

Vers une nouvelle dynamique ...

Notre travail d'observation et d'analyse des CVS s'achève. Il nous a permis de faire le point sur les modalités de fonctionnement et leur pertinence, de mesurer la satisfaction des membres participants, de repérer les bonnes pratiques, tout en pointant les difficultés rencontrées ou les points à améliorer.

C'est avec plaisir que nous vous présentons le bilan de cette étude avec, essentiellement, la présentation de la méthodologie utilisée et des résultats de l'enquête dans leurs grandes lignes. Nous vous rendons également compte des échanges forts enrichissants suscités lors des entretiens qui sont venus étayer les résultats de l'enquête et enrichir les préconisations pour « penser l'avenir ».

Car un bilan n'est pas une fin en soi. Il n'est qu'un tremplin permettant de se saisir du travail réalisé pour décider ensemble de ce qu'il convient de réajuster ou de mettre en place. Notre réflexion s'est donc poursuivie par l'élaboration de propositions d'actions à mener que nous vous présentons de façon synthétique à la suite du bilan.

La liste n'est pas exhaustive ... la réflexion se poursuit, de nouvelles idées sont exprimées, les organisations se précisent ... bref, la machine est lancée pour qu'une dynamique nouvelle s'installe durablement ! Pour l'Association et les établissements, c'est à l'organisation matérielle des élections qu'il faut maintenant penser. Pour vous, personnes handicapées, parents, tuteurs, personnel des établissements, nous vous donnons rendez-vous pour ces prochaines élections. Nous nous réjouissons par avance de vos nombreuses candidatures et de votre forte participation aux élections qui marquent tout l'intérêt que vous portez à la vie des établissements.

*Renée Mériaux
Administratrice*

*Marie-Pierre Reymond
Directrice de l'Action Associative*

Objectif de l'étude

Avant le renouvellement des Conseils de Vie Sociale, la volonté de repérer :

- *les écarts par rapport aux préconisations faites en 2005 / 2006,*
- *les points forts ou les difficultés repérés au sein de chaque CVS,*
- *les possibilités d'évolution et d'adaptation pour les années à venir,*
- *les attentes des acteurs,*
- *les attentes réciproques CVS & Association.*

Méthodologie : Une étude en 3 étapes

1. Examen des comptes-rendus CVS 2008 :
 - ▶ Repérage des modes de fonctionnement
 - ▶ Identification des spécificités
 - ▶ Identification des problématiques propres aux différents types d'établissements
 - ▶ Construction de l'enquête
2. Enquête auprès de tous les membres des CVS. Envoi de plus de 350 questionnaires avec des questions communes et des questions spécifiques à chaque collègue et aux directeurs.
3. Entretiens de personnes *qualifiées* : le Président, 3 administrateurs, 1 directeur territorial, 2 directeurs d'établissement.

Une étude réalisée par le service de l'Action Associative sous la coordination d'un groupe de travail représentatif :

- ▶ 2 administrateurs : Mme Mériaux et Mr Morin
- ▶ 3 présidents de CVS : Mr FRASSE (ESAT la Courbaisse), Mme MASOERO (IME L'Espérance), Mr BOVE (MAS Paul Mercier)
- ▶ 3 directeurs d'établissements : Mme Ladghem (FAM Les tournesols), Mme Vanhoutte (Foyer l'étape et CAJ Corne à vent), Mr Pelloux (ESAT Bellevue)
- ▶ la directrice de l'Action Associative, Mme Marie-Pierre Reymond

Avec l'appui d'Anne-Flore Blanc, étudiante en gestion des établissements médico-sociaux. Nous la remercions vivement du travail réalisé tant au niveau de l'enquête que de l'analyse des résultats.

Ce que l'on retient de l'enquête ...

► Recueil des données

Un taux élevé de réponses à l'enquête :

358 questionnaires envoyés à tous les membres des CVS, plus de **240** réponses soit **67%** de retour...

Qui a reçu le questionnaire ? Qui a répondu ?

	Membres	Présidents CVS	Directeurs	Familles	Tuteurs	Représentants Association	Représentants Personnel	Usagers	TOTAL
Nbre de questionnaires envoyés		28	30	68	67	51	55	59	358
Pourcentage de réponses		89,3%	100%	64,7%	50,7%	61,7%	60%	72,8%	67%

► L'ORGANISATION des CVS

Des réalités assez diverses, malgré les préconisations faites en 2005 par l'Association. A noter :

- Seulement la moitié des établissements organise des rencontres du CVS 4 fois par an. 1 établissement n'en organise que 2.
- La plupart des CVS invite régulièrement un représentant de la municipalité mais seulement 22% des établissements bénéficient d'une participation régulière.
- Parmi les personnes invitées à participer aux CVS en dehors des collèges légaux, on note la présence fréquente de cadres de l'établissement ou de familles. Les représentants des secteurs géographiques de l'Association sont rarement invités.

