

Des Conseils de la vie sociale départementaux pour faire entendre la voix des usagers à l'échelle des territoires

Depuis 2011, différents départements de l'actuelle Nouvelle Aquitaine se sont dotés d'instances « supra-CVS » afin de mieux prendre en compte la parole des usagers et de leurs représentants dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique régionale de santé.

Fiche technique

Secteur : handicap et personnes âgées

Organisme porteur : ARS Nouvelle Aquitaine

Localisation : plusieurs départements de la région Nouvelle Aquitaine

Cibles : usagers de structures médico-sociales, représentants, présidents de CVS

CONSTAT DE DÉPART

Par l'instauration des CVS, la loi de 2002-2 a renforcé l'expression des usagers et leur participation au fonctionnement des établissements et services qui les accompagnent. Mais comment porter leur parole en dehors des murs de ces structures ? Comment promouvoir cette forme d'expression directe au-delà du cadre des instances de démocratie sanitaire afin qu'elle prenne sens à l'échelle des territoires et contribue à éclairer et interpeller les décideurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique régionale de santé ?

Pour répondre à ces préoccupations, Michel Laforcade, alors directeur général de l'Agence régionale de santé du Limousin, a souhaité que soient mis en place des Conseils de la vie sociale départementaux (CVS.D).

PÉRIMÈTRE

En 2011, s'inspirant d'une première expérience réalisée en Dordogne, les départements de la région Limousin expérimentent les CVS.D. La Corrèze, la Creuse et la Haute-Vienne se dotent respectivement de trois instances distinctes, dédiées à chacun des champs du secteur médico-social :

- > les personnes âgées,
- > les personnes handicapées adultes,
- > les enfants handicapés.

Depuis la réforme territoriale, la démarche concerne aujourd'hui l'ensemble de la région Nouvelle Aquitaine. Les CVS.D sont donc en place en Dordogne, en Gironde, dans les Landes et le Lot-et-Garonne. Les autres départements y travaillent.

GOVERNANCE

À l'échelle de chaque département, les CVS.D sont animés par la délégation de l'ARS. Ils réunissent :

- > des usagers de structures médico-sociales (ou leurs représentants légaux),
- > des présidents des conseils de vie sociale des établissements,
- > des représentants des usagers siégeant à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie,
- > des personnalités qualifiées du secteur médico-social,
- > des représentants du conseil départemental.

CONTENU DE L'ACTION

L'objectif des CVS.D est de donner la parole aux usagers et à leurs représentants dans le cadre d'une instance « supra-CVS » afin de leur permettre d'interpeller concrètement les décideurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique régionale de santé.

Les différents CVS.D se réunissent à minima deux fois par an. Chaque réunion est l'occasion de :

- > recueillir les attentes et besoins des usagers sur leurs droits et leurs conditions de prise en charge,
- > échanger autour de thématiques de travail choisies collectivement. Ces thématiques peuvent toucher à tous les aspects de la vie en établissement : les droits fondamentaux des usagers, l'ouverture des établissements sur la cité, etc.,
- > dégager des propositions d'amélioration, concrètement déclinables sur le territoire, et en étudier les modalités de mise en œuvre et de suivi.

Les réunions font l'objet de comptes-rendus rédigés par la délégation territoriale de l'ARS et diffusés à l'échelle régionale. Ainsi décrochée et amplifiée, la parole des usagers est directement relayée en direction des acteurs institutionnels et des responsables d'établissements médico-sociaux.

MOYEN MIS EN ŒUVRE

L'organisation, l'animation des CVS.D et le suivi des actions mises en place dans ce cadre sont assurés par la délégation territoriale de l'ARS avec l'appui des établissements et des différents partenaires institutionnels concernés.

RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

- La première enquête de satisfaction menée en 2011 sur les trois départements du Limousin auprès des 68 personnes ayant participé aux premiers CVS.D a démontré la pertinence de cet outil participatif : 58 % des participants se sont déclarés satisfaits de l'expérience et 40 % très satisfaits.
- L'essaimage du dispositif sur l'ensemble de la région Nouvelle Aquitaine se poursuivra en 2017 (à l'appui d'un partage d'expériences avec les CVS.D déjà existants).
- Une réflexion est en cours à l'échelle régionale pour mettre en place des actions de formation des usagers et de leur représentants afin de les aider à siéger dans les instances.

CONDITIONS D'ESSAIMAGE

Le bon fonctionnement d'un CVS.D est conditionné par la volonté d'engagement des participants. Cette motivation doit être entretenue par :

- Le sentiment d'être entendus : les propositions formulées doivent déboucher sur des actions concrètes.
- Le volontarisme des différentes institutions concernées.
- L'inventivité des animateurs du CVS.D pour trouver des thèmes et des modalités de fonctionnement motivants.
- Une grande souplesse dans l'organisation des réunions en termes d'accessibilité, d'accompagnement, d'horaires. Il faut veiller à lever tous les freins à la participation.
- Les professionnels intervenant dans le cadre du CVS.D doivent se montrer très attentifs à rendre leurs interventions intelligibles et compréhensibles par tous (éviter le jargon administratif, les acronymes, etc.).

Delphine Flescq,
chargée de démocratie sanitaire



Des problématiques construites sur la base des expériences individuelles »

L'un des enjeux de la démarche est de sortir les usagers du contexte des établissements et de construire, sur la base de leurs expériences individuelles, des problématiques plus larges sur des sujets aussi divers que l'accès au milieu ordinaire, la vie affective et sexuelle, le soutien apporté aux familles. Ces réflexions sont ensuite partagées à l'échelle régionale.

> Pour aller plus loin

**Agence Régionale de Santé
Nouvelle Aquitaine**

103 bis, rue Belleville - CS 91704
33063 Bordeaux Cedex

Contact : Delphine Flescq, chargée
de démocratie sanitaire

Tél. : 05 57 01 44 11

Courriel : delphine.flescq@ars.sante.fr