de par cette charte peut le signaler.

Les droits et devoirs des usagers

La liberté d'expression : chacun a le droit de s'exprimer, de donner son opinion librement dans le respect et la bienveillance des autres.

Le droit à l'égalité : il n'y a aucune différence entre les membres des usagers, quel que soit le statut de chacun.

- ① DIRE
- ② S'UNIR
- ③ REFLECHIR
- ④ AGIR



Qui peut y participer ?

Toute personne inscrite dans un dispositif de formation : APP / @3C

La participation des usagers à la vie de la structure est essentielle.

Bien décider, c'est savoir discuter, s'écouter et construire ensemble les projets. Votre engagement est donc précieux.

L'Expression des Usagers doit permettre de :

- formuler et exprimer les questions que peuvent se poser les usagers
- prendre connaissance de l'offre de formation et l'analyser de manière critique
- rendre « acteur » l'usage dans le cadre de sa formation et de sa vie sociale et/ou citoyenne

Rendre l'expression de la parole individuelle et collective

Cf Charte Marianne : « Elle promeut les valeurs de courtoisie, accessibilité, amabilité, rapidité mais d'esprit d'équipe, de rigueur et de transparence ».



Les engagements

- 1) Faciliter l'accès aux usagers dans les services
- 2) Recueillir les réflexions des usagers
- 3) Répondre aux différentes réflexions engagées et/ou soulevées
- 4) Analyser et mettre en place les propositions

La composition

Il existe plusieurs formes d'engagement et donc d'expression :

- la délégation
- la fabrique à projets
- le forum via Facebook
- le mur d'expression et la boîte à idées

La **délégation** sera composée de deux délégués et de leur suppléant respectif pour l'APP et pour l'@3C, après une campagne électorale et une élection.

La **fabrique à projets** : « Vous avez une idée ? Concrétisez-la ! »

La fabrique part d'une démarche volontaire autour d'un projet. Un groupe se constitue afin de le réaliser.

Exemple : Collecte de vêtements pour le Téléthon.

Cf. **AROFESEP** « Promouvoir la coopération, favoriser les liens sociaux. Faire vivre la fraternité. Le droit à l'initiative ».



Dispositif de formation pour réussir sur de nouvelles bases

