

# Lettre du CNU

## le conseil national des usagers

N°19

### EDITO du président du CNU :

L'année 2016 a été marquée par de nombreuses initiatives visant à promouvoir une véritable démocratie dans le secteur général de la santé. C'est dans ce cadre-là, que s'est inscrit le projet « Participation des usagers et démocratie en santé » porté par l'APF et soutenu par des partenaires nationaux et régionaux. Les cinq journées régionales organisées pour dialoguer avec des représentants d'usagers du

d'implication des acteurs. Nous ne pouvons-nous satisfaire de cela. Il nous faut amplifier le mouvement d'expression des usagers. Cela passe par la mise en place des conditions permettant de favoriser une expression pleine et entière de l'ensemble des personnes accompagnées dans tous les établissements et services médico-sociaux mais aussi à l'extérieur de ceux-ci pour permettre une expression

*« Il nous faut amplifier le mouvement d'expression des usagers »*

secteur sanitaire et du secteur médico-social (élus CVS) ont été riches en enseignements. Le carnet des initiatives établi au terme de ces échanges illustre la volonté et la capacité d'innovation des personnes accompagnées désireuses de prendre en main leur destin. Mais ce serait une erreur de laisser croire que tout va bien partout. En effet, il existe encore trop de lieux où l'expression des personnes accompagnées est quasi absente voire inexistante, faute souvent

collective dans le cadre d'une vraie démocratie en santé à construire. En ce début de nouvelle année, je formule le vœu que chacun d'entre vous puisse agir en ce sens et soit un acteur de cette démocratie en santé. C'est tous ensemble que nous devons y contribuer pour obtenir des résultats.

Tous mes meilleurs vœux pour 2017

**Michel Lalemant**  
**Président du CNU**  
(CVS SAAD 33)



Janvier 2017

### SOMMAIRE

Edito CNU

p.1

1 - Le projet « démocratie et participations en santé »

p.2

2 - Le rapport du CNU au CA

p.3-4

3 - Les usagers dans les CAPFR

p.5

4 - Pistes de travail pour les CVS

p.5

## 1 - Projet « Participations et démocratie en santé »

Dans le cadre d'un appel à projets lancé en 2015 par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé pour promouvoir la démocratie des usagers en santé, l'APF a été retenue pour piloter le projet « Participations des usagers et démocratie en santé »

Ce projet a eu pour objectif d'impulser une dynamique d'échanges décloisonnés dans le secteur médico-social et la santé pour valoriser la contribution directe des usagers du médico-social au sein de la démocratie en santé.

Ce projet a été pensé en trois phases :

### 1. L'expérimentation de rencontres régionales

Ces rencontres inédites qui ont réuni des représentants d'usagers dans le handicap et la santé se sont déroulées entre juin et septembre 2016 en Centre Val de Loire, Bretagne, Occitanie, et en Nouvelle Aquitaine. Ces journées ont constitué un moyen pour dépasser le seul cadre des CVS et des CDU (commissions des usagers).

### 2. L'élaboration d'un "carnet de route"

Ce "carnet de route" de la participation des usagers a

pour objectif principal de valoriser des pratiques intéressantes relatives à la participation des personnes et de favoriser le développement de pistes d'actions opérationnelles pour une offre de service sanitaire et médico-sociale plus participative.

### 3. Un colloque national

Cet événement organisé le 6 décembre à Paris est venu conclure cette année d'échanges et poser les bases d'une contribution enrichie des usagers du secteur médico-social à la démocratie en santé.

**Le CNU a largement contribué à alimenter le projet sur les questions de la participation à travers la consultation régulière de ses membres.**

#### Pour aller plus loin :

Un blog spécifique a été mis en place pour soutenir le projet, vous pourrez y trouver toutes les informations relatives aux événements en région ainsi que les outils produits à l'occasion du projet. Pour vous y rendre cliquez sur le lien suivant:

<http://participations-democratie-en-sante.blogs.apf.asso.fr/projet.html>

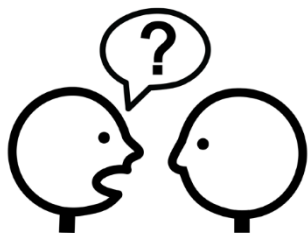
Vous pourrez ainsi y trouver :

