



# LE COMITÉ DES USAGERS

## LA CHARTE DU COMITÉ DES USAGERS

- 1. Le comité des usagers: finalités et objectifs**
- 2. Création et organisation du comité des usagers**
- 3. Les modalités de fonctionnement du comité des usagers**
- 4. Les droits et obligations des membres**

Dans le respect de la mise en œuvre de sa convention d'objectifs et de gestion 2020-2024, le FIPHFP s'engage à mettre en place un comité des usagers qui a pour ambition de se rapprocher du bénéficiaire final et de rendre plus lisible son offre d'intervention.



## Propos introductifs

Le FIPHFP a toujours concentré ses efforts afin que son action soit toujours la plus lisible et la plus accessible possible pour les bénéficiaires et les employeurs publics, sur l'ensemble de nos territoires.

Il souhaite continuer de développer son action au profit des personnes en situation de handicap en décloisonnant et en rendant encore plus lisible et plus facilement accessible les réponses proposées aux personnes en situation de handicap et aux employeurs en améliorant ses aides à partir des besoins de ces personnes et de l'expertise des différents acteurs du monde du handicap.

Cela doit passer par une offre de services faisant écho aux attentes des personnes en situation de handicap et de leurs employeurs publics. Ainsi, le FIPHFP a identifié la nécessité d'instaurer un comité des usagers permettant de questionner à intervalles réguliers les attentes et les besoins de ses utilisateurs que sont les personnes en situation de handicap.

Le FIPHFP interroge régulièrement le contenu de son offre et son évolution au travers d'une commission des interventions. Un dispositif doit être mis en œuvre afin que cette commission s'enrichisse des attentes des usagers. Il convient de passer de la prise en charge à la prise en compte.

Marc Desjardins  
Directeur du FIPHFP

Françoise Descamps-Crosnier  
Présidente du FIPHFP

# 1. Le comité des usagers : finalités et objectifs

Le terme « usager » regroupe les personnes en situation de handicap et les employeurs publics.

## A. LES FINALITÉS DU COMITÉ

### 1- Ancrer une culture de l'usager au sein de l'écosystème FIPHFP en se rapprochant du bénéficiaire final :

L'intervention du FIPHFP est structurée autour d'un modèle où l'employeur public constitue l'acteur privilégié, l'agent en situation de handicap étant principalement bénéficiaire de prestations intermédiées par les employeurs.

### 2- Simplifier, rendre plus lisible et accessible l'offre d'intervention du FIPHFP :

La mise en place d'un tel comité vise d'une part, l'amélioration de l'accessibilité et de la lisibilité du catalogue et d'autre part, l'aide à la mise en œuvre des prestations proposées.

### 3-Être force de proposition :

Dans le cadre des travaux entrepris pour l'amélioration du catalogue des aides, les analyses et les observations des membres du comité des usagers permettront aux membres du comité national, s'ils le jugent opportun, de formuler des propositions afin de réviser l'offre d'intervention du FIPHFP.

A cet égard, il convient de préciser que le comité des usagers n'a pas pour finalité la refonte du catalogue des aides.

## B. LES OBJECTIFS DU COMITÉ

Le FIPHFP s'est fixé pour objectif d'améliorer la prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap dans le cadre défini de ses missions.

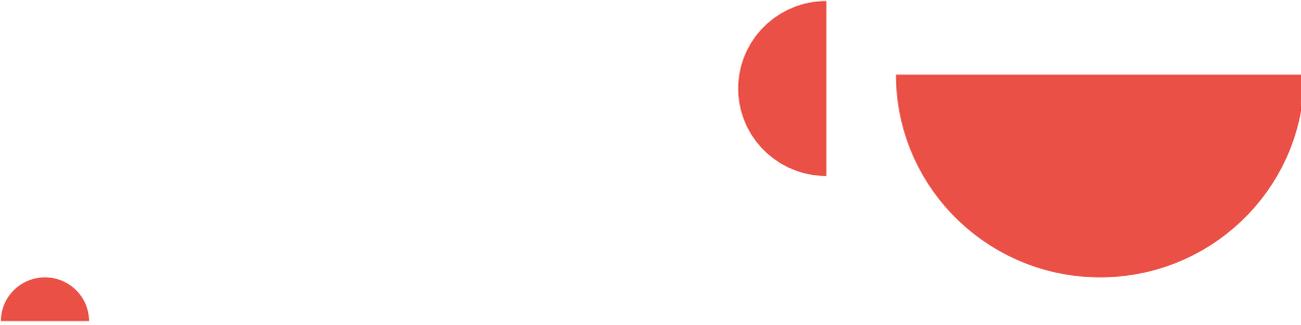
Le comité des usagers est un lieu de rencontre et de travail entre les membres du FIPHFP et des usagers qui permettra de poser des constats par l'expression directe des bénéficiaires, de libérer la parole et favoriser l'expression des idées, des projets d'amélioration pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Ce lieu d'expression devant permettre un meilleur recueil des attentes des personnes en situation de handicap, il n'a pas pour objectif la mise en place d'un système de règlements des situations individuelles et /ou personnelles.

