

# Lettre du CNU N° 16

## Le conseil national des usagers

### EDITO...

Notre dernière lettre est parue il y a déjà quelques mois. Depuis, nous nous sommes réunis le 1er février autour des thèmes suivants : services à domicile, leurs difficultés de financement, les expérimentations en cours et bienveillance. Très récemment, le 17 mai, nous avons rencontré M. TEBOUL, notre nouveau directeur général. Des attentes fortes ont été exprimées pour que la parole et les besoins des usagers soient davantage pris en compte à l'APF. L'échange a été ouvert et très constructif. Nous avons notamment pu aborder deux sujets sensibles sur lesquels nous lui avons récemment écrit.

Le premier porte sur la question du droit à être entendu par un tiers en cas de problème persistant entre l'utilisateur et la structure. Quand un usager ou sa famille estime que la structure ne répond pas ou mal à ses besoins un malaise ou mal-être peut s'installer. Or, aucun dispositif global de médiation ou de conciliation n'existe à ce jour, ni en externe, ni au sein de l'APF, ce que le CNU regrette depuis longtemps. C'est pourquoi nous demandons que ce sujet soit débattu afin de mettre en place une instance nationale de conciliation.

Le second sujet abordé, au travers des comptes rendus de CVS que vous nous adressez, porte sur la gravité des problèmes de recrutement de certaines professions paramédicales, tels que les kinés et les orthophonistes. Le CNU a choisi d'interpeller la direction générale et d'appuyer les initiatives et actions politiques pour dénoncer cette situation qui peut mettre en danger la qualité de l'accompagnement auprès des usagers.

Vos remontées nous sont précieuses. Nous ferons de plus en plus d'articles sur des initiatives de terrain que vous pouvez mener localement, sur les rencontres en région CVS/CNU. Nous vous proposerons prochainement dans cette lettre un retour sur des sujets que vous abordez en CVS, surtout quand ils reviennent régulièrement.

Nous savons à quel point il est crucial d'être en lien les uns avec les autres, et utile de savoir la façon dont les choses peuvent se vivre ou se dire ailleurs. Ne manquez pas de nous interpeller, pour quelque question que ce soit.  
A très bientôt,



**Michel LALEMANT, Président du CNU (CVS SAAD 33)  
et Annie LEOPOLD, Vice-Présidente (CVS de la MAS 57)**

Nous contacter : [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr)

Télécharger les autres lettres:

<http://participation-des-usagers.blogs.apf.asso.fr> (rubrique CNU)



Mai 2014

### Sommaire

Edito CNU

p1

A l'aide à domicile !

p2

Rencontres

CNU/ CVS à Pantin

p3

Collectif

polyhandicap 93

p3

CVS du Foyer de

Meaux

p4

Participation des

usagers en Picardie

P5

Soutenir les liens

CNU/ CVS

P5

## A l'aide à domicile !

Le secteur de l'aide à domicile en France est concerné par des difficultés de financement, qui touchent de très nombreux services, dont ceux de l'APF. De plus, depuis la loi de 2005 sur les services à la personne, le secteur est soumis à une forte concurrence avec des acteurs privés lucratifs. Ces difficultés vont en s'aggravant, le montant de la prestation de compensation (PCH) n'ayant pas varié depuis 2005 (17€50) ! En pénalisant les services d'aide humaine, qui ont le plus grand mal à fonctionner out la personne en situation de handicap qui recrute elle-même ses aidants professionnels, c'est le projet de vie à domicile qui est mis à mal.

**Le 1er février 2014**, à la demande du Conseil national des usagers, Mary LEJEAN, directrice du SESVAD 22 (service d'aide à domicile des Côtes d'Armor) et Emmanuel LOUSTALOT, directeur de la délégation 34 et du SAAHED (un service qui aide les particuliers en situation de handicap qui emploient leurs assistants de vie) sont intervenus au CNU pour faire un point sur ce sujet et sur les expérimentations qu'ils mènent dans leurs départements.

Dans les **Côtes d'Armor**, l'expérimentation menée avec le Conseil général, porte en particulier sur des missions d'intérêt général menées par le service. Devenu ainsi lieu ressource pour tous les services du département en matière de formation, transferts, manipulation, gestes et intervention, bienveillance, connaissance du handicap, alimentation et prévention de fausse route notamment. Une de ses missions réside dans le repérage et la réponse continue des besoins et attentes nouvelles. Entre le tout domicile et le tout collectif, beaucoup de solutions intermédiaires sont possibles notamment pour des jeunes sortant de structures, ou pour des personnes parfois très dépendantes : habitat groupés, collocation, formules alternatives notamment.

