

Les conseils de la vie sociale Dans le Rhône

Journée de rencontre du 15 mars 2022
Au Centre International de Séjour de Lyon



Fédération
des acteurs de
la solidarité

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CONTEXTE

Qu'est ce qu'un conseil de vie sociale?



C'est un lieu d'expression qui permet aux personnes accueillies et accompagnées en centre d'hébergement ou en accueil de jour de communiquer et d'échanger sur l'ensemble de leurs conditions de vie, de soin, d'hébergement, sur l'accompagnement qui leur est proposé, la restauration, la vie sociale et l'animation, ect.



Ce CVS est constitué d'une majorité de représentants d'usagers, de résidents et de leurs familles ou représentants légaux. Y sont représentés aussi : le personnel de l'établissement, l'organisme gestionnaire et la direction. Chaque CVS décide du nombre de personnes à élire mais il comprend au minimum :



3 représentant.e.s des
personnes accueillies ou accompagnées



1 représentant.e du personnel



1 représentant.e de l'organisme gestionnaire

CONTEXTE

Le cadre légal du conseil de la vie sociale

C'est la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui rend obligatoire la création d'un CVS dans tout établissement ou service qui assure un hébergement ou un accueil de jour continu de personnes majeures ou mineures de plus de 11 ans.

On fête d'ailleurs les 20 ans de la loi en 2022 et on se rend compte que 20 ans après, le CVS n'est pas toujours mis en place et lorsqu'il est appliqué, il n'est souvent pas satisfaisant (peu de mobilisation, pas d'écoute des revendications des hébergé.e.s).

Cette loi entretient un amalgame entre la notion de "droits des usagers" et celle de la "participation". Attention ! La participation n'est qu'un outil pour faire respecter le droit des usagers. Le CVS ne suffit pas à faire respecter le droit des usagers qui comprend en partie le respect de la dignité, le libre choix, l'information et la confidentialité.

Cette loi reste partielle car elle ne concerne pas toutes les structures, notamment les pensions de famille, les résidences sociales.



ATELIERS



Comment prendre en compte la parole des personnes ?



Qui décide de ce qui se dit ?



Quel rôle pour les délégués ?





Comment prendre en compte la parole des personnes accompagnées ?

Proposition 1 : Trouver des compromis



Exemple situation 1

2 délégués souhaitent changer l'organisation des nuitées visiteurs (demande 5 nuitées par mois). La cheffe de service consulte ses équipes. La proposition des délégués n'est pas réalisable selon l'équipe. L'alternative proposée : possibilité d'1 nuitée par mois.



Exemple situation 2

Une résidente explique que les produits d'hygiène que la structure fournit sont insuffisants (lessive). Cette réalité est partagée par les autres résidents. Le personnel et la direction mettent en avant le budget qui restreint la distribution de lessive à une fois par mois. Une réflexion s'engage pendant le CVS et une alternative est trouvée : atelier création lessive maison afin d'augmenter la quantité à moindre frais et à faire ensemble.



Exemple situation 3

Exemple 3 : demande des résidents de faire un petit déjeuner collectif chaque jour (il y a déjà 2 petits déjeuners par semaine). Temps d'échanges avec l'équipe pour comprendre les motifs de cette demande. Consensus trouvé : 3 fois par semaine.



Comment prendre en compte la parole des personnes accompagnées ?

Proposition 2 : Tout se discute ! Accueillir toutes les demandes, même celles qui pourraient bousculer l'équipe

Exemple situation

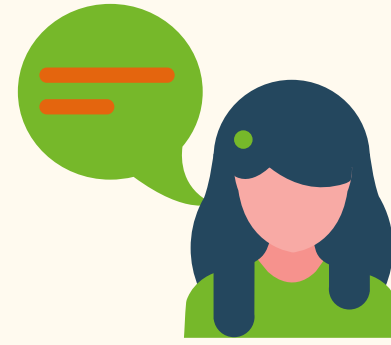
Une réunion CVS a permis de créer des échanges sur la mise en place de l'alcool dans les centres d'hébergement. Points positifs : échanges, discussions, confrontation des points de vue.

Point négatif : pas de structuration de réponse claire : on change le système initial ou non ?

