

CONSEILS DE LA VIE SOCIALE

Bilan de l'étude réalisée
au sein des établissements
de l'ADAPEI du Rhône,
en juin 2009



Vers une nouvelle dynamique

Notre travail d'observation et d'analyse des CVS a été finalisé en juin dernier. 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 la présentation des principaux résultats de l'enquête. Nous vous rendrons compte également 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 pour les nouveaux mandats. Vous pourrez en prendre connaissance dans la 2^e partie de ce dossier, avec le « CVS Mode d'Emploi » d'une part, et la présentation des choix associatifs qui permettront d'accompagner les présidents, les représentants de l'Association et l'ensemble des membres des futurs Conseils de la Vie Sociale.

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*

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

- › 2 administrateurs : M^{me} Mériaux et Mr Morin,
- › 3 présidents de CVS : M. Frasse (ESAT la Courbaisse), M^{me} Masoero (IME L'Espérance), M. Bove (MAS Paul Mercier),
- › 3 directeurs d'établissements : M^{me} Ladghem (FAM Les tournesols), M^{me} Vanhoutte (Foyer l'étape et CAJ Corne à vent), M. Pelloux (ESAT Bellevue), Marie-Pierre Reymond (directrice de l'Action Associative)

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

Le premier point qu'il convient de relever, est le fort taux de réponses à l'enquête. Construite avec un ensemble de questions communes à tous les participants, accompagnée de questions adressées aux différents collègues représentés ainsi qu'aux directeurs, l'enquête a été adressée à tous les membres des CVS. 358 questionnaires ont ainsi été envoyés, et nous avons reçu 240 réponses. Ce fort taux de retour, proche de 70 %, démontre tout l'intérêt porté à cette instance et à la mobilisation que l'enquête a suscitée.



L'organisation des CVS

Premier volet des observations :

Comment étaient organisés les CVS ? Avec quelles fréquences ?

Comment étaient-ils préparés ? Qui était invité ?

Les résultats indiquent des réalités assez diverses qui se sont parfois écartées des préconisations faites en 2005.

À 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 collègue à l'autre.

À noter :

Les directeurs comme les représentants du personnel sont peu nombreux à trouver « très satisfaisante » la façon dont le CVS peut être force de propositions. 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 adaptés 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

Êtes-vous satisfait du fonctionnement des CVS ?

| | |
|-----------------------------|------|
| Très satisfait | 37 % |
| Assez satisfait | 55 % |
| Peu satisfait | 7 % |
| Pas du tout satisfait | 1 % |

Indice de satisfaction

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

RÉPONSES DES PRÉSIDENTS

| | |
|-----------------------------|------|
| Très satisfait | 55 % |
| Assez satisfait | 40 % |
| Peu satisfait | 5 % |
| Pas du tout satisfait | 0 % |

RÉPONSES DES REPRÉSENTANTS DES FAMILLES ET TUTEURS

| | |
|-----------------------------|------|
| Très satisfait | 33 % |
| Assez satisfait | 55 % |
| Peu satisfait | 8 % |
| Pas du tout satisfait | 4 % |

RÉPONSES DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

| | |
|-----------------------------|------|
| Très satisfait | 19 % |
| Assez satisfait | 54 % |
| Peu satisfait | 19 % |
| Pas du tout satisfait | 8 % |



Les Conseils à la Vie Sociale ayant été créés pour mettre l'utilisateur au cœur de cette instance, il était important de recueillir leurs avis. 59 usagers ont été sollicités appartenant principalement aux CVS des ESAT, des foyers de vie et d'hébergement.



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.

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 à transmettre de la part de l'Association,
- 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.

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.

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 :

NON 70 %
OUI 30 %

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 ?

NON 70 %
OUI 30 %

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

OUI 70 %
NON 30 %

Des rencontres des Présidents par filière ?

Une réponse unanime :

Souhaitable 60 %
Indispensable 40 %

AVIS CROISÉS

Du point de vue DES ADMINISTRATEURS



Quelles évolutions pour quels objectifs ?

Afin d'élargir notre réflexion, nous avons choisi de rencontrer quelques acteurs particuliers, qui, de par leur fonction dans l'Association, ont pu apporter un éclairage pertinent sur l'organisation générale des CVS. 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.

Peu de familles font « remonter » au CVS des questions ou des préoccupations. À 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, mais on 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.



Du point de vue DES DIRECTEURS ET DIRECTEURS 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.

Une formation des différentes 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 filière 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'établissement en cas de différends.

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.

Une volonté associative

réaffirmée par le Président
Henri 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 propositions.

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. À nous de les y aider...»

UNE NOUVELLE ORGANISATION LES POINTS CLÉS DES ÉVOLUTIONS

L'organisation des élections

Pour les établissements d'Adultes, l'Association a privilégié une élection à un tour et propose donc un « appel à candidature » simplifié. Par ailleurs, autre modification importante : le Conseil d'Administration nommera, dans chaque CVS, un seul représentant qui n'aura aucun lien familial avec l'établissement ; ce représentant aura un suppléant en cas d'indisponibilité.

Pour l'organisation des prochaines élections, nous nous sommes fixés plusieurs objectifs :

- Simplification : élection de 2 collèges en même temps, représentants légaux (tuteurs) et représentants famille ;
- Un seul représentant de l'ADAPEI du Rhône ;
- Large appel à candidatures auprès de toutes les familles ;
- Présentation identique pour tous les candidats ;
- Homogénéité dans la représentation des unités et services d'un même établissement. Tout groupe ou unité doit pouvoir être représenté.

La mise en place d'un groupe de suivi

En collaboration avec la direction de l'Action Associative, Renée Mériaux, administratrice, animera un groupe de réflexion et de travail afin de faire poursuivre la dynamique constructive initiée ces derniers mois.

Conformément aux attentes clairement exprimées, l'Association va proposer un accompagnement effectif des membres des CVS élus pour le prochain mandat, et tout particulièrement des présidents et des représentants de l'Association : des rencontres seront organisées pour informer, partager questions et expériences. Des rencontres par type d'établissement ou sur une thématique particulière seront aussi proposées. Nous accueillerons avec attention et intérêt toutes les suggestions.

Vous aussi soyez candidat pour devenir l'un des acteurs du CVS

Les élections se font en plusieurs étapes :

Étape 1 : Appel à candidature. L'établissement envoie un courrier à l'ensemble des familles avec le document CVS *mode d'emploi* + l'acte de candidature.

Étape 2 : Le directeur d'établissement établit la liste des candidats et la transmet à l'ensemble des familles. Le vote se fait par correspondance et/ou par tout autre moyen mis à disposition par l'établissement.

Étape 3 : Chaque famille est invitée à choisir dans chaque liste, le nombre de candidats correspondant au nombre de postes à pourvoir selon les collèges.

Étape 4 : Le directeur établit la liste des personnes élues pour chaque collège.

Étape 5 : Le Conseil d'Administration de l'ADAPEI du Rhône valide, pour chaque CVS, la nomination de son Représentant qui n'a aucun lien familial avec l'Établissement concerné.

Le président de CVS est élu, dès la première rencontre, au scrutin secret, à la majorité absolue des votants, par et parmi les représentants légaux (tuteurs) et les représentants des familles.