- Le carnet de route de la participation : recueil d'initiatives au service des personnes accompagnées
- Le Carnet de route de la participation en "français simple"
- Vous trouverez également sur le lien suivant les conclusions du projet

**Le projet en images:** Une courte vidéo présente les différentes étapes du projet. N'hésitez pas à la visionner!

## 2 – Le rapport du CNU au Conseil d'Administration

---



Comme chaque année, le CNU a présenté son rapport au Conseil d'Administration de l'APF. Préalablement, et pour la 1ère fois, le CNU avait rencontré la veille les membres de la commission offre de service. Ces moments d'échange ont été riches en questionnements de la part des administrateurs et nous ont permis d'argumenter dans l'optique d'améliorer la situation des usagers.

Alain ROCHON, Président du Conseil d'Administration a souhaité d'entrée de jeu qu'une feuille de route soit dégagée au cours de l'entretien afin de donner un second souffle à la représentation des usagers et notamment du CNU (comme nous l'avons exprimé) et de faire un point en mai 2017.

### Les points principaux abordés : orientations prises et actions engagées

#### 1. Les comptes rendus de CVS ne remontent pas suffisamment au CNU:

Sur proposition de Prosper Teboul, le directeur général, il a été décidé d'adresser une lettre signée du Président du CNU aux directeurs de structures qui n'ont transmis aucun compte rendu depuis 6 mois. Ceci a été réalisé mi-décembre. Une relance sera faite dans 3 mois directement par le DG pour ceux qui n'auraient toujours pas fait cet envoi.

**Ces comptes rendus nous sont indispensables pour pouvoir en faire la synthèse et dégager vos problèmes récurrents. Alors, nous vous engageons à vous assurer que vos comptes rendus de CVS sont systématiquement adressés au CNU : [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr).**

#### 2. Le déficit de rencontres avec les usagers :

Il est inscrit dans le projet stratégique que l'APF s'engage à organiser une réunion entre le CNU et les CVS dans chaque région tous les deux ans. Ce qui est loin d'être une réalité :

- pour 2016 par exemple, une seule réunion s'est tenue dans la Région PACA/Corse.
- En 2015, 3 réunions seulement.

Comme les comptes rendus, ces échanges sont nécessaires pour échanger et dégager vos préoccupations. Face à ce constat récurrent, nous avons proposé diverses actions et mesures afin de favoriser les besoins d'échanges et d'expression entre CNU et CVS :

- les systèmes de visio-conférences en cours de mise en place dans les délégations des 3 grandes régions (Nouvelle Aquitaine, Occitanie et Grand Est) pourront être utilisés.
- Les autres régions seront incitées à réaliser des rencontres régionales en présentiel.

#### 3. La nécessité de mieux communiquer :

Le principe de mise en place d'une adresse mail par CVS ne semble pas poser problème techniquement. Cela devrait se faire courant 2017. La question de la création d'une plateforme participative dédiée aux élus de CVS est à l'étude de même que l'intégration d'une rubrique usagers dans les publications APF.

#### 4. La demande de participer à des groupes de travail ponctuels :

Les thèmes ne manquent pas notamment parmi les sujets de préoccupations des usagers remontés au CNU. Les questionnements sont les suivants :