► L'appréciation du travail des CVS

Lieu de dialogue, force de propositions, acteur de l'amélioration du fonctionnement ... l'appréciation des membres du CVS est plutôt encourageante quoique les réponses soient bien différentes d'un collège à l'autre.

L'ensemble des réponses est présenté sur la fiche « Résultats ». A noter : Les directeurs comme les représentants du personnel sont peu nombreux à trouver « très satisfaisante » la façon dont le CVS peut être force de proposition. Par contre, une grande majorité d'entre eux, près de 70 %, reconnaissent que le CVS permet une amélioration du fonctionnement de l'établissement. Par ailleurs, les membres du CVS sont d'une façon générale assez satisfaits des réponses apportées par les directeurs, avec, encore une fois, des degrés de satisfaction différents suivant les collèges, et un avis moins favorable du personnel.

► L'écoute des usagers

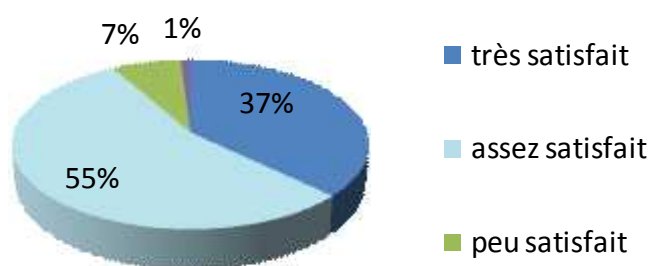
Les CVS ayant été créés pour mettre l'utilisateur au cœur de cette instance, il était important de recueillir leurs avis. Une enquête spécifique a donc été réalisée auprès des usagers qui participent aux CVS. 59 usagers ont été sollicités appartenant principalement aux CVS des ESAT, des foyers de vie et d'hébergement. Les personnes accueillies en CAJ, IMPro et FAM participant aux CVS ont également participé à cette enquête.

98% des représentants usagers aux CVS sont contents d'y participer. Ils se sentent utiles et écoutés dans plus de **97%** des cas.. **87%** d'entre eux trouvent le CVS adapté à leurs besoins.

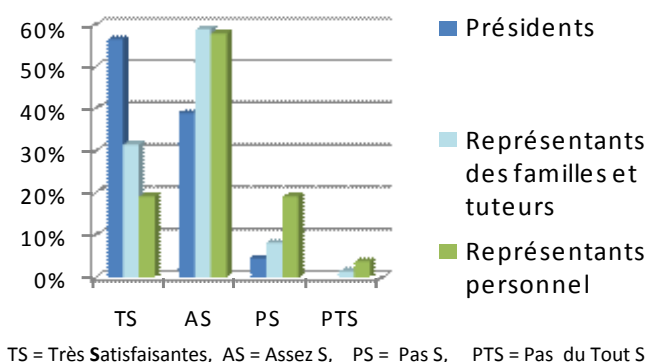
Par contre, beaucoup de personnes interrogées, près de 20 % - en dehors des personnes handicapées elles-mêmes, pensent que la personne handicapée n'est pas assez entendue. La capacité limitée d'expression est bien sûr à l'origine de cette difficulté.

Indice de satisfaction

Etes-vous satisfait du fonctionnement des CVS ?



Indice de satisfaction : Les réponses de la direction aux questions du CVS sont-elles satisfaisantes ?

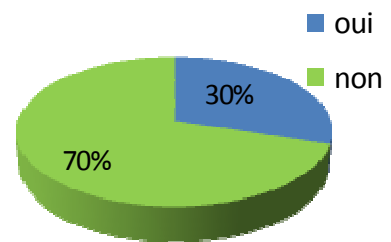


► Relais Familles-CVS

- Seulement **50%** des représentants des familles et des tuteurs estiment être un relai entre l'ensemble des familles et le CVS. Beaucoup reconnaissent ne pas connaître leurs attentes réelles pas plus que celles des usagers lorsque ceux-ci n'ont pas de représentation au CVS, ce qui est fréquent.
 - De la même manière, les présidents de CVS, même si la plupart a mis en place une procédure spécifique (coupon-réponse, appels téléphoniques ..), déplorent aussi la difficulté à recueillir les attentes des familles et leur réelle attention.
- Procédures mal adaptées ? peu de mobilisation des familles ? méconnaissance des possibilités offertes ? Autant d'explications qui se conjuguent sans doute ...

