Lettre n°17 du Conseil National des usagers (CNU)
Spéciale bilan d'activité

Edito…

La lecture des différents comptes rendus des conseils de vie sociale de l'année 2014 a permis de dégager les questions et problèmes majeurs que vous avez soulevés lors de vos réunions. Ces thèmes nous ont servi de base de discussion avec le Conseil d'administration de l'APF en décembre 2014 lors de la présentation du rapport d'activité du Conseil national des usagers.

Les deux points principaux identifiés concernent le manque de personnel para médical stable (kinés, orthophonistes…) dans nombre de structures, malgré les postes ouverts, ainsi que les problèmes liés à la sécurité des transports particulièrement pour les enfants polyhandicapés. Le troisième sujet fort porté par le CNU repose sur la création d'une instance nationale de conciliation, instance interne dont se doterait l'APF, pour répondre à des situations conflictuelles aigues qui ne trouvent pas d'apaisement sur un plan local. La création de cette instance serait un signe fort de l'APF envers les usagers en leur donnant la possibilité de faire valoir leur point de vue.
A ce jour, rien n'est acquis. Il nous faut poursuivre ce chantier que nous espérons voire terminé avant la fin de cette année pour une mise en œuvre début 2016 au plus tard.

Nous vous invitons également à partager vos expériences, vos préoccupations d'usagers et vous réserverons à cet effet un espace « retour d'expériences des CVS » dans les futures lettres du CNU.
Un nouveau cycle de rencontres inter régionales CNU/CVS a démarré pour 2015 avec la rencontre du 3 mars à Amiens pour les régions Picardie et Nord Pas de Calais, et du 1er avril à Toulouse pour la région Midi-Pyrénées. Nous vous espérons nombreux à participer aux futures réunions en région au cours desquelles nous aurons plaisir à échanger avec vous.
En attendant vos réactions et idées, ou de vous rencontrer, nous vous souhaitons bonne lecture,

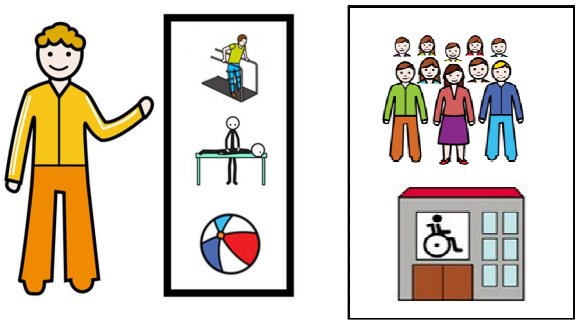
Michel LALEMANT, Président et Annie LEOPOLD, Vice-Présidente

Sommaire

P1 édito
P2 sujet des kinés
P3 enfance/ transports
P4 la conciliation APF
P5 bilan du CNU
P6 rencontres CNU/CVS
P7 Appel à initiatives des CVS

Adresse de contact du CNU :
cnu@apf.asso.fr

Difficultés de recrutement de personnels paramédicaux dans les ESMS et qualité des soins



A la lecture de vos comptes rendus, nous nous sommes aperçus que beaucoup d'établissements n'étaient pas pourvus ou de manière irrégulière de la totalité des personnels paramédicaux (kinés, orthophonistes, etc.). Difficile de fidéliser certaines professions, qui très rapidement veulent s'installer en libéral pour des rémunérations plus intéressantes … Il en découle un suivi irrégulier avec des périodes de carence pour les résidents. Situation grave, quand on connait l'importance de ces soins pour ne pas perdre des acquis déjà difficiles à stabiliser. Ce déficit pèse sur l'organisation des services, la qualité des accompagnements nécessaires aux résidents.

Le CNU a donc adressé un courrier au Conseil d'administration et à la direction générale sur ce sujet qui nous préoccupe en tant qu'usagers ou familles d'usagers, sans se superposer avec les actions qui relèvent de l'organisme gestionnaire. Dans le handicap ou le polyhandicap, la qualité de la prise en charge est en bonne partie liée à la connaissance du public si particulier, à l'expérience pour en repérer les besoins, guider les gestes pour une plus grande efficacité et garder le souci du confort de la personne concernée. Le métier auprès des personnes en situation de handicap est tout à fait particulier et n'a rien à voir avec des séances classiques en libéral.

Enfin l'inaccessibilité des cabinets voir l'inadaptation du matériel peut par ailleurs conduire à des ruptures de prise en charge tout autant inacceptables.

Appel à témoignage aux CVS
Nous souhaiterions que se mette en place rapidement une réflexion pour décider de l'opportunité d'une action portée par les usagers eux -mêmes et leurs représentants auprès des décideurs publics.