Proposition 3 : Faire des comptes-rendus

Les diffuser en équipe, au chef de service, à la direction. Les revendications des personnes pendant le CVS ne doivent pas se cantonner au CVS, sans relais et donc sans prise en compte par le personnel. Sinon ça décourage les délégués, les participants.

Faire un retour systématique des décisions prises, positives ou négatives, aux participants des CVS : avec une affiche, de manière orale, lors du CVS...



Comment prendre en compte la parole des personnes accompagnées ?

Proposition 4 : Organiser une pré-réunion entre hébergés



Exemple situation

Organiser une pré-réunion entre hébergés, faire circuler une feuille (traduite), transmise aux représentants.

Proposition 5 : Tout co-construire avec les personnes présentes au CVS



Exemple situation

Demande de la part des résidents de rendre plus accueillante la salle collective > demande de budget à la direction > repérage dans un magasin d'un meuble avec les résidents > atelier réalisation d'un plan de salle (images, photos, dessins) > choix du mobilier final avec vote de tous > mise en place des meubles, ateliers décoration, art > évaluation.



Qui décide de ce qui se dit dans le CVS ?

Proposition 1 : Définition de l'ordre du jour par l'équipe et les résidents (même légitimité)

Exemple d'organisation alternative

Certaines structures ont fait le choix de modifier la proposition du CVS classique : c'est le cas de l'agora au CHRS Bell'aub qui n'élit plus de délégués. Cette réunion rassemble beaucoup de résidents et une bonne partie de l'équipe + chef de service. C'est un système de cogestion, l'ordre du jour est constitué le jour même en début de réunion avec les personnes présentes.

Proposition 2: Partir du postulat que l'individuel sert le collectif

L'individuel peut servir au collectif, si les résidents veulent partager une préoccupation individuelle, les autres membres du CVS peuvent questionner les autres si ça les a déjà concernés.



Qui décide de ce qui se dit dans le CVS ?

Proposition 3: Etablir des priorités collectivement



Chaque sujet abordé se doit d'être au minimum écouté, discuté. Etablir des priorités si besoin, en collectif avec les personnes présentes au CVS.

Proposition 4: Pas de sujet tabou !



Les sujets abordés peuvent être variés : idées, activités, sorties, projets des résidents. Mais également problèmes rencontrés, régulation collective.



Exemple situation

Si les hébergés demandent davantage de transparence sur la gestion du budget par exemple, il est tout à fait possible de le partager, le vulgariser, l'expliquer.



Quel rôle pour les délégués ?

Proposition 1 : Recueillir les ressentis des hébergés en amont et faire médiation



Recueillir les ressentis des personnes concernées, aider à formuler, centraliser tous les débats pour en tirer des propositions/revendications.



Être médiateur (entre les personnes concernées / les professionnels / les décideurs..) pour faire entendre les propositions / expliquer les décisions

Proposition 2: Prendre le temps de trouver sa "bonne place"



Mobiliser sans obliger, représenter sans décider, être porte-parole sans être responsable du message, être référent sans devoir y consacrer tout son temps...



Quel rôle pour les délégués ?

Proposition 3: Faire des réunions d'étages



Exemple situation

Un représentant par étage, consulte les autres résidents concernant différents sujets (parties communes, laverie, etc). Chacun s'exprime et partage ses constats, ses propositions.

Proposition 4: Retranscrire des témoignages des résidents



Retranscrire des témoignages d'autres résidents, textuellement pour illustrer certains sujets et faire un CVS sur de réelles problématiques des personnes concernées et non au gré des projets d'état.

Proposition 5: Ne pas trier les demandes des résidents



Faire remonter et redescendre toutes les informations, revendications, idées, désirs. Demander l'implication des membres du CA.



Quel rôle pour les délégués ?

Les conditions idéales pour mener à bien son rôle de délégué



Une posture d'équipe horizontale : écoute et co-construction

Des moyens nécessaires : bureau pour les délégués, ordinateurs, adresse mail

Des mandats renouvelés : une personne ne doit pas être la seule déléguée depuis 10 ans

Disposer de toutes les informations : savoir à quoi s'attendre, avoir un suivi, un compte rendu des années précédentes

Une reconnaissance pour le temps de travail : VAE, monnaie

Un soutien pour porter une parole collective

Théâtre forum



Trois situations :

- Le cheminement d'une demande d'hébergés
- Les délégués, c'est quoi les délégués ?
- La place de l'individuel dans le collectif



Le cheminement d'une demande des hébergés

La situation

Présents : un chef de service, une déléguée des résidents, un travailleur social.

