

Extrait des recommandations HAS (ex ANESM)

« Expression et participation des usagers ».

Version 2008. Pages 19.20 et 21

« Garantir les conditions du fonctionnement démocratique du CVS.

Il est recommandé de mettre en place des dispositifs garantissant l'exercice démocratique de la représentation au sein du CVS.

■ Formaliser le règlement intérieur du CVS. Établir au cours de la séance d'installation et formaliser le règlement intérieur du CVS. Rappeler les éléments spécifiques à l'établissement (référence au projet d'établissement, etc.) ainsi que tous les aspects susceptibles d'enrichir les aspects purement formels du règlement.

■ Proposer des élections pour désigner les représentants du personnel au CVS.

En ce qui concerne les salariés, la réglementation implique de passer par les instances représentatives du personnel, habilitées à désigner les délégués salariés parmi l'ensemble des catégories de salariés. Il est recommandé de proposer aux membres des instances représentatives du personnel d'organiser des élections ouvertes à tous les membres du personnel pour désigner les membres du personnel siégeant au CVS. On respecterait ainsi une symétrie souhaitable dans la désignation des membres du CVS, qu'ils soient usagers ou professionnels.

■ Prévoir un nombre suffisant de représentants d'usagers. Cette proposition a pour but de pouvoir faire face aux cas de départ, de défection ou de baisse de motivation de certains.

Cette précaution permet d'éviter les « pannes » préjudiciables à la continuité du dispositif.

■ Assurer la publicité des comptes-rendus. Il est recommandé que toutes les réunions du CVS donnent lieu à un compte-rendu largement diffusé à l'ensemble des usagers, dans un délai raisonnable. Ce compte-rendu est réalisé par les usagers, avec le soutien éventuel d'un salarié ressource.

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

■ Assurer le suivi des conclusions des débats, tout en gardant présent à l'esprit que le CVS a un rôle consultatif et non décisionnel, il est recommandé que tous les avis du CVS soient repris de manière décisionnelle (positive ou négative) par la direction de la structure. Une formalisation de « plans d'action » semble pertinente lorsque les décisions portent sur des améliorations de la vie quotidienne ou de la prise en charge.

Accompagner et former si nécessaire les représentants des usagers à la fonction représentative.

Il est recommandé d'accompagner et de former les représentants des usagers à la fonction représentative, lorsque c'est utile pour qu'ils puissent exercer normalement leur mandat. Il s'agit moins de formations techniques (du type prise de parole en public, hiérarchisation des questions, relations avec les mandants, organisation des débats, prise de note, etc.) que d'une formation-action, accompagnant les représentants des usagers dans l'apprentissage de l'exercice du mandat.

■ Soutenir si nécessaire l'animation des débats par l'utilisateur. Il est recommandé de soutenir professionnellement l'animation réalisée par les représentants des usagers. Ce soutien doit être proposé et non imposé. Il peut prendre la forme d'une aide à l'établissement de l'ordre du jour, à la conduite des débats, à la formulation d'une conclusion, etc. Il est souhaitable que ce soutien professionnel soit réalisé par un intervenant formé au travail de groupe.

■ Organiser une réunion ouverte à tous les usagers pour préparer les réunions de CVS. Il est recommandé d'organiser une réunion ouverte à tous les usagers pour préparer les réunions de CVS. Éventuellement, fractionner le collectif en petits groupes, pour faciliter la prise de parole de tous.

■ Préparer et rendre public l'ordre du jour, avant les réunions de CVS. Dans le même ordre d'idée, il est souhaitable que l'ordre du jour soit préalablement validé par le président du CVS, et rendu public avant la réunion de CVS.

Faciliter les modalités concrètes de fonctionnement du CVS.

Au-delà de la garantie d'un fonctionnement démocratique, il est recommandé de mettre en place les conditions permettant au CVS de fonctionner avec des moyens adaptés, sur le plan de l'organisation concrète et du mode relationnel avec l'ensemble des acteurs concernés.

■ Tenir compte du planning de tous les représentants pour permettre leur présence effective. En effet, les horaires de présence des usagers ne sont pas nécessairement faciles à faire coïncider avec ceux des salariés, des administrateurs, etc.

■ Désigner une personne ressource (salarié ou représentant de la structure gestionnaire) pour faciliter le fonctionnement du CVS. Selon la taille de l'établissement, il peut être souhaitable de désigner une personne ressource pour faciliter concrètement la vie du CVS. Cette personne est chargée notamment d'apporter soutien et conseil aux usagers, d'assurer la médiation, de rester en contact avec les usagers dans l'intervalle entre les rencontres, etc.

■ Dédier un lieu d'expression spécifique au CVS. Il est recommandé qu'un panneau d'affichage soit dédié aux informations du CVS (comptes-rendus, noms des représentants des usagers, affichages des décisions, etc.).

■ S'engager à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CVS. Il est recommandé que la direction de l'établissement s'engage à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CVS (c'est-à-dire hors questions personnelles). Il y a lieu de ne pas « filtrer » les questions à partir du moment où elles concernent le fonctionnement de l'établissement.

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

■ Donner au CVS un rôle effectif dans le fonctionnement de la structure et son environnement. Autrement dit, il y a lieu de permettre au CVS, tout en rappelant le rôle consultatif de cette instance, de s'investir dans le fonctionnement de la structure et les relations avec l'environnement, à travers la mise en place de commissions diverses, de réflexions sur la prise en charge, de résolutions de problèmes concrets, etc.

■ Donner au CVS la responsabilité de revoir le règlement de fonctionnement suffisamment fréquemment. Donner au CVS la responsabilité de revoir le règlement de fonctionnement est la stricte application de la réglementation. Il s'agit donc d'inciter à une révision périodique et adaptée à la rapidité du turnover de l'établissement.

■ Organiser des réunions ou des commissions de travail pour préparer le CVS. Afin de diversifier les thèmes abordés et de rendre plus intéressants les débats du CVS, mettre en place des commissions préparatoires rendant compte au CVS en réunion plénière.

■ Prévoir les moyens matériels de fonctionnement du CVS. Il est recommandé de veiller à la question des moyens matériels du CVS, sous forme de dotation budgétaire, ou à défaut de facilités d'accès au secrétariat, aux photocopieuses, à l'ordinateur, au téléphone, aux salles de réunion, voire aux moyens de transport, pour la participation à des réunions extérieures à l'établissement (colloques, réunions inter-établissements).

■ Faciliter la convivialité (entre les membres du CVS) Enfin, il est souhaitable de prévoir par exemple un repas commun en fin de réunion, ou un CVS pendant le petit déjeuner au restaurant de la structure. Prévoir un lieu convivial pour les réunions du CVS. »