Il apporte son expérience pour aider à la mise en œuvre des aides existantes du FIPHFP.

Ce comité des usagers est un organe consultatif qui n'a pas de pouvoir décisionnel.





## 2. Création et organisation du comité des usagers

### A. CRÉATION DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers est institué par délibération du comité national.

Ses missions sont d'ancrer une culture de l'utilisateur au sein de l'écosystème du FIPHFP en se rapprochant du bénéficiaire final, de simplifier, rendre plus lisible et accessible l'offre d'intervention du FIPHFP et d'être force de proposition afin d'améliorer la prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap et les modalités de mobilisation des aides.

Sa composition et son fonctionnement sont définis par la présente charte, également adoptée par délibération du comité national. Les listes seront établies et fixées par les membres du comité d'animation du FIPHFP.

### B. LE COMITÉ DES USAGERS

#### Procédure de désignation :

Le comité d'animation du FIPHFP établit une liste principale et une liste complémentaire des membres composant le comité des usagers.

Les membres sont nommés pour une durée de deux ans.

#### Composition :

Le comité des usagers est composé de 20 personnes, dont :

- 12 usagers en situation de handicap, reconnus BOE au sens de l'article L351-5 du code général de la fonction publique.
- 8 référents handicap de proximité au sens de l'article L 131-9 du code général de la fonction publique.
- Leurs connaissances dans le domaine du handicap leur permettront d'apporter un appui aux usagers bénéficiaires dans le cadre de leurs missions.

Prérequis concernant les usagers, membres du comité :

#### principe de diversité

Le comité des usagers incarne les valeurs de la diversité touchant aux personnes et aux régions. Ce comité s'efforcera d'assurer une représentation des situations de handicap la plus large possible sur l'intégralité du territoire.

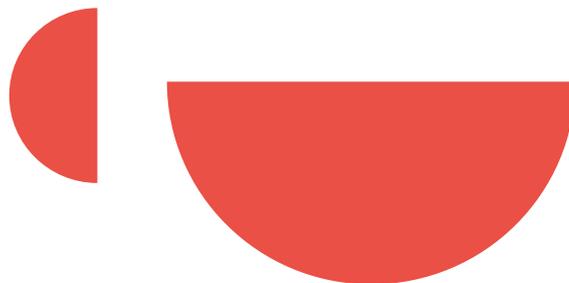
Le comité des usagers concerne les personnes qui relèvent du champ d'application du FIPHFP.

[https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article\\_jo/JORFARTI000044412585](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000044412585)

éléments tenant à la situation d'emploi

Les 12 usagers et 8 référents handicap doivent être en situation d'emploi dans l'une des trois Fonctions Publiques. Il s'agit :

- D'agents titulaires ou stagiaires de la Fonction Publique
- D'agents contractuels en CDI ou en CDD de plus d'un an
- D'emplois aidés (CAE-CUI, PEC, PACTE)
- De travailleurs d'ESAT mis à disposition d'une administration



### **Les missions :**

- Les membres du comité ont pour mission :  
D'identifier et recenser des retours d'expériences des usagers dans leur situation professionnelle : Difficultés ou besoins, dont la prise en charge par le FIPHFP pourrait être améliorée dans le cadre du catalogue d'interventions et de sa mise en œuvre.  
Initiatives et pratiques inspirantes mises en œuvre par des employeurs pour répondre à des difficultés auxquelles le catalogue n'apporterait pas de solutions satisfaisantes.  
Les attentes des usagers.
- Au vu des problématiques identifiées :  
Formuler des propositions permettant d'adapter, améliorer ou orienter l'offre de service et d'insertion pour les personnes en situation de handicap grâce au retours d'expérience des usagers à partir des enseignements tirés des situations réelles identifiées sur les territoires.