Recueillir les questions des familles, un exercice difficile ...

La procédure mise en place par les présidents permet-elle un repérage des besoins des familles? Une réponse sans appel ...



► Représentation de l'Association au sein des CVS: des liens à étoffer ...

75% des personnes interrogées, tous collègues confondus, pensent que le CVS est un bon moyen pour faire connaître l'Association : une conviction largement partagée !

Certes, mais

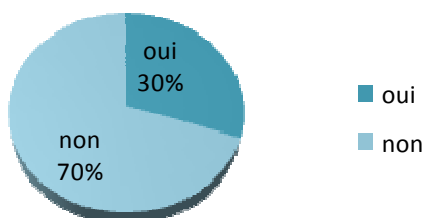
- Plus de **70%** des représentants de l'association attendent davantage d'informations de la part de l'Association à transmettre,
- Plus de **70%** estiment ne pas avoir suffisamment de soutien .
- Très peu de représentants échangent avec le service de l'Action Associative sur ce mandat de représentation
- Plus d'1/4 des présidents ne savent pas à qui s'adresser au sein de l'Association lorsqu'ils ont des questions à poser relevant de l'association.

Une attente légitime :

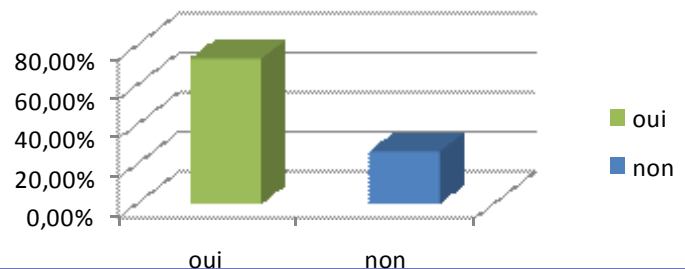
- **40%** des représentants de l'Association souhaitent mieux la connaître pour mieux la représenter.

Pour les représentants de l'Association au sein des CVS, un accompagnement attendu de tous !

Estimez-vous que l'Association vous soutient dans votre rôle?



Souhaitez-vous avoir davantage d'informations à transmettre lors des CVS?



► Créer des liens entre les CVS , une proposition jugée très intéressante par tous

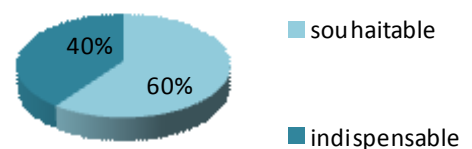
- Des rencontres entre présidents de CVS d'établissements de même type (IME, ESAT, MAS ...) , près de **60%** l'estiment souhaitable et **40%** indispensable ..
- Une rencontre annuelle pour les représentants de l'association : elle est attendue à la quasi unanimité.
- Un souhait également formulé par les représentants des familles qui aimeraient avoir l'occasion de se rencontrer pour échanger et partager les expériences.

Et pourquoi pas,

Favoriser les échanges en utilisant le net puisque **plus de 75%** des personnes interrogées ont un accès internet.

Des rencontres des présidents par filières? Une réponse unanime !

40 % des présidents pensent que c'est souhaitable et 60 % indispensable !



Avis croisés

Quelles évolutions pour quels objectifs ?

En tant qu'observateur privilégié, le groupe qui a coordonné cette étude était « bien placé » pour faire des préconisations et lancer les grandes lignes d'un « plan d'actions » permettant de palier aux insuffisances relevées. Pour autant, il est apparu très vite qu'il fallait élargir à d'autres acteurs de l'association notre réflexion quant à l'« Après ». C'est pourquoi le choix a été fait de réaliser ces entretiens avec quelques personnes, qui de par leur fonction dans l'association, pouvaient apporter un éclairage particulier et pertinent sur les premières préconisations élaborées. Le Président Henri P Clerc, Madame Yvette Cœur, administratrice, Madame Annie Laurent, administratrice et présidente de l'association affiliée des Monts du Lyonnais, Monsieur Jean-Claude Thiebault, administrateur et ancien salarié de l'ADAPEI, Mme Myriam Bronner, directrice des IME l'Espérance et Les Sittelles, Monsieur Guillaume Vadet, directeur de la MAS Jolane, et Monsieur Patrice Rongeat, Directeur de territoire, ont accepté volontiers d'examiner les préconisations faites et partager avec Anne-Flore Blanc leurs remarques et suggestions. Même s'il n'est pas possible de rendre compte de l'intégralité de ces échanges, il nous a semblé important de vous en retranscrire les points forts

Une volonté associative réaffirmée par le Président Henri P Clerc :

Un bilan était nécessaire avant l'organisation des nouvelles élections.

