

# Groupe de travail CVS

Mardi 10 janvier 2012

Compte-rendu / bilan de la réunion

## Membres du groupe de travail :

Nom	Foyer	Courriel	Téléphone
Michaël BLIVET	Championnet (Paris 18)	blivet.championnet@laposte.net	01 42 29 09 27
Ibrahim BOUSLIHE	ALJT Roissy (95)	i.bouslihe@aljt.asso.fr	01 74 04 22 95
Lucile CASALAN	Championnet (Paris 18)	animchampionnet@gmail.com	01 42 29 09 27
Amina EL HETTAK	ALJT Sarcelles (95)	a.elhettak@aljt.asso.fr	
Alan FELICITE	L'Etape (Paris 11 et 13)	a.felicite@etape.asso.fr	01 75 44 98 73
Mohamed HATTAB	Beaumont sur Oise (95)	m.hattab@aljb.fr	01 34 70 15 35
Thomas LALOYER	ALJT Roissy et Sarcelles (95)	t.laloyer@aljt.asso.fr	
Yann LEROUX	La Passerelle (77)	ylerox@agrp.fr	01 64 39 16 86
Marie L'HELIAS	L'Etape (Paris 11 et 13)	m.lhelias@etape.asso.fr	01 75 44 98 73
Samuel MALLANGEAU	L'Appart, Clichy (92)	s.mallangeau@lappart-fjt.org	01 47 33 91 41
Marceau VIAL	Les Hauts de Belleville (Paris 20)	marceau.vial@gmail.com	01 43 64 61 00
Adeline de LÉPINAY	URFJT IDF	a.delepinay@fjt-idf.fr	01 42 16 86 66

## Le CVS : un objectif ou un outil ?

### Poursuivre un objectif

#### Et non pas s'entêter sur un outil

Le CVS est une obligation légale pour tous les établissements régis par la loi 2002-2. Or les FJT ne sont pas des maisons de retraites ou des foyers de vie pour personnes handicapées (principales cibles de cette loi). Notre situation est très différente.

La loi propose :

- Un moyen : le CVS
- Pour atteindre un objectif : que la parole des « usagers » des établissements visés soit exprimée, entendue et prise en compte

Notre responsabilité est surtout de viser l'objectif défini par la loi : à savoir que les résidents aient la possibilité de donner leur avis, et que celui-ci soit pris en compte.

Si le moyen proposé par la loi pour atteindre cet objectif (le CVS) ne nous facilite pas l'atteinte de cet objectif, nous sommes libres de l'adapter, puisque le principal, c'est l'objectif, pas forcément le moyen !

En conséquence, notre mission est de créer un ou des cadres pour que les résidents puissent s'impliquer dans la vie du FJT, donner leur avis, et avoir leur part dans l'organisation du lieu où ils vivent.

Que ce soit sous la forme d'un CVS ou sous une autre forme, ce n'est pas vraiment l'important.

**Si ça ne fonctionne pas, on a deux possibilités (il y a une bonne et une mauvaise réponse...) :**

- Soit on adapte l'outil pour qu'il convienne aux gens
- Soit on « force » les gens à s'adapter à l'outil

Quand les résidents ne s'intéressent pas à une action que nous leur proposons, il est inutile d'en conclure que c'est de leur faute : « ils n'ont envie de rien, ça ne les intéresse pas et ça ne les intéressera jamais ». Si on en est à faire ce genre de conclusion, c'est qu'on a besoin d'une sérieuse cure de vitamine C...

Si une action ne fonctionne pas, il ne faut surtout pas rester en panne : c'est l'action qu'il faut remettre en question, pas les résidents.

Donc, si notre CVS ne fonctionne pas, c'est notre CVS qu'il faut remettre en question : comment imaginer un CVS qui suscite l'intérêt des résidents ?

**Le terreau de la participation : la vie collective**

La vie collective est un terreau pour la participation.

Sans vie collective, il paraît très difficile d'espérer mettre en place une quelconque participation.