Les données et informations qui seront utilisées par les membres dans le cadre de leur mission seront anonymisées.

## **C. LA PRÉSIDENTE**

### **Procédure de désignation :**

Le comité des usagers est présidé par une personnalité qui dispose de compétences dans le domaine du handicap.

La nomination du président du comité des usagers est approuvée par délibération du comité national, sur proposition du président du comité national.

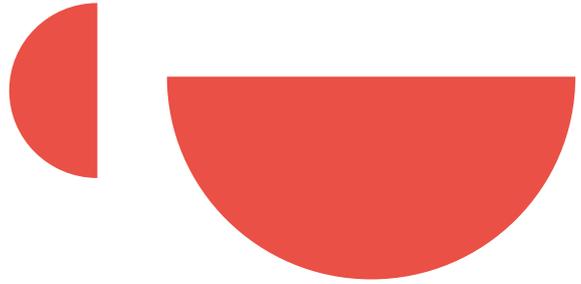
Suite à sa nomination, une lettre de mission sera établie en concertation avec le président ou la présidente du comité des usagers.

Elle sera communiquée aux membres du Comité national.

### **Ses missions :**

Le président ou la présidente a pour mission de :

- Préparer le cadre de travail des membres du comité des usagers :
- Établir un planning de travail du comité
- Solliciter des personnes ou organismes ressources en capacité d'aider le comité dans leur mission (membres du FIPHFP et de sa gouvernance, les pouvoirs publics, les membres de la gestion administrative, experts, membres du conseil scientifique, directeurs territoriaux au handicap)
- Fixer l'ordre du jour des réunions du comité des usagers
- Animer les réunions du comité des usagers
- Présenter une fois l'an, le programme prévisionnel d'activités à la commission évaluation et à la commission des interventions en vue de sa validation par le comité national
- Présenter les travaux réalisés à la commission des interventions, à la commission évaluation et au comité national
- Prévoir des temps d'échange sur le fonctionnement du comité des usagers et adapter si cela est nécessaire le mode de fonctionnement du comité



#### **D. L'APPUI DU FIPHFP POUR FACILITER LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS**

Dans le cadre de leurs travaux, les membres du comité des usagers qui souhaitent disposer d'informations concernant l'écosystème du FIPHFP, adresseront leurs demandes au président du comité qui saisira lui-même les structures concernées pour répondre à leurs demandes.

Le secrétariat des réunions du comité sera assuré par un collaborateur du FIPHFP

Le FIPHFP fournit les moyens nécessaires à l'accompagnement de la démarche de participation en termes de secrétariat, d'animation, de coordination et de soutien à la réflexion.



## 3. Les modalités de fonctionnement du comité des usagers

### A. LES ÉCHANGES ENTRE LE COMITÉ DES USAGERS ET LES INSTANCES DU FIPHFP

La présidente du comité national et les vice-présidents, les rapporteurs des commissions, le directeur, peuvent consulter le comité des usagers pour recueillir son avis sur des projets qui leur paraissent en lien avec ses missions.

Dans le cadre de ses missions tenant à l'amélioration de l'accessibilité et de la lisibilité du catalogue du FIPHFP, le comité des usagers, par l'intermédiaire de son président, peut proposer des sujets à débattre ou des projets de travaux au président du comité national et aux vice-présidents.

### B. LE CADRE DE TRAVAIL DES MEMBRES DU COMITÉ

#### Cadre général :

En dehors des réunions plénières, les échanges s'effectueront par mails ou par Visio conférence.

- L'environnement de travail des membres du comité :
- Les membres du comité des usagers, pour mener à bien leur mission s'appuieront principalement sur :
- Les retours d'expérience des usagers ;
- Le catalogue des interventions du FIPHFP ;
- Les modes de relation entre le FIPHFP et les usagers ;
- Les documentations et dispositifs utilisés par le FIPHFP dans sa relation avec les employeurs ;
- Des évaluations de l'efficacité de ses interventions réalisées par le FIPHFP

#### La communication :

Des supports d'information et de communication, pour valoriser la démarche du comité des usagers et faire connaître l'état d'avancée des travaux, seront régulièrement réalisés.

#### La formation :

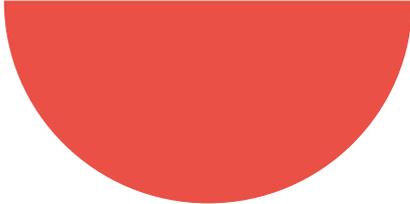
Pour permettre à tous les membres engagés au sein du comité des usagers d'exercer favorablement leur engagement à contribuer au débat et au dialogue collectif, des formations pourront être organisées en fonction des besoins, des attentes et des travaux en cours (présentation du fonctionnement du FIPHFP...).

### C. LA TENUE DES RÉUNIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Les conclusions du comité des usagers sont élaborées par consensus en son sein. Les membres du comité des usagers se réunissent 2 à 4 fois par an, en alternance en distanciel et en présentiel. Les salles de réunion sont situées à Paris, au sein des locaux de la Caisse des dépôts et consignations (Paris 13<sup>ème</sup>).

Lorsqu'il avisera, si nécessaire, un employeur de la nomination de l'un de ses collaborateurs/agents comme membre du comité des usagers, le directeur de l'établissement le priera de bien vouloir lui accorder les autorisations et les moyens de communication nécessaires à sa participation effective et le cas échéant de le missionner à cet effet. Des locaux seront mis à la disposition des membres du comité des usagers pour chacune des réunions. Les séances de travail se tiennent sur une journée

Les membres du comité des usagers exercent leur mission à titre gratuit. Pour effectuer leurs missions, les membres devront utiliser leur propre matériel (pas d'ordinateur portable mis à disposition). Toutefois, les éventuels frais liés au déplacement (transport, hébergement et restauration) des membres du comité sont pris en charge par le FIPHFP sur la base des règles de son comité national.



## 4. Les droits et obligations des membres

### **La liberté d'expression :**

Chaque membre a le droit de s'exprimer, de donner son opinion et son avis librement dans le respect et la bienveillance des autres.

### **L'obligation de confidentialité :**

Les membres du comité des usagers s'engagent à maintenir confidentiels tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance à l'occasion de ses travaux. Ils sont déliés de cette obligation par décision du Président du comité.

### **Obligation d'engagement :**

Chaque membre désigné au comité des usagers s'engage à participer aux réunions de ce dernier. Au-delà de deux absences non justifiées, il sera remplacé.

### **La protection des données à caractère personnel :**

Le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP), établissement public dont le siège est situé au 12 avenue Pierre Mendès France 75013 Paris, est responsable du traitement de données à caractère personnel relatif à la constitution et la gestion du comité des usagers.

Le FIPHFP collecte les catégories de données à caractère personnel suivantes : identification, vie professionnelle et donnée de santé des personnes concernées.

Le traitement de données est fondé sur la base juridique du consentement de l'utilisateur lorsqu'il fait acte de candidature sur le site internet du FIPHFP.

Les données recueillies ne sont transmises qu'aux personnes habilitées de ou par le FIPHFP ou à des tiers légalement autorisés. Les informations recueillies sont obligatoires pour permettre le traitement des candidatures dans un premier temps et pour permettre la gestion du comité des usagers (information sur la tenue des réunions, information sur l'écosystème du FIPHFP, etc.).

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, les candidats et les membres du comité des usagers disposent d'un droit d'accès et de rectification, du droit à la limitation, du droit à la portabilité, d'effacement des données les concernant et d'un droit de retrait de leur consentement ainsi que du droit de faire parvenir au FIPHFP des directives spéciales relatives au sort de leurs données après leur décès.

Les données à caractère personnel des candidats qui ne sont pas nommés membres du comité des usagers à l'issue du processus de nomination sont conservées jusqu'à la désignation des membres du comité ou lorsque ceux-là ont accepté de figurer sur la liste d'attente, jusqu'au prochain renouvellement du comité des usagers. Les données à caractère personnel des membres du comité des usagers sont conservées jusqu'à la fin de l'exercice de leur mandat.

Pour exercer leurs droits, ils peuvent adresser un courrier à l'adresse suivante : Etablissement public du FIPHFP, 12 avenue Pierre-Mendès France, 75914 Paris cedex 13. En cas de difficulté non résolue, ils peuvent saisir la CNIL. »