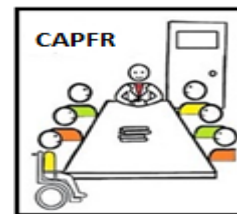


- **Les réductions de postes de personnels d'accompagnements** dues aux restrictions budgétaires sont devenues fréquentes dans nombre d'établissements, ce qui entraîne des conséquences directes pour les usagers notamment durant les weekends, la qualité de vie et de prise en charge.
  - **L'état immobilier de certains ESMS** avec un bâti parfois à bout de souffle (difficultés d'accessibilité des bâtiments, vétusté, douches collectives, etc.).
  - **Les difficultés à faire vivre les CVS dans les secteurs des services à domicile** (adultes et enfants) ainsi que dans le secteur enfance et polyhandicap. Il y a nécessité de faire vivre ces CVS et leur apporter un soutien logistique facilitateur de contacts entre usagers et membres de CVS. [Un groupe de travail a été constitué pour travailler ce thème].
  - **Les difficultés des services d'aides humaines** (recrutements des personnels, problèmes financiers, contraintes réglementaires) sont sources de préoccupations compte tenu des incidences directes sur les conditions de vie des usagers. Un travail sur les services dits de garde itinérante la nuit s'avère nécessaire également.
  - **Les questions liées au vieillissement** sont également sources d'inquiétude notamment au sortir des ESAT.
  - **Le respect des droits des usagers et des droits fondamentaux** est aussi une question régulièrement portée par les usagers lors de nos réunions interrégionales. Comment agir pour prévenir les événements indésirables ? Car bien que les CVS n'aient pas compétence pour traiter les situations litigieuses, ils ont un avis à donner pour prévenir leur survenance, surtout quand les difficultés se renouvellent. De plus, les élus de CVS ou du CNU sont parfois informés, sollicités de situations individuelles conflictuelles et ne peuvent rester indifférents au prétexte que ce n'est pas de leur compétence.
  - **Le manque de personnels paramédicaux** dans les établissements évoqué lors de notre dernier rapport est toujours d'actualité, ceci malgré les mesures prises par l'association. De même, le sujet des transports notamment pour les plus dépendants et les plus fragiles demeure.
- **Points sur lesquels le conseil d'administration ne s'est pas encore prononcé :**
- **Le projet de l'Instance nationale de conciliation :**
    - Voilà plus de 2 ans et demi que le CNU a présenté ce projet de mise en place d'une instance de conciliation propre à l'APF afin de solutionner les situations conflictuelles avec les usagers. Ce dossier est toujours en gestation dans le cadre de la commission de réflexion en cours dirigée par Maryvonne LYAZID. Nous restons donc en attente de la proposition qui en sortira.
  - **L'association du CNU aux démarches politiques de l'APF**
    - Comme les CVS peuvent être et sont quelquefois associés localement à des démarches auprès des décideurs, le CNU a demandé à être associé aux démarches de l'APF (mouvement) sur des sujets particuliers comme le sont d'autres usagers dans d'autres associations ou collectifs. Le CA ne s'est pas prononcé.
    - Il a également été demandé que le CNU dispose d'un siège permanent au Conseil d'Administration, aucun engagement n'a été pris en ce sens. Toutefois, nous avons obtenu une avancée dans la prise en compte des usagers au niveau de la gouvernance régionale de l'APF (voir ci-dessous).

### 3 – Représentation des usagers au sein des CAPFR



Suite à l'audition du Conseil National des Usagers par le Conseil d'Administration en septembre dernier, il a été acté à l'occasion du CA d'octobre 2016 **qu'au sein de chaque CAPFR siègera désormais un représentant des usagers** en plus des membres constituant déjà ces instances.



Ces représentants des usagers seront désignés par le CNU parmi ses membres ou à défaut parmi les membres des CVS de l'APF.

Il a été décidé que les modalités de désignation de ces nouveaux membres des CAPFR étaient à définir par le CNU. Une procédure est en train d'être mise en place.

### 4 - Pistes de travail pour les CVS



**Quelques suggestions et idées de points à mettre à l'ordre du jour de vos prochains CVS :**

- ⇒ Présentation du dernier rapport d'évaluation externe de votre structure. Cela est l'occasion de confronter votre point de vue avec les éléments positifs, les points à améliorer mis en avant dans ce rapport, de demander des informations complémentaires si besoin et de vous exprimer sur le sujet en faisant des propositions par exemple.
- ⇒ Chaque année, demander le bilan annuel des incidents recensés et le descriptif des actions correctrices mises en œuvre.
- ⇒ Chaque année, faire le bilan de l'activité du CVS et éventuellement établir un prévisionnel d'actions et de sujets à traiter dans l'année en cours.
- ⇒ En fin de mandat, faire le bilan de votre mandature et préparer la transmission des dossiers à la prochaine équipe CVS.

Pour toute question, initiative à partager, ou envoi de compte rendu

l'adresse de contact du CNU : [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr)