

Le Conseil national des usagers de l'APF : une représentation décloisonnée des usagers

Depuis 2001, le Conseil national des usagers (CNU), constitué de 25 représentants de CVS, porte la voix des usagers directement auprès du conseil d'administration et de la direction générale de l'APF.

Fiche technique

Secteur : handicap

Localisation : projet national

Cibles : membres de CVS

Composition : 25 représentants de CVS, élus pour un mandat de 3 ans

CONSTAT DE DÉPART

Les CVS sont des instances de démocratie médico-sociale fondamentales mais leur périmètre d'intervention se limite à l'établissement. L'APF a souhaité décloisonner cette participation en instaurant un Conseil national des usagers (CNU).

Cette instance de représentation, interne à l'APF, a été créée sur décision du conseil d'administration en 2001. Elle est le fruit d'une décision politique majeure visant à associer les usagers à l'amélioration globale des structures qui les accueillent ou les accompagnent.

Pour l'APF, il s'agit de garantir une cohérence entre la dimension militante (les valeurs qu'elle défend, le monde tel qu'il devrait être) et la dimension gestionnaire (où, par essence, un certain nombre d'éléments lui sont imposés par la puissance publique).

PÉRIMÈTRE

Composé de 25 représentants de CVS, élus pour un mandat de 3 ans, le CNU compte :

- > 7 représentants du secteur Hébergement et accueil adultes,
- > 7 représentants Adultes à domicile,
- > 7 représentants du Secteur enfance,
- > 2 représentants du Travail adapté,
- > 2 représentants du Polyhandicap.

CONTENU DE L'ACTION

Le rôle du CNU est de faire connaître au conseil d'administration et à la direction générale de l'APF les besoins des usagers, d'interpeller ces instances sur certaines situations rencontrées, de donner des avis et de formuler des propositions visant à améliorer la qualité de vie et d'accompagnement au sein des établissements et services et à faire évoluer les réponses à des besoins nouveaux peu ou non couverts.

Le CNU est à l'initiative ou a participé à de nombreux projets nationaux pour améliorer la participation des usagers : guide CVS, guide « Liberté et sécurité en ESMS »... Récemment, il a contribué à la conception de modules de formation pour les CVS, dont l'un porte sur les droits des usagers.

Le respect des droits des usagers fait partie intégrante des missions du CNU, qui siège au sein de l'Observatoire APF de la bientraitance. Il est invité à tout groupe de travail interne l'intéressant. En tant qu'instance de représentation nationale, il n'a pas vocation à traiter de situations individuelles. Il n'est, par ailleurs, que très exceptionnellement sollicité pour des actions de représentations externes, qui sont assurées par le conseil d'administration de l'APF.

GOVERNANCE

Le CNU se réunit 4 fois par an. Deux représentants de la direction générale (de la direction du développement et de l'offre de services de l'APF) y participent pour entendre les demandes, les relayer et impulser les changements attendus. Des liens réguliers sont établis avec le conseil d'administration (rapport d'activité annuel du CNU). Ces échanges peuvent être complétés par des alertes ou des sollicitations ponctuelles sur un sujet d'actualité.

Soucieux de représenter au mieux les problématiques rencontrées par les usagers sur le terrain, le CNU prend régulièrement connaissance des comptes rendus de CVS dont il est destinataire et échange avec les CVS locaux dans le cadre de rencontres organisées en région.

Il communique avec eux par le biais de lettres d'information et d'un blog.

MOYEN MIS EN ŒUVRE

Installé depuis 2001, le CNU bénéficie d'un appui humain et financier de l'APF : mobilisation de professionnels du siège (0,5 ETP pour réunions nationales et en régions) et prise en charge des déplacements des élus (transports, accompagnement, hébergement, soit un budget annuel de 30 000 €).

RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

Le format d'échange entre pairs répond aux attentes des représentants en matière de liberté d'expression (se sentir en confiance) et leur permet de se décentrer de thématiques institutionnelles et sociales liées à leurs établissements. La perspective se trouve ainsi élargie au-delà du cadre des CVS, les débats permettant de trouver une ouverture sur l'ensemble des sujets relatifs à la démocratie des usagers.

Croiser les pratiques, les initiatives et les freins rencontrés par les représentants d'usagers est utile et bénéfique pour chacun : la démarche contribue au renforcement de la confiance tant au niveau local que national.

Le regard apporté par le CNU permet de mettre en lumière des problématiques récurrentes (sécurité des transports pour les personnes polyhandicapées, accessibilité architecturale, habitat et vieillissement, etc.) et de dessiner des marges d'amélioration de l'offre de service de l'APF.

Il permet également de repérer des initiatives utiles aux CVS. Représenter les usagers passe par la valorisation de ce qui fonctionne sur le terrain dans une logique d'apports croisés et de capitalisation concrète.

CONDITIONS D'ESSAIMAGE

- Veiller aux conditions matérielles de déplacement et au soutien à l'expression.
- Ne pas hésiter à moduler les formats et les modes d'implication (ateliers participatifs, sous-commissions, méthodologie de projets).
- Participation et influence : la présence du CA ou d'instances dirigeantes est déterminante. L'expression doit déboucher sur des avancées concrètes, mêmes modestes.

Michel Lalemant,
président du CNU



Un outil majeur pour se faire entendre auprès des instances décisionnelles »

Liberté d'expression des représentants des usagers et confiance caractérisent cet espace d'expression qu'est le CNU. C'est devenu un outil majeur à disposition des usagers pour favoriser leur expression et se faire entendre auprès des instances décisionnelles de l'association que sont le conseil d'administration et la direction générale.

> Pour aller plus loin

APF
17, bd Auguste-Blanqui
75013 Paris

Courriel : cnu@apf.asso.fr

Blog :
<http://participation-des-usagers.blogs.apf.asso.fr/>

