



# Les 10 points essentiels Pour favoriser La parole de l'utilisateur en structure



## Accueil et intégration

- **1.** Identifier un référent, un parrain (professionnel et/ou usager) pour accompagner la personne accueillie.
- **2.** Bien préparer l'accueil pour permettre à la personne de prendre rapidement ses repères.

## Organisation

- **3.** Définir et mettre en place des espaces de dialogue.
- **4.** Former/informer les acteurs impliqués dans l'accompagnement de la personne.

## Communication

- **5.** Consacrer du temps à des échanges de qualité.
- **6.** Les personnes accompagnées s'expriment, les professionnels et l'entourage les écoutent.

## Respect de la personne

- **7.** Chaque expression doit être accueillie sans jugement.
- **8.** Respecter la confidentialité des propos recueillis.

## Identité / Culture / Valeurs

- **9.** Prendre en compte les différences sociales, culturelles, intellectuelles et les croyances.
- **10.** Préserver la dignité en mettant en valeur les savoirs de chacun.