Enfance polyhandicapée et sujet des transports

La question des transports, notamment celui des enfants polyhandicapés, est évoquée régulièrement dans différents CVS. Lors de la rencontre des présidents CVS polyhandicap/handas en décembre dernier, nous avions tiré le signal d'alarme.

Face à une situation qui perdure, un représentant du polyhandicap au CNU a alerté la direction générale. Dans une société où les normes de sécurité sont omniprésentes, il semble que l'accompagnement des enfants polyhandicapés (dont certains très vulnérables), ne soit pas pris en compte avec la même vigilance, ce qui n'est pas acceptable.

Soutenu fortement par le CNU, le sujet ne peut rester sous silence. Il est urgent de trouver des solutions acceptables pour assurer des transports sécurisés pour tous.

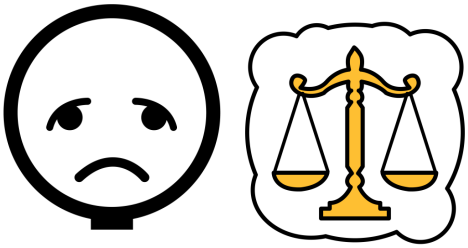
Paradoxalement, d'autres membres du CNU font remonter un problème inverse pour la liberté d'aller et venir. L'hyper sécurité peut limiter considérablement la liberté de se déplacer, de partir en vacances, de participer à la vie sociale et par voie de conséquence les projets de vie au quotidien.

Les usagers sont avant tout des personnes dont les besoins individuels varient considérablement, notamment en fonction de leur pathologie. Lorsque des décisions politiques et de financement sont prises, sans considération pour ces besoins, comme c'est le cas concernant les transports, le risque est considérable de porter gravement atteinte aux droits et à la citoyenneté.

Ce problème d'une extrême gravité et qui touche aux droits fondamentaux nécessite d'être porté sur un plan national par l'APF pour tenter d'obtenir une prise en compte et des avancées de la part des pouvoirs publics.

Annie LEOPOLD

Demande de création d'une instance nationale de conciliation à l'APF



Le CNU a souhaité soulever la problématique délicate de situations de tensions persistantes entre usagers et structures et le besoin d'y répondre autrement, en créant une instance nationale de conciliation. Ce projet a été présenté au conseil d'administration.

Il ne rentre pas dans les attributions du CNU de se saisir de situations individuelles d'usagers, notamment lorsqu'ils sont en « conflits » avec les directions et personnels, voire avec d'autres usagers de la structure. Mais qui donc s'en charge ou s'en préoccupe? Les personnes qualifiées n'ont, pour la plupart, pas été nommées, encore moins formées à la médiation !

Face à un secteur à risque, au regard de la durée des accompagnements dans le médico-social (contrairement à l'hôpital, on y vit !), il arrive hélas que certaines situations conflictuelles aiguës, difficilement supportables soient portées à notre connaissance. Les membres du CNU, qui sont les représentants des usagers, ne peuvent rester indifférents devant ces situations.

C'est pourquoi le Conseil National des Usagers demande la création d'une instance nationale de conciliation au sein de l'APF composé de représentants d'usagers, de professionnels, des personnes qualifiées toutes sensibilisées à la médiation. Cette instance ne pourrait exister et fonctionner qu'en dernier recours, une fois les autres solutions locales épuisées. Elle passe aussi par une réflexion sur ce qui doit être mis en place en amont.

Nous tenons à l'aboutissement de cette proposition d'instance nationale de conciliation afin qu'elle puisse se concrétiser sous tous ces aspects.

Michel LALEMANT

Bilan du fonctionnement du CNU

Rencontres du CNU
Le taux de présence des membres du CNU aux 4 rencontres annuelles (supérieur à 80%) témoigne de tout l'intérêt porté à l'instance par les élus. Toutefois, il est difficile d'avoir une action complète et approfondie dans tous les secteurs en seulement 4 jours par an. Nous envisageons donc de travailler aussi en sous-groupes avec des ateliers thématiques, ceci en plus de réunions téléphoniques que nous réalisons ponctuellement sur des sujets précis.

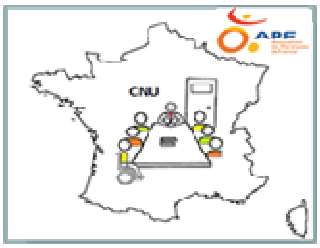
Demandes d'interactions et d'échanges avec les CVS…
Le CNU demande la mise en ligne d'espaces d'échanges entre CVS de même secteur d'activité. L'intérêt de ces espaces serait de faciliter les échanges entre CVS de même secteur (ex : les CVS d'ESAT) mais également avec le CNU et leurs représentants pour une meilleure connaissance.

