Lettre du CNU n°24

Sommaire

Page 2 : Le Collège de la Médiation
Page 3 : Nouveaux représentants aux CAPFR
Page 3 : En direct des CVS : belles initiatives
Page 4 : Quelques rappels sur les comptes rendus de CVS
Page 5 : Retour sur la journée d'études et d'échanges

Édito du président du CNU

Comme nous l'annoncions en septembre, une première réunion a été organisée par le Groupe de travail « droits des personnes et accompagnement » afin de travailler sur notre projet d'enquête auprès des usagers, concernant leur ressenti dans leur vie quotidienne. L'intérêt et l'importance que nous accordons à ce sujet a été partagé par les membres de ce groupe de travail animé par Maryvonne Lyazig. Le principe d'une consultation des usagers a été acté, sous la forme d'un questionnaire en cours d'élaboration (la version définitive devrait être validée courant février). Restera ensuite à concrétiser cette enquête auprès de vous tous. Nous vous encourageons d'ores et déjà à y répondre en masse. L'exploitation des résultats se fera en deux temps : d'abord en interne à l'association pour tout ce qui dépend de questions d'organisation du quotidien, mais également en externe pour obtenir des pouvoirs publics et des financeurs les moyens nécessaires pour une amélioration de la prise en charge des personnes accompagnées. Nous formulons le vœu que cette enquête puisse se réaliser rapidement afin que le quotidien de tous s'améliore et soit respecté.

Mieux impliquer les usagers semble être également la volonté de la Haute Autorité de Santé, chargée d'écrire le nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services médico-sociaux. Formulons là aussi le vœu que les usagers soient vraiment partie prenante de ces évaluations et que leur expression soit réellement prise en compte. Nous sommes les premiers concernés. Il est donc légitime que nous soit accordée la place qui nous revient !

En attendant la concrétisation de ces projets, nous vous invitons à continuer d'agir au quotidien dans vos environnements respectifs, vos conseils de vie sociale pour vous exprimer librement sur vos conditions de prise en charge, vos conditions de vie, les problèmes rencontrés. Sachez que nous sommes à vos côtés et que vous pouvez nous contacter si vous le souhaitez.

Une nouvelle adresse mail est à votre disposition :

president-cnu@apf.asso.fr

Que cette nouvelle année soit porteuse de l'aboutissement de ces projets. Très bonne année 2020 à vous et à vos familles.

Michel LALEMANT

Président du CNU

Annie LEOPOLD

Vice-présidente du CNU

Le Collège de la Médiation

Le conflit est inhérent à toute organisation humaine. Afin d'aider à la résolution de ces conflits entre les personnes accueillies ou accompagnées par APF France handicap et les professionnels de l'association, Prosper Teboul, Directeur Général, a annoncé la création du Collège de la Médiation lors de l'Assemblée Générale 2018 de l'association. Le Conseil National des Usagers prend acte de la mise en place de ce collège de la médiation, qui répond à la demande faite par le CNU de créer une instance de conciliation pour laquelle un projet avait été remis au Conseil d'Administration voilà déjà plus de 5 ans.

Le Collège de la Médiation vise à renouer le dialogue entre deux parties afin qu'elles élaborent la solution amiable à leur conflit.

Le Collège de la Médiation n'est pas :

- un conciliateur, dans le sens où il ne propose pas de solution,
- un arbitre dans le sens où il ne donne pas raison à l'une ou l'autre des parties,
- un conseiller qui prendrait partie.

APF France handicap promeut la résolution amiable des conflits. La médiation est un des outils du droit au recours.

Le Collège de la Médiation APF France handicap est composé de 4 binômes :

- 2 personnes qualifiées extérieures,
- 2 personnes accueillies,
- 2 représentants des familles,
- 2 professionnels APF France handicap.

D'octobre 2018 à juin 2019, un collège préfigurateur s'est réuni régulièrement pour élaborer les principes et les procédures de la médiation à APF France handicap.

Toute personne accompagnée ou tout professionnel d'APF France handicap peut saisir le Collège de la Médiation d'un conflit le concernant en écrivant à college-mediation@apf.asso.fr en remplissant le formulaire disponible sur le logiciel *Bluemédi*, en téléphonant au 01 40 78 69 00 ou en écrivant à : Collège de la Médiation APF France handicap - 17 boulevard Auguste Blanqui 75013 Paris

La procédure suivante vise à expliciter le fonctionnement de la médiation au sein d'APF France handicap.

Après analyse préalable de la situation, le Collège de la Médiation pourra :

- soit procéder lui-même à une médiation,
- soit missionner un médiateur externe,
- soit réorienter les demandeurs vers une autre forme de médiation lorsque cela est pertinent (médiation à la consommation, médiation familiale etc.).

Deux nouveaux représentants en CAPFR

Le Conseil National des Usagers a désigné les nouveaux représentants d'usagers de deux régions non encore pourvues :

- Pour la Normandie, Mme Fatiha PIERRE a été élue parmi les 3 candidats qui s'étaient proposés.