Mais si une participation se met en place et se généralise, elle va nourrir à son tour la vie collective, et on rentre alors dans un cercle vertueux.

Il faut donc s'intéresser conjointement à ces deux questions : vie collective et participation.

**Les différents niveaux de participation**

On identifie 5 niveaux de participation.

Chaque niveau est légitime, et peut co-exister avec d'autres niveaux de participation.

En revanche, il est indispensable d'être clair sur le niveau de participation dans lequel on se situe : si on ne fait qu'informer d'une décision déjà prise, il ne faut surtout pas laisser croire que les avis pourront être pris en compte. Cela créerait une forte frustration chez les participants, qui se retournerait contre vous...

L'indifférence	L'action existe, indépendamment des participants
L'information	Les participants reçoivent une information. Même s'ils posent des questions ou font des remarques, le but n'est pas de récolter leur point de vue, mais de leur transmettre une information.
La consultation	On demande leur avis aux participants. Leur avis est pris en compte, mais la décision ne leur appartient pas.
La concertation La négociation	On souhaite créer un débat autour d'une question. Le but est de travailler ensemble à la création de propositions de compromis. Mais la décision <i>in fine</i> n'appartient pas aux participants.
La co-décision	Les participants participent à la prise de décision

### **Prendre le risque de faire confiance aux résidents**

On ne peut espérer une participation constructive des résidents que si nous leur faisons confiance, et qu'ils le sentent. C'est en faisant confiance aux résidents qu'on les positionnera comme « contributeurs », et non pas uniquement comme « consommateurs ».

En caricaturant un peu, on peut en effet identifier 2 types extrêmes de positionnement d'un participant à une négociation :

Le participant « consommateur », ou la frustration de l'impuissance.

- De son côté :  
Un service lui est dû, et il est ici pour faire respecter ses droits. Il va se positionner en tant qu'opposant, et considérer qu'on ne prend jamais assez en compte ses demandes. Il est dans une situation d'impuissance, car il sent qu'il n'a pas de pouvoir ; il se débat donc pour qu'on prenne son avis en compte. Il est probable qu'il ne reconnaisse jamais les efforts que nous faisons, et ceux-ci ne lui sembleront jamais suffisants, car cela reviendrait pour lui à abandonner son positionnement en tant qu'opposant, et donc à abandonner ses revendications.
  - De notre côté :  
Il nous fatigue, il n'est jamais content, il ne fait que râler. Il est impossible à satisfaire, alors, quitte à ce qu'il ne soit pas satisfait, autant ne pas trop se compliquer la vie...
- ⇒ Situation de blocage et de frustration des 2 côtés

Le participant « contributeur », ou la prise de risque de (se) faire confiance.

- De notre côté :  
On lui fait confiance, on a un a priori positif sur le fait qu'il peut nous apporter qqch, et qu'il n'est pas qu'un grincheux. Du coup, on lâche un peu de votre pouvoir, pour le partager avec lui.
  - De son côté :  
Il va sentir qu'on lui fait confiance et, le plus souvent, il va tout faire pour être à la hauteur de cette confiance. Il va faire des propositions dans lesquelles il prendra notre point de vue en compte, ce qui facilitera la création de consensus.
- ⇒ C'est à nous de faire confiance et de prendre le risque de lâcher du pouvoir

### **Prouver par des faits que la participation n'est pas inutile**

Les mots ne valent pas grand-chose. Pour prouver que la participation n'est pas inutile, il faut des actes.

Quand des résidents ont fait une proposition, il est indispensable de donner très rapidement une suite (que ce soit la réponse, ou la date à laquelle ils obtiendront la réponse, et pourquoi cette date et pas maintenant).

Si nous ne donnons pas une suite très rapide à l'investissement des résidents, on peut être certains qu'ils ne reviendront pas la prochaine fois. Il est de notre responsabilité de respecter le temps et l'implication des résidents, en leur donnant une réponse rapide.