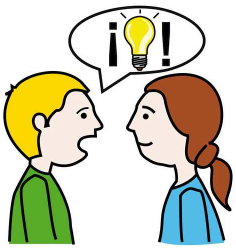
Liens avec les élus APF en CVS
Localement, la présence d'administrateurs dans les CVS est assez inégale selon les territoires et les conseils de vie sociale. Bien qu'étant conscients de la difficulté d'être présents à tous les niveaux, nous formulons le souhait d'une participation plus homogène pour les CVS. De même au niveau national, un échange plus fréquent que celui réservé à la présentation du rapport du CNU au CA serait souhaitable. Il pourrait prendre la forme de rencontres entre représentants du CNU et des commissions du CA, sur des projets particuliers.

Au-delà du médico-social : liens avec les représentants du sanitaire
Au-delà du CVS, le CNU regrette également le cloisonnement avec les représentants des usagers du sanitaire. L'APF, membre fondateur du CISS, compte des représentants nationaux et régionaux. Pourtant, aucun lien n'est tissé entre ces représentants et les représentants d'usagers que nous sommes. Surprenant, d'autant que la loi HPST inclut dans son domaine le médico-social.

Michel LALEMANT

Rencontres CNU/CVS en région





→Le 3 mars à Amiens : CVS Picardie/Nord Pas de Calais

Le 3 mars dernier, de nombreux CVS de l'inter région Nord Pas de Calais/Picardie ont répondu présents à l'invitation du CNU. Une rencontre marquée par les propos des travailleurs d'ESAT, exprimant à la fois leur attachement profond aux valeurs de solidarité associative portées, mais aussi des inquiétudes particulières sur l'après ESAT.
Les incertitudes pour trouver des logements adaptés au handicap et à la vieillesse sont présentes, surtout lorsque les parents sont vieillissants…

Les jeunes à la sortie des IEM constituent également un public sensible : il s'agit de trouver un emploi, une utilité sociale, une place, mais comment ?

Pour les familles pour qui la mobilisation collective reste toujours incertaine, le besoin de trouver une place, d'anticiper les éventuelles ruptures, rythme les parcours, avec son lot d'incertitudes...

Enfin de nombreux échanges ont porté sur la participation sociale et citoyenne : accessibilité, transports, accès à la vie de la cité ont été très présents dans les échanges. Un partenariat prometteur a d'ailleurs été signé avec l'Union départementale des centres communaux d'action sociale pour que l'APF soit le plus possible représentée dans ces instances importantes pour bouger les lignes.

→1er avril à Toulouse : CVS de Midi-Pyrénées

Cette 3ème rencontre en Midi-Pyrénées a permis de partager des expériences utiles et des questionnements entre CVS et CNU, et de rappeler le cadre légal et associatif.

Le sujet des CVS à domicile a été au cœur des échanges. Pas simple de faire vivre une parole collective avec des représentants qui ne se connaissent pas.

Dans le polyhandicap, où la place des familles est décisive les aspects de communication adaptée ont été également abordés. Mais quel que soit la structure, le CVS est bien une instance collective de parole partagée.

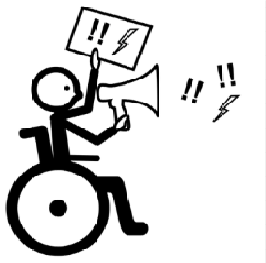
La région est en train de mettre au point une formation pour les CVS, tenant compte de la problématique des tierces personnes dans l'assistance à la communication, de leur rôle et posture dans ces instances. A suivre…

Sophie BAUDIER, pour le CNU

Pour des liens réguliers entre élus des CVS et du CNU

Nous vous rappelons que le CNU a besoin de vos comptes rendus de CVS et de temps d'échange concrets en région. Or, en 2014, 180 comptes rendus seulement nous ont été envoyés, alors qu'on estime à 750 le nombre de réunion de CVS. Nous comptons sur vous pour que le réflexe CNU devienne automatique ! Les rencontres en région CNU/CVS doivent avoir lieu au minimum tous les 2 ans. Ce n'est pas toujours le cas… N'hésitez pas à les solliciter auprès de vos directions !

Enfin nous faisons appel à vous pour alimenter une rubrique initiatives des CVS : nous comptons sur vous !



Pour toute question, initiative à partager, ou pour l'envoi des comptes rendus, une adresse de contact : cnu@apf.asso.fr