



## **LETTRE D'INFORMATION DU CNU N°11**

### **Les usagers : acteurs incontournables de la démocratie associative !**

L'adoption par le Congrès de l'APF en mai 2011 de son projet associatif, via son processus participatif d'élaboration et encore plus son contenu, témoignent d'une profonde évolution des idées...

En effet, pour la 1<sup>ère</sup> fois, les usagers occupent une place importante, acteurs d'une plus grande démocratie sociale associative.

Il nous faut donc, nous tous, usagers d'un service, d'un foyer d'hébergement, d'un ESAT, d'un IEM, d'un SESSD, d'un SAAD, d'une MAS, d'un établissement HANDAS, saisir cette opportunité de pouvoir s'exprimer encore davantage à travers les conseils de la vie sociale, mais aussi dans de nouveaux espaces d'expression à créer et à faire vivre.

La voix des 30 000 usagers des diverses structures de l'APF peut et doit porter loin,

au-delà du périmètre de l'APF, avec les usagers d'autres associations du secteur social et médico-social. J'en suis convaincu et vous invite à aller également dans ce sens. Tous ensemble, nous serons mieux entendus et plus forts pour répondre aux contraintes et décisions réglementaires qu'on nous oppose, décisions liées pour la plupart à des restrictions budgétaires prises par les pouvoirs publics. Nous ne manquerons pas de revenir sur ces points. Faites nous part de vos idées en la matière. Elles seront les bienvenues !

**Michel LALEMANT**  
**Président**

*Besoin d'information sur le rôle et les missions du CNU ? Envie de faire partager une expérience, de faire remonter un thème de réflexion, afin qu'il soit débattu par le CNU ?*

*Vous pouvez faire part de vos souhaits, remarques, et questionnements à Sophie BAUDIER, chargée de mission CNU, au 01.40.78.69.74, [sophie.baudier@apf.asso.fr](mailto:sophie.baudier@apf.asso.fr)*

*Merci de faire parvenir vos compte-rendus de CVS à : [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr)*

### **Sommaire**

*P1 : Edito*

*P2 : Intervention CNU au Congrès*

*P 3 : L'importance d'un regard externe pour améliorer la qualité de service*

*P3 : Place des usagers dans l'évolution de l'offre de service*

*P4 : Halte aux difficultés de financement de l'aide humaine !*

*P4 : Ouverture du blog du CNU*

## **Intervention de Michel Lalemant au Congrès de Bordeaux**

« Alors que la loi du 2 janvier 2002 a formalisé le droit à l'expression des usagers des établissements médico-sociaux, force est de constater que ce droit n'est pas encore utilisé pleinement et qu'il existe des marges de progrès pour arriver à un niveau d'expression des usagers plus satisfaisant.

Au-delà de l'obligation légale des conseils de la vie sociale, la mise en place dès 2002 d'un conseil national des usagers témoignait de la volonté de l'APF de vouloir prendre en compte l'expression de ses usagers dans sa politique générale.

Aujourd'hui, le développement de la participation et de l'implication des usagers et de leurs familles est inscrit dans le projet associatif dans son objectif n°3 et sera décliné dans des plans d'action concrets dans l'ensemble du réseau APF. C'est une très bonne chose car la démocratie des usagers ne se décrète pas, elle s'accompagne par la mise en place de moyens, en termes de formation à la citoyenneté et d'information sur les nouveaux droits et enjeux du secteur notamment. Pour faire des

usagers de réels partenaires et acteurs dans l'offre APF, il faut en effet développer la mise en place de moyens importants tels que :

- information régulière des usagers sur leurs droits à s'exprimer librement dans le cadre du respect des autres, bien entendu.

Information des personnels sur le droit d'expression des usagers

- Information et questionnement régulier des usagers sur l'offre des services offerts, leur évolution prévue ainsi que sur les besoins non satisfaits.

- formation des membres des conseils de la vie sociale

- une cellule nationale permanente dédiée spécifiquement aux représentants des usagers (Conseils de la vie sociale et conseil national des usagers)

Quelles réponses peuvent nous être apportées aujourd'hui ?

On ne peut être également que favorable à la recherche de mise en place d'une représentativité particulière des usagers des services sociaux et médico-sociaux de plusieurs partenaires associatifs. Face au risque de standardisation des réponses, à la logique purement économique qui guide souvent les politiques publiques, favoriser l'expression et la participation des usagers est fondamental pour garantir l'adéquation et

*l'innovation de l'offre de service. Il faut en effet être en mesure de répondre collectivement aux décisions de plus en plus arbitraires, liées fréquemment à des objectifs de contraintes budgétaires, les choix ainsi définis n'étant pas toujours en adéquation avec les problèmes soulevés. Le Conseil national des usagers s'inscrit pleinement dans cette optique et est prêt à prendre sa part de travail pour réussir ce challenge. »*

### **L'importance d'un regard externe pour améliorer la qualité de service**

L'APF et trois autres associations que sont L'ADAPT, l'OVE et l'ASEI, convaincues de la nécessité de promouvoir concrètement les droits et la place des usagers au sein des structures médico-sociales, se sont engagées il y a quelques années dans des démarches d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité, au travers d'audits croisés.

L'importance du regard extérieur, mais aussi le partage de valeurs de ces 4 associations, les ont amenées à définir et mettre en place un référentiel commun, en amont de l'obligation légale d'évaluation externe.

Le défi pour les professionnels est de taille, puisqu'il s'agit de passer d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit, de la spontanéité à l'introduction de méthode pour interroger les pratiques.

L'objectif est bien d'avancer concrètement vers une meilleure prise en compte des attentes des personnes accompagnées, en favorisant leur expression et leur participation citoyenne à la vie de la structure ou du service.

### **Place des usagers dans l'évolution de l'offre de service**

Les usagers aspirent à être de véritables acteurs de la politique associative de l'offre de service. Relayeur les besoins, les attentes, les carences et points d'amélioration des réponses apportées aux personnes en situation de handicap, en lien avec les messages portés par les élus des conseils départementaux en charge de les représenter au sein notamment des Conférences régionales de santé et de l'autonomie est un enjeu essentiel pour l'avenir et la qualité de l'offre de service.

Conformément à l'axe 3 du nouveau projet associatif « bouger les lignes », des passerelles sont à développer entre les CVS, les élus des conseils départementaux et les élus des conseils APF de région. Pour rendre

effective cette démocratie sociale des usagers, le plan stratégique de l'APF déclinant concrètement notre projet associatif devra prendre en compte la question de l'information régulière et de la formation des élus des CVS et plus globalement des usagers accompagnés.

### **Halte aux difficultés de financement des services d'aide humaine !**

Le CNU est vivement préoccupé par la dégradation de la situation financière des services d'aide humaine, dégradation telle que la cessation d'activité est envisagée pour certains d'entre eux.

Profondément choqué par cette situation contraire au libre choix du mode de vie, marquant un recul inacceptable sur le plan des droits humains, le conseil national des usagers demande conformément à la motion de l'assemblée générale de Bordeaux, la création immédiate d'un fonds d'urgence pour pallier à la « faillite » de l'aide à domicile !

### **Ouverture du blog du CNU !**

Le CNU est heureux de vous informer de la mise en service de son blog : <http://cnu.blogs.apf.asso.fr/>

Vous pouvez le consulter en vous connectant ainsi :

- Identifiant : **blogcnu**
- Mot de passe : **blogcnu**

Vous pouvez également contacter le CNU, via l'adresse mail suivante : [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr)

Nous vous remercions d'adresser dorénavant vos comptes-rendus de CVS au CNU en utilisant l'adresse indiquée ci-dessus.

**Contact : [jerôme.journet@apf.asso.fr](mailto:jerome.journet@apf.asso.fr)**