

La gazette du comité

LGC n°1
Avril 2017

Le comité des usagers
Service PJM

L'Udaf est très fière de la parution de ce premier numéro de la gazette du comité PJM. C'est le signe d'une réelle coopération entre l'Udaf et les personnes qu'elle accompagne.

Le comité se réunit depuis 3 ans et nous le voyons s'étoffer chaque année. Avec vous, nous apportons des améliorations à notre fonctionnement : des cartes de paiement utilisables à l'étranger, des relevés de comptes plus lisibles, etc.

Ce groupe et le comité mis en place pour le service d'accompagnement des familles nous permettent d'être à l'écoute de vos besoins. Il reste du chemin à parcourir pour que nos services répondent toujours mieux à vos attentes. Nous comptons sur vous pour le parcourir ensemble.

Carine Boudesocque-Dubois,
Présidente de l'Udaf
de l'Essonne

Connaissez-vous le comité des usagers ?

En avril 2014, l'Udaf invitait pour la première fois les usagers de ses services à participer à un comité. Chaque trimestre, usagers, partenaires et professionnels de l'Udaf se retrouvent pour un moment de travail et de convivialité. Ce rendez-vous est animé par un groupe de salariées.



Pourquoi un comité des usagers ?

Pour améliorer le fonctionnement des services en prenant appui sur la parole des usagers .

Pour permettre aux personnes de disposer d'une information quant à l'organisation de l'Udaf et à la gestion des mesures.

Pour créer du lien entre les usagers et les professionnels, autour de projets communs.

Les participants parlent du comité

« J'ai été intéressée au lancement parce que l'idée m'a été soumise par l'Udaf. J'ai trouvé très intéressant de pouvoir l'intégrer pour en connaître le fonctionnement. De cette connaissance est née l'envie de continuer avec vous. Lors des comités, diverses questions sont soulevées par différents usagers. De

fait, une amélioration des pratiques à l'Udaf a été réellement mise en place. On le voit par l'accueil, plus rapide, la confidentialité a complètement changé. Pour le téléphone, c'est traité beaucoup plus rapidement.»

Fanta, usager.

« Je viens parce qu'il y a des questions intéressantes au niveau de l'organisation. On parle des problèmes de la banque, des blocages et le directeur du Crédit coopératif est venu se présenter et s'excuser des problèmes rencontrés. Un courrier avait été fait par le comité des usagers . »

Denis, usager.

« Le comité est pour nous une occasion de nous rapprocher dans un autre contexte des personnes, avec et pour lesquelles nous travaillons au quotidien. C'est une opportunité concrète de pouvoir participer à l'amélioration de notre fonctionnement. Nous nous sommes posées beaucoup de questions au départ du comité : les participants allaient-ils adhérer à ce concept ? Une dynamique de groupe allait-elle s'installer ? Aujourd'hui, nous sommes heureuses de constater la participation active et assidue des usagers et partenaires.»

Caroline, Clotilde, Johanna, Laura,
Laure, Marine, Mélanie, animatrices
du comité.

