

# Relation exemplaire aux usagers

## *Construire un lien de confiance*

La relation avec les usagers s'inscrit dans la durée, souvent intergénérationnelle. Cette continuité relationnelle, qui peut s'étendre sur plusieurs décennies et traverser les générations d'une même famille, constitue l'un des atouts distinctifs des EÉSAD par rapport aux prestataires commerciaux.

- [Relation exemplaire aux usagers - RECOMMANDATIONS](#)
- [Relation exemplaire aux usagers - BONNES PRATIQUES](#)

# Relation exemplaire aux usagers - RECOMMANDATIONS

## Une information pédagogique complète et accessible

- **Fonctionnement institutionnel** : explication du modèle coopératif, des instances de gouvernance et du rôle des membres-usagers dans les décisions.
- **Offre de services** : présentation détaillée des prestations disponibles, de leurs modalités de mise en œuvre et de leur évolution selon les besoins.
- **Périmètre d'intervention** : clarification des limites de compétence, des situations non couvertes et des relais vers d'autres acteurs du territoire.
- **Modèle économique** : transparence sur les sources de financement (cotisations, subventions, tarification), les mécanismes de solidarité interne et les contraintes budgétaires.

## Un climat de confiance alimenté par la transparence opérationnelle

- **Clarté des engagements** : formalisation des droits et devoirs réciproques, des procédures de réclamation et des voies de recours.
- **Transparence financière** : communication régulière sur la situation économique, les choix budgétaires et leur impact sur les services.
- **Dialogue permanent** : mise en place d'espaces d'échange (assemblées, enquêtes de satisfaction, groupes de travail) permettant l'expression des attentes et la co-construction des évolutions.
- **Comptabilité démocratique** : reddition de comptes régulière sur les orientations prises, les résultats obtenus et les difficultés rencontrées.

Cette approche relationnelle approfondie génère un cercle vertueux : la confiance favorise l'adhésion durable des usagers, qui deviennent à leur tour des ambassadeurs de l'EÉSAD auprès de leurs proches, renforçant ainsi l'ancrage territorial et la légitimité de l'organisation.

# Relation exemplaire aux usagers - BONNES PRATIQUES

## Satisfaction des usagers

- Créer une journée à l'intention des usagers (événement);
- Communiquer régulièrement à travers différents médiums (gazette, reportage audio ou vidéo, infolettres, etc.);
- Former l'ensemble des employés en contact avec les usagers aux principes fondamentaux de la communication non violente.

## Priorisation des demandes sur la liste d'attente

- Posséder une procédure et un outil de priorisation des demandes et des affectations;
- Intégrer des outils et des plateformes collaboratives via la suite Microsoft (ex : Teams et Planner) pour assurer une bonne coordination des affectations;
- Automatiser des relances et suivis avec un CRM (Gestion de la relation client);
- Automatiser les rappels et les confirmations de rendez-vous;
- Utiliser un outil de système de gestion des horaires (ex : Maya);
- Automatiser la communication avec les employé·es (notifications, rappels);
- Uniformiser les suivis auprès des usagers;
- Centraliser l'information des usagers.

## Code d'éthique et règles de conduite

- Communiquer et mobiliser l'équipe à l'importance du code d'éthique et à son respect en toutes circonstances;
- Tenir un registre des incidents en lien avec le code d'éthique;
- Mettre en place une démarche de qualité pour corriger les dysfonctionnements;
- Mettre en place des sessions d'échanges de pratiques entre employé·es pour viser une amélioration continue;
- Établir une collaboration harmonieuse et efficace avec l'ensemble des parties prenantes impliquées et responsables du bien-être de l'utilisateur.