

Le Président,

Nancy, le 24 novembre 2021

**Madame la Directrice, Monsieur le Directeur
Madame la Présidente, Monsieur le Président du CVS,**

Le rapport 2017 de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) Grand Est sur le respect des droits des usagers a montré que **les représentants des usagers ont besoin d'informations et d'échanges pour accomplir leurs missions.**

C'est la raison pour laquelle la CRSA Grand Est, avec le concours de l'Agence Régionale de Santé (ARS), du Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité (CREAI), de l'Observatoire Régional de la Santé (ORS) et de France Assos Santé, ont organisé en 2019 **une rencontre des représentants des usagers sur votre territoire** (une dans chaque ante région (Alsace, Lorraine, Champagne-Ardenne)) **pour les informer de leurs droits.**

Les objectifs étaient les suivants :

- Mieux connaître les missions réglementaires des Commissions des Usagers (CDU) et des Conseils de la Vie Sociale (CVS) ;
- Mettre en accessibilité les textes organisateurs de ces instances ;
- Favoriser les échanges de bonnes pratiques autour de leur mise en œuvre.

Le matin, 2 types d'ateliers étaient organisés, l'un pour des personnes en situation de handicap accompagnées par un établissement médico-social et élues au sein d'un Conseil de la Vie Sociale, l'autre pour des représentants des usagers et des professionnels de santé siégeant dans une commission des usagers d'un établissement de santé. Dans chaque atelier, une brève présentation a rappelé les principes d'un(e) CVS/CDU et la réglementation les organisant. Les participants étaient ensuite invités à partager leurs réflexions autour de 3 questions :

1. En quoi les CVS/CDU sont efficaces ?
2. En quoi les CVS/CDU ne fonctionnent pas suffisamment bien ?
3. C'est quoi un(e) CVS/CDU idéal(e), réussi(e) ?

L'après-midi, une séance plénière de partage d'expériences innovantes concernant la représentation participative des usagers était proposée aux participants.

Les échanges issus de ces 3 rencontres ont permis l'élaboration de la fiche de synthèse que vous trouverez en pièce jointe.

Nous vous remercions de la diffuser largement autour de vous pour que la parole des usagers soit encore mieux entendue.

Dans cette attente, nous vous prions de recevoir l'expression de nos sincères salutations.

Hubert ATTENONT
Président de la CRSA

Angèle RAZTMANN
Présidente de la Commission Spécialisée
dans le domaine des Droits des Usagers

VOUS ÊTES MEMBRE D'UN CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS), CETTE FICHE VOUS CONCERNE !

La CRSA Grand Est a organisé des rencontres régionales des représentants d'usagers dans chaque ante région (Alsace, Lorraine, Champagne-Ardenne) pour les informer de leurs droits, en partenariat avec le CREAI Grand Est, France Assos Santé Grand-Est et l'ORS Grand Est, avec les objectifs suivants :

- Mieux connaître les missions réglementaires des CDU et des CVS
- Mettre en accessibilité les textes organisateurs de ces instances
- Favoriser les échanges de bonnes pratiques autour de leur mise en œuvre

Il en ressort les **bonnes pratiques** suivantes :

POUR UN CONSEIL DE LA VIE SOCIALE EFFICACE

L'organisation des CVS dans l'établissement constitue une première étape essentielle



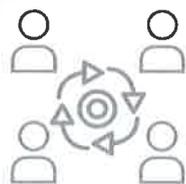
- Respecter le cadre législatif, en le rappelant systématiquement à chaque renouvellement du CVS
- Faire mieux connaître l'organisation et le fonctionnement du CVS à l'ensemble des participants
- Rappeler aux élus du CVS leur légitimité pour s'exprimer
- Favoriser la participation de tous pour assurer une représentativité du CVS : des personnes, des salariés, des familles, des membres du conseil d'administration de l'organisme gestionnaire
- Ouvrir la structure à des membres invités : experts des questions fixées à l'ODJ, services compétents sur la réalisation d'un projet par exemple

La reconnaissance et la valorisation du rôle des représentants au CVS favorise l'investissement de ses membres et leur participation effective



- Permettre aux élus au CVS de se sentir reconnus et considérés, tous légitimes pour s'exprimer
- Valoriser les capacités des personnes, pour les inciter à s'impliquer et s'investir
- S'assurer d'un rythme régulier des réunions du CVS
- Garantir un fonctionnement représentatif, démocratique et participatif du CVS
- Permettre une liberté d'expression au sein du CVS et s'assurer qu'aucun sujet relevant du champ du CVS ne soit écarté
- Garantir aux représentants du CVS que leurs propos ne puissent entraîner de conséquences sur leur accompagnement ou celui d'autres personnes

Une communication interne et des informations accessibles sont nécessaires au bon fonctionnement du CVS



- Faire connaître l'existence et le fonctionnement du CVS aux personnes accompagnées et aux professionnels
- Recueillir systématiquement les besoins et les souhaits de tous avant la réunion
- Permettre aux membres du CVS de mieux comprendre voire défendre un projet en communiquant en amont sur l'ordre du jour, et en mettant à disposition des éléments d'information utiles
- Faciliter la communication des informations diffusées lors des CVS : utiliser des méthodes simplifiant la compréhension des textes, projeter des documents de travail sur un écran, utiliser des pictogrammes, ... aux différents moments qui entourent le CVS. Cela est valable tant pour sa préparation, que lors de la séance et à la diffusion du compte-rendu
- Transmettre les avis, les conclusions du CVS à l'ensemble des personnes accompagnées et des professionnels pour suivre l'avancée des projets
- Veiller à la convivialité, la bienveillance et l'écoute mutuelle lors des séances

Une préparation minutieuse du CVS améliore son bon fonctionnement et l'implication de ses membres



- Permettre au président du CVS de jouer tout son rôle de préparation et d'animation de l'instance en l'accompagnant si besoin
- Réserver un temps identifié par tous (personnes accompagnées, professionnels) pour recueillir des questions sur le collectif, et éviter ainsi l'inertie ou la redondance de certains sujets
- Transmettre l'ordre du jour suffisamment à l'avance à l'ensemble des élus du CVS et leur laisser la possibilité de le compléter ou l'amender
- Identifier les questions ou difficultés individuelles pour aborder une problématique collective, relevant de la compétence du CVS. L'aide à la reformulation par les professionnels peut y contribuer
- Adapter l'organisation des réunions (horaire, lieu, durée) afin de s'assurer de la représentation de l'ensemble des membres et prendre en compte à la fois des facteurs de fatigabilité et de disponibilité (notamment pour les familles, professionnels, partenaires extérieurs)



Un suivi précis des actions décidées est garant de l'efficacité des CVS

- S'assurer que les décisions soient suivies d'actions concrètes et évaluer leur mise en œuvre par des points d'étape réguliers

Contact : ars-grandest-crsa@ars.sante.fr

Infos CRSA Grand Est : www.grand-est.ars.sante.fr (onglet Politique de santé/Démocratie Sanitaire)

Ce document a été élaboré en collaboration avec :