- Pour le Grand Est, Cédric COILLOT EGEA a été désigné.

Quant à la région Auvergne-Rhône Alpes, seule région non encore pourvue, le représentant sera désigné après la prochaine réunion inter régionale CVS et CNU qui devrait se tenir au cours des prochains mois.

En direct des CVS : belles initiatives

- La réalisation des comptes rendus de **réunion de CVS en vidéo** au sein du SAVS et SAMSAH de Vannes.
- Le **prix de l'innovation** décerné par le FEHAP pour la fiche d'alimentation négociée au Foyer Gabriel Bordier à Parthenay.
- Le compte rendu de CVS rédigé en **Facile à Lire** au sein de l'accueil de jour de Saulx dans l'Essonne.
- L'Action commune de plusieurs CVS pour obtenir la reconstruction d'un foyer.
- Un SAVS/SAMSAH a organisé une **journée annuelle du CVS** pour rencontrer les usagers. Lors de cette journée d'autres associations tels qu'Handisport peuvent être invités.

Quelques rappels sur les comptes rendus de CVS

A quoi sert un compte-rendu de CVS ?

- Garder une trace des échanges.
- Valoriser les progrès, les actions menées par le CVS.
- Permettre à ceux qui n'en font pas partie de prendre connaissance et de comprendre ce qui s'est dit. Entre le procès-verbal où on lit le détail de chaque intervention et le relevé de décisions où les échanges n'apparaissent pas, il s'agit pour le CVS de trouver un juste milieu.

Qui en est responsable ?

Un secrétaire de séance doit être désigné parmi les représentants d'usagers ou en cas d'impossibilité parmi les représentants des familles ou représentants légaux, avec l'appui d'un professionnel de la structure autant que nécessaire.

Qui le valide ? Le président, après avis des participants, sans attendre la séance suivante, si possible sous quinzaine.

Conseils pour le rédiger ?

- Avoir un langage simple et compréhensible par tous.
- Ne pas hésiter selon les cas à utiliser les règles de communication en « Facile A Lire et à Comprendre » : phrases courtes et simples (une idée par phrase) mise en page adaptée (taille de la police, non justifiée) utilisation autant que nécessaire d'illustrations, des pictogrammes aidant à la compréhension (Cf. http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf).
- Rendre visible les suites données aux différents sujets évoqués, les sujets en attente, les questions posées et pas seulement les réponses apportées.
- Mentionner à la fin du compte-rendu la date de la prochaine réunion, si elle est déjà connue.
- Identifier le nom de la structure sur le compte-rendu.
- Eviter l'utilisation de sigles. A défaut, inscrire le libellé dès leur première apparition. Ne pas reporter d'éléments personnels. Il peut arriver qu'un sujet individuel ou une situation personnelle soit évoquée en séance. Mais dans ce cas, le sujet ne doit pas apparaître dans le compte-rendu.

Qui diffuse le compte rendu ?

C'est le rôle de la structure, par email, affichage ou tout autre moyen utile.

Pas seulement aux participants, mais à l'ensemble des usagers et selon les cas des familles et des représentants légaux, mais aussi pour information à la région APF France handicap et au Conseil National des Usagers.

Pour rappel les structures doivent transmettre les comptes rendus de réunion de CVS dans le logiciel *Bluemedi* ou par défaut à l'adresse mail CNU : cnu@apf.asso.fr

5 Retour sur la journée d'études et d'échanges organisées par le collectif polyhandicap Lorraine

Le 17 octobre dernier a eu lieu à Nancy la journée d'études et d'échanges organisée par le collectif polyhandicap Lorraine.

Ces journées sont organisées tous les deux ans et réunissent familles, professionnels et institutions.

Cette année le thème retenu était sur les aidants. Une journée riche en interventions, des familles et professionnels.

Tout d'abord des familles :

- La mère d'un adulte polyhandicapé, dont l'enfant est pris en charge en accueil de jour, et également membre du CLAPEAHA (Comité de Liaison et d'Actions des Parents d'Enfants et Adultes atteints de Handicap Associés).
- La mère d'un enfant polyhandicapé qui est intervenue sur : « l'organisation familiale et professionnelle pour un aidant ».
- Une autre intervention sur : « concilier une vie de maman, vie de femme et vie professionnelle » par une maman d'un adulte polyhandicapé.
- Le père d'un adulte polyhandicapé âgé de 40 ans, dont la famille a fait le choix d'une prise en charge à domicile et qui pratique depuis sa naissance la méthode Doman avec l'intervention de bénévoles.

Mais aussi des interventions de professionnels ; « vers une offre de répit dans le Grand Est et l'aide au répit familial ».

Enfin et pour terminer, une intervention de la directrice de la MAS de Rorschach les Bitche sur « la place des aidants dans le projet d'établissement » notamment sur la MAS externalisée qui est opérationnelle et fonctionne depuis septembre 2019.

Ces journées feront l'objet d'actes qui seront consultables sur demande.

Une journée riche grâce aux échanges et rencontres qu'elle a permis.