

Compte rendu du Conseil de la vie sociale du 04 avril 2024

Présents : Pascale B, Julien B, Sophie B, Anne C, Lucie C, Alice C, Frédéric LB, Dominique L, Margaret L, Pierrick L, Manon L, Pascal L, Didier L, Marie M

Excusés : Cécile H, Cécile L, Cléo D

Dans un premier temps, nous avons traité les questions n'ayant pu être abordées lors du dernier CVS de janvier. Nous nous sommes ensuite penchés sur les questions des personnes accueillies/résidents puis sur celles des familles.

1) Processus de validation du compte rendu des CVS en comparaison avec les comptes rendu des CA

Le CA au TDR :

La secrétaire fait le compte rendu et l'envoie aux administrateurs qui étaient présents au CA afin qu'ils puissent le lire, le compléter et/ou le corriger. Afin d'identifier les éléments ajoutés ou modifiés, ces derniers sont surlignés avec une couleur.

Le compte-rendu est ensuite validé lors de la prochaine réunion du CA en début de séance.

Pour le CVS :

L'