

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.