Dans l'**Hérault**, au fil du temps, de nombreuses personnes en situation de grande dépendance (24h/24) ont fait le choix de l'emploi direct et se sont confrontées à des difficultés liées à l'organisation et à la gestion d'une équipe d'aidants (souvent plus de 5 personnes). L'appui proposé par le service APF est administratif et technique (contrat de travail, fiche de paie, pré-recrutement notamment) et de formation (analyse de pratiques et « pair émulation », c'est à dire soutien entre aidants plus expérimentés et moins expérimentés). Ce dernier point, est un atout pour essayer de fidéliser les aidants et limiter le nombre d'intervenants à domicile.

**Pour le CNU, Sophie BAUDIER, Responsable de la participation des usagers**



## Le 4 avril 2014 : rencontre CNU/CVS à Pantin, région Ile de France

Cette rencontre entre le CNU et les CVS APF d'Ile de France s'est tenue au foyer de Pantin et a réuni plus de la moitié des CVS de la région. Les échanges durant cette journée ont été intenses et ont révélé une réelle motivation des élus de CVS à se faire entendre auprès des décideurs politiques et administratifs.

En voici quelques exemples : au foyer de Meaux (77), la démarche du CVS qui a écrit un courrier très argumenté aux autorités compétentes qui a permis de débloquer la reconstruction sans cesse reportée (voir l'article suivant écrit par le Président du CVS). A Bouffémont, la forte implication des résidents dans la vie locale participe avec la délégation à impulser une dynamique d'accessibilité sur la commune, aménagement de la cité, adaptation des transports, et à faciliter le quotidien de chacun.

C'est aussi grâce à la ténacité des membres de CVS du SESSD 94 que des projets d'activités sportives sont proposés aux enfants handicapés, que des groupes de paroles se créent et permettent ainsi aux parents d'enfants de s'exprimer. Tous ces exemples d'actions menées par les élus de CVS témoignent qu'il est possible d'obtenir des résultats lorsque l'action menée est continue et sans relâchement.

L'autre aspect positif de cette journée est qu'elle a généré une envie de nouvelles rencontres entre CVS de la région. Ceci est possible et doit être encouragé !

**Michel LALEMANT, Président CNU (SAAD 33)**

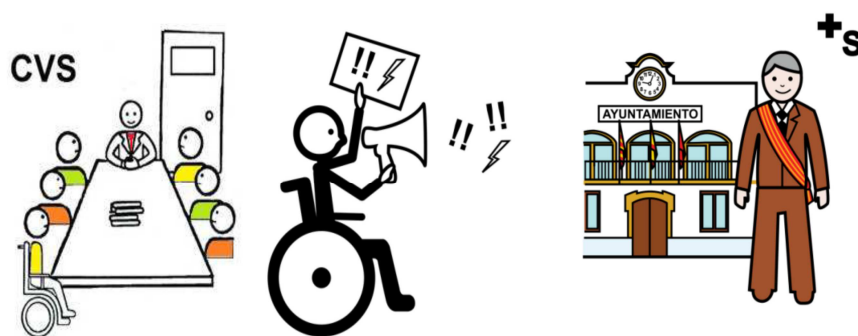
## Zoom sur le Collectif polyhandicap 93

Mouvement citoyen de défense des personnes polyhandicapées, ce collectif, initié par les membres élus des conseils de la vie sociale d'établissements spécialisés de Seine-Saint Denis accueillant des enfants polyhandicapés, appelle à la mobilisation des familles, des personnes morales, des édiles pour que soit pris en compte le besoin de création de places en établissements par l'Agence Régionale de Santé. La carence est alarmante en effet en Seine Saint Denis, où une centaine d'enfants polyhandicapés vivent à domicile sans prise en charge et apprentissages adaptés. Les différentes actions menées ont partiellement abouti avec la création prochaine d'un établissement de 35 places pour enfants et adolescents, couvrant environ 1/3 des besoins, dans le Nord-Ouest du département. L'ouverture est prévue pour début 2017.