Contexte : cette scène démarre lors d'un CVS.

La déléguée fait remonter une demande récurrente qui est celle de changer de prestataire pour les repas. Le chef de service n'est pas d'accord pour changer de prestataire et n'est pas dans une posture d'écoute et de compréhension de la demande.

Les propositions

- Développer un argumentaire et ne pas lâcher !

Par exemple : les résidents jettent leurs repas car ils ne sont pas bons et de mauvaise qualité. Les dépenses dans les ordures ménagères sont à considérer dans le changement de prestataire. Il faut calculer ce que ça coûte à l'institution.

- Invitation du chef de service à venir manger pour se rendre compte de la qualité de la nourriture proposée
- Créer plus de coalition entre les salariés et les délégués pour avoir un discours collectif face au directeur

Les délégués, c'est quoi les délégués ?

La situation

Deux délégués échangent de ce qu'ils vont faire remonter au prochain CVS. Ils partagent les différents retours qu'ils ont eu des hébergés.

Une résidente les interrompt car elle souhaite faire remonter un problème. Ce problème n'est pas pris en compte par les délégués pour deux raisons. La première : ils ont peur d'être en conflit avec les autres résidents. La seconde : ils se sentent illégitimes de porter ce sujet pour les autres résidents.

Les propositions

- Définir un ordre du jour concerté avec les résidents et ne pas faire de tri de manière individuelle.
- Revaloriser la place du délégué et rassurer, pointer l'implication du délégué et le travail demandé.

La place de l'individuel dans le collectif

La situation

Début d'une réunion de CVS, deux résidents, une intervenante sociale.

Un résident partage le comportement d'un autre résident qui est agressif et violent envers lui. La représentante du personnel ne cherche pas à régler ce problème (ce n'est pas l'ordre du jour). Le chef de service n'est pas présent.

Les propositions

- Amener la représentante à prendre en compte le problème « personnel » du résident afin que cela ne dégénère pas et qu'il ne se sente plus en danger.
- Aller chercher le chef de service directement
- Protéger la personne qui se sent en insécurité.

La participation au delà du CVS

Étude menée par les étudiants de
Bioforce au Foyer Notre-Dame des
sans-abri

CHRS Bell'Aub de Lahso

La plateforme de soutien à la
participation portée par le
Groupement des possibles

Le Conseil régional des personnes
accueillies/accompagnées (CRPA)
et la Fondation Armée du Salut



Soutien d'étudiants de Bioforce au Foyer Notre-Dame des sans-abri

Pépites

- Création d'un groupe de travail participatif interservices (salariés, personnes accompagnées, étudiants, ce qui crée un groupe mixte et qui permet l'échange de pratiques)
- Mise en application directe de techniques d'animation participative
- Fiches techniques sur la participation et comment la faciliter (sur la base du guide d'ATD Quart Monde)

Caillou

- Mobilisation difficile des professionnels (pour cause d'emplois du temps différents, de manque de réactivité par mail...) et des personnes accueillies (pour des raisons de communication par les équipes ou de disponibilité individuelle)



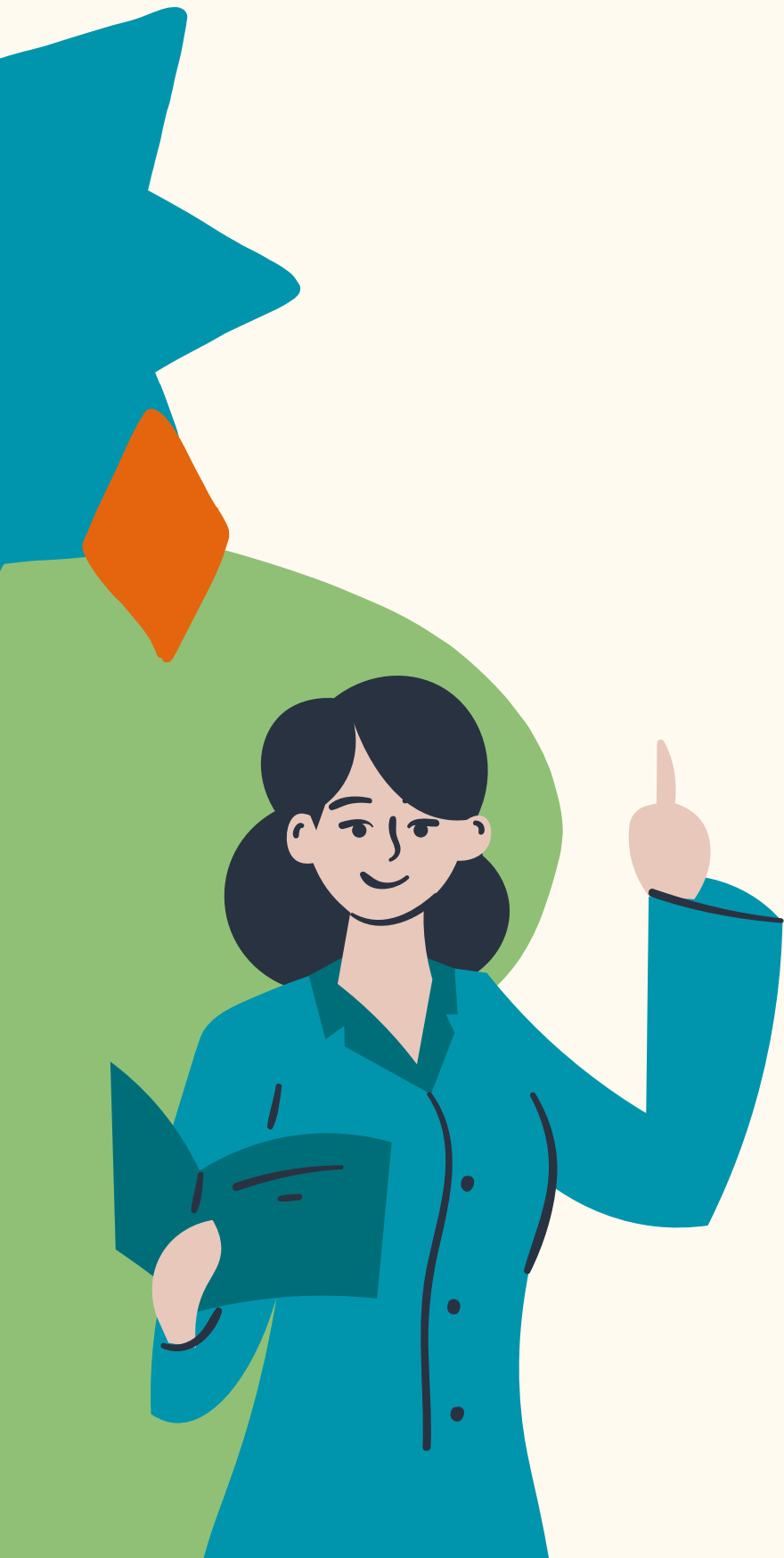
CHRS Bell'Aub (Lahso)

Pépite

- Formation-accompagnement pour le développement de la participation sur toute l'association
- L'Agora qui remplace le CVS, ouvert à tous les résidents et professionnels, sur un mode moins formel et rigide

Caillou

- Manque de représentativité des résidents élus
- Statut de délégué dur à porter (pouvoir, responsabilité...)
- Pas d'appropriation du CVS par l'équipe complète



Plateforme de soutien à la participation

Pépite

- Entretien individuel au préalable à tout collectif afin d'appliquer la méthode du "aller vers"
- Accompagnement des personnes concernées dans les instances, accompagnement des travailleurs sociaux pour mettre en place la participation
- Boite à idées dans les bureaux

Caillou

- Participation dans le diffus complexe (cela dépend de la mobilisation des personnes concernées et des travailleurs sociaux, de la communication, co-construction à mettre en place)



CRPA et Fondation Armée du Salut

Pépîte

- Des choses existent et sont à mettre en valeur, comme les instances qui ne portent pas l'appellation "CVS"
- Formations réalisées en interne pour le CRPA, interventions des délégués, formations dédiées aux chefs de services...

Caillou

- Manque de lien entre les équipes
- Des travailleurs non formés à la participation