D'autant plus qu'ils sont dans la majorité plutôt impatients...

### **Tester, changer, expérimenter de nouvelles idées. Ne pas rester bloqué sur un outil**

S'il est difficile d'avoir des candidats, pourquoi ne pas faire un vote sans candidature (cf. méthodologie décrite dans les documents distribués, issus du site pour les équipes éducatives <http://www.esf.fjt-idf.fr>, onglet Ressources / Techniques d'animation et outils pédagogiques / Recettes à aménager à sa sauce).

Si la méthode du vote ne fonctionne pas, parce que les résidents ne se connaissent pas entre eux et doivent donc choisir entre des inconnus, pourquoi passer par une élection (d'autant plus si on a du mal à avoir des candidats) ? Pourquoi ne pas ouvrir les réunions à ceux qui le souhaitent, sans passer par une élection ?

Si l'ordre du jour ne suscite pas l'intérêt des résidents, alors c'est l'ordre du jour qu'il faut changer (sauf si vous comptez changer les résidents !). L'idéal est de partir des préoccupations des résidents, entendues lors des conversations de couloir.

Etc, etc.

Voici quelques idées d'idées testées par les uns et les autres :

### **Idées**

---

*(J'ai essayé de retranscrire les récits que chacun a faits... Je m'excuse si des imprécisions se sont glissées : n'hésitez pas à les corriger !)*

#### **Des commissions thématiques, dédiées à un objet concret**

Marceau, aux Hauts de Belleville

Quelles commissions ?

- Commission animation :  
Quelles animations mettre en place dans le foyer ?
- Commission vie quotidienne :  
Quels sont les problèmes repérés et les améliorations souhaitées pour la vie quotidienne dans le foyer ?
- Commission restauration :  
Quels repas communs peuvent être prévus ?

Qui participe ?

- Participation libre des résidents
- Les plus impliqués peuvent être cooptés « membres permanents », et siéger ensuite à une séance plénière où se retrouvent les membres permanents des différentes commissions. Cette séance plénière n'est pas très loin d'un CVS... !

Fonctionnement :

- Un thème par commission
- Thème fixé par les résidents : dès qu'un thème apparaît à l'occasion d'une discussion de couloir, une réunion est organisée pour que le projet correspondant puisse être monté
- Si un autre thème apparaît pendant la réunion, une autre date sera prise pour en discuter
- L'idée est discutée, un projet est monté (quoi ? pour qui ? quand ? combien ça coûte ?). Il sera ensuite présenté à la direction pour validation. Si le projet est validé, il pourra être réalisé

Quel est le pouvoir de ces commissions ?

C'est un pouvoir de proposition => Concertation, négociation.

Il ne s'agit pas seulement de dire « y'a qu'à / faut qu'on », il s'agit de construire des projets.

Pour les résidents, ces projets sont ensuite proposés à la direction, laquelle les valide ou fait des remarques.

*Attention* : il est primordial que la direction soit d'accord avec ce principe dès le début, et il faut absolument s'en assurer avant de lancer l'action. Ces commissions ne peuvent fonctionner que si la direction leur fait confiance et a un a priori positif sur le fait qu'elles présenteront des projets valables.

Le pouvoir de décision appartient toujours à la direction, mais celle-ci doit accepter de laisser un réel pouvoir de proposition à la commission (sinon c'est « cause toujours »...).

### **La gestion du budget animation par les résidents**

Ibrahim, ALJT Roissy

La résidence dispose d'un budget animation qui peut être laissé en gestion aux résidents.

Il sera sans doute préférable d'accompagner cette « auto-gestion », non pas parce qu'on ne fait pas confiance aux résidents (auquel cas il vaut mieux abandonner tout de suite l'idée de les faire participer), mais pour des questions d'accompagnement et d'animation.

### **Laisser les clefs d'une salle habituellement fermée aux résidents**

Amina, ALJT Roissy

La salle polyvalente est habituellement fermée en dehors des heures de présence de l'équipe. Des résidents ont demandé à pouvoir l'utiliser un soir le week-end. La décision a été prise d'accepter cette demande.

La salle a été rendue par les résidents propre et rangée. Aucun incident n'a été à déplorer. Les résidents ont été totalement responsables.

Il y aurait pu y avoir un souci, mais c'est le risque à prendre.

### **Poser la question directement aux intéressés**

Yann, La Passerelle

Devant la difficulté à mettre en place un CVS, et après s'être arraché les cheveux pour trouver l'idée géniale qui créerait le CVS parfait, Yann a tout simplement demandé aux résidents : « Qu'est-ce que vous voulez, vous ? ». Eh bien ils ont répondu. Tout le monde a réfléchi ensemble, et des idées ont été imaginées !

Par ailleurs, il ne faut pas se mettre une pression démesurée sur le nombre de résidents qui participent. Il vaut mieux trois résidents très impliqués que vingt résidents qui ne viennent que pour les chips. D'autant qu'il est quasiment impossible de travailler à vingt personnes...

### **Trouver d'autres moyens que le CVS pour contourner la question de la mobilisation**

Alan, L'étape

Amina, ALJT Sarcelles

Thomas, ALJT Sarcelles et Roissy

Amina a mis en place une boîte à idées qui fonctionne bien.

Alan a mis en place un cahier pour les idées, qui pour l'instant ne se remplit pas très vite.

L'ALJT a mis en place un baromètre de satisfaction, que les résidents sont invités à remplir chaque année.

Dans ce cas aussi, il est primordial de donner une suite aux propositions qui sont faites par les résidents.

Il faut également faire attention à ce que les résidents fassent des propositions en tant que « contributeurs », et si possible pas trop en tant que « consommateurs » (cf. précédemment).

### **Pour faire passer l'envie : miser sur les « grandes gueules »**

Rien ne vaut le bouche à oreille. Nous sommes tous saturés d'informations, et les résidents ne lisent souvent pas nos affiches. Si un petit noyau de résidents est motivé, leur motivation peut faire boule de neige auprès des autres résidents.

D'où l'importance d'impliquer des résidents par exemple dans la définition des actions, afin que celles-ci les intéressent réellement, et qu'ils en parlent eux-mêmes à leurs camarades !

### **Pour intéresser : partir du besoin exprimé, et proposer plus**

Ibrahim, ALJT Roissy

Plusieurs résidents ne comprenaient pas leur fiche de paie et avaient peur de se faire entourloupier. Ibrahim a donc invité un intervenant pour qu'il explique le fonctionnement d'une fiche de paie. Les résidents sont venus car ils avaient un intérêt très clair pour l'atelier : être sûrs qu'ils ne se faisaient pas avoir sur leurs salaires.

Mais Ibrahim a également demandé à l'intervenant d'expliquer où allaient les différentes cotisations sociales, et comment fonctionnait le système de répartition à la française !

### **Prévoir un local à la disposition du CVS**

Alan, L'étape

Au foyer L'étape, une salle est en train d'être construite pour stocker les chips et autres bonbons destinés aux soirées collectives. Alan se demande s'il serait possible de confier la gestion de cette salle aux membres du CVS : ils auraient ainsi un lieu qui leur serait propre, et une responsabilité claire.

Cette salle pourrait prendre par exemple la forme d'un local de BDE (bureau des élèves) tels que certains d'entre nous ont pu en connaître à l'école ou à la fac. Un espace un peu à part, que les jeunes sont libres de gérer comme ils le souhaitent !

### **Prochain rendez-vous du groupe de travail**

---

Date à fixer au cours de la semaine du 11 au 15 juin : un Doodle sera proposé début mai pour fixer la date.

D'ici là, chacun, selon la situation de la vie collective et de la participation dans son FJT, essaie de mener une action participative, dans laquelle les résidents sont impliqués. Nous travaillerons à partir de ces expérimentations.

Compte-rendu réalisé par Adeline de Lépinay