Le Collectif, soucieux de mieux faire connaître la singularité et la complexité du polyhandicap, a organisé en partenariat avec le Conseil Général et la MDPH du 93, un colloque le 4 octobre 2013 : "l'enfant polyhandicapé en Seine Saint Denis, aujourd'hui et demain". Le succès de cette manifestation a mis en lumière le manque de connaissance, d'informations mais surtout de ressources tant pour les familles que pour les professionnels. La prochaine étape est donc naturellement l'organisation d'un forum ressources courant 2015. Pour aller plus loin : le lien du collectif : <http://www.collectifpolyhandicap93.org>

**Naïma GARA, membre du CNU, Présidente du CVS, IME de Bondy (93)**

## CVS du Foyer de Meaux : l'appel à l'aide entendu !



La participation active et efficiente des résidents dans le fonctionnement de l'établissement, entre autre par le biais du CVS, a conduit le Président du CVS à interpeller le Conseil Général de Seine et Marne au sujet des conditions de vie imposées par la vétusté de la structure (une salle de bains pour 22 résidents, absence totale de domotique, etc...).

Un projet de construction d'un nouvel établissement était à l'ordre du jour depuis une dizaine d'années. Les résidents se sont beaucoup investis dans ce projet, tant sur le plan architectural par la mise en place d'ateliers « archi-déco », dans lesquels ils ont pu imaginer et se représenter leur foyer rêvé, que sur la conception de nouveaux modes de vie (diversification des modes d'habitat, développement des unités de vie, privilège de l'individuel sur le collectif, etc...).

Face aux difficultés de concrétisation et à la lenteur d'avancement du projet malgré les diverses promesses des autorités de tarification et le soutien de l'APF et du directeur du foyer, il est apparu nécessaire au CVS d'appliquer le principe de démocratie participative afin de se rendre acteur du changement et de placer les résidents au cœur du sujet.

Un courrier émanant du Président du CVS a donc été adressé au Président du Conseil Général, conformément à la décision collégiale des membres du CVS, faisant état de la situation actuelle en termes de conditions de vie et du caractère attentatoire des pratiques sur le droit des usagers, en particulier sur le droit à l'intimité.

Le Conseil Général a saisi les revendications du CVS et entendu son appel à l'aide. Le dossier a pu enfin se conclure par l'obtention officielle de l'avis favorable au démarrage du projet.

**Mickaël MAGALHAES, Président du CVS, Foyer Pierre Floucalt à Meaux (77)**

## Rencontre autour de la participation des personnes en Picardie

La participation des personnes et notamment des usagers ne doit pas faire l'objet d'une simple réponse aux obligations réglementaires (loi 2002-2) mais vient plutôt s'inscrire dans le cadre de l'application de la convention internationale des nations unies relative aux droits des personnes handicapées.

C'est un enjeu collectif, qui dépend de l'implication de l'ensemble des différents acteurs de l'APF: CVS, mais aussi professionnels, élus associatifs qui participent en CVS et représentent l'APF, usagers et familles d'usagers... C'est la raison pour laquelle, **le 6 mai 2014 à Amiens, la direction régionale a organisé une première journée autour de la participation des personnes**, dans un esprit convivial, d'échange de pratiques, d'expériences, ainsi que de situations vécues autour de la participation des personnes.

Les thématiques suivantes ont été abordées : La participation des usagers, c'est quoi ? Quelles formes de participation existent en Picardie ? Comment faire du lien avec les autres formes de participation à l'APF ? Comment conjuguer ensemble établissements et services médico-sociaux/Délégations départementales pour améliorer la participation des usagers à l'APF ?

Les participants retiennent de cette journée les riches échanges, idées et expériences partagées pour permettre de favoriser la participation de chacun.

**Marie-GASTON RAUL, Responsable régionale qualité et droit des usagers**

## Pour des liens réguliers entre élus des CVS et du CNU

Soucieux de représenter au mieux les problématiques rencontrées par les usagers sur le terrain, **le CNU a besoin de vos comptes rendus de CVS et de temps d'échanges concrets en région.**

Or, **en 2013, 128 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/CSV doivent avoir lieu au minimum tous les 2 ans. Or depuis 2013, seules 5 régions les ont organisées !** Se rencontrer entre représentants des usagers ouvre des perspectives, donne confiance en soi, enrichit les points de vue de chacun. Nous comptons sur vous pour les demander !

**Pour diffuser vos comptes rendus de CVS, poser des questions sur les rencontres en région, ou pour toute autre question, notre adresse: [cnu@apf.asso.fr](mailto:cnu@apf.asso.fr)**