L'enquête menée a permis de repérer les points satisfaisants tout comme les

insuffisances ou difficultés pour lesquelles l'association se doit d'être force de proposition.

L'Association a une place bien particulière au sein des CVS . Il ne s'agit pas d'interférer avec la place du président de CVS, qui n'est d'ailleurs pas forcément membre de notre association, ni avec celle du directeur qui est maître d'œuvre dans l'organisation de la vie de l'établissement.

Pour autant, l'ADAPEI du Rhône a une identité, des valeurs, des engagements militants, que toutes les familles des personnes accompagnées ne connaissent pas.

Et c'est bien de cette culture associative que naît une culture d'« entreprise » et d'établissements, qui doit réellement se percevoir dans la manière de concevoir et de mettre en œuvre le « Vivre Ensemble » au sein des établissements et services de l'ADAPEI du Rhône. Les représentants de l'Association au sein des CVS doivent être porteurs d'un message fort pour transmettre ces valeurs. A nous de les y aider ...

Du point de vue des administrateurs,

Peu de familles font « remonter » au CVS des questions ou des préoccupations. A votre avis pourquoi ?

Il y a sans doute plusieurs facteurs qui expliquent ce faible taux de retour : manque d'intérêt pour les questions collectives, méconnaissance du rôle du CVS, etc .. mais on n'entend aussi que « cela ne sert à rien ». Il faut à la fois dénoncer cet a priori et à la fois faire en sorte que « cela serve » ... Par ailleurs, certains parents craignent d'être mal compris ou mal perçus s'ils expriment leur avis. Mais le CVS est un lieu où tout le monde doit pouvoir s'exprimer! C'est un lieu de contact entre les différents acteurs.

Une formation des différents personnes participant aux CVS est envisagée, qu'en pensez-vous ?

Les présidents de CVS ont effectivement besoin d'être formés et accompagnés pour les aider dans l'animation d'une rencontre. Ils doivent être actifs en participant à l'élaboration de l'ordre du jour, en étant acteurs de la réunion, en amenant des questions. La proposition de réunion par filières est une bonne chose. Les présidents doivent être en mesure d'impulser une dynamique au sein des CVS.

Les représentants de l'association doivent aussi être accompagnés. Ils ne savent pas toujours quel est leur rôle. Ils doivent se sentir investis et diffuser des informations aux CVS. Le fait que le représentant de l'association soit extérieur est une bonne chose: il est ainsi pleinement porteur du projet associatif et a plus de recul par rapport aux familles et à l'établissements en cas de différends.

Du point de vue des directeurs et directeur de territoire

De votre point de vue, que faudrait-il faire pour faciliter l'implication des personnes au sein des CVS?

Il faut arriver à sortir du rôle classique du CVS , en leur proposant un rôle plus actif , en développant pour cela des pistes qui sortent des questions «classiques et redondantes » et qui trouvent toujours les mêmes réponses. Les CVS thématiques sont en général appréciés des participants.

Que pensez-vous de la formation des participants?

Il est important de former les participants afin que chacun puisse acquérir plus d'assurance. Les représentants du personnel ne savent pas toujours quelle place ils ont à tenir. Il serait bien de leur proposer quelque chose. Les présidents aussi ont besoin d'être formés, essentiellement en terme d'animation.

Que faudrait-il faire pour améliorer le fonctionnement des CVS?

Il faut que le CVS soit un temps convivial. L'ordre du jour ne doit pas être figé. Les représentants du CVS doivent prendre la parole dans les réunions de parents pour se présenter et favoriser les temps de rencontres. Par ailleurs, Il faut vérifier que toutes les personnes concernées, dont les familles bien sûr, reçoivent le compte rendu de CVS.

Que faudrait-il faire pour améliorer la communication entre les acteurs ?

Le CVS est un lieu d'écoute des préoccupations de chacun. Il doit y avoir une liberté de parole dans le respect du cadre de cette instance. Le président du CVS est garant de la bonne conduite des rencontres avec toute l'écoute et l'attention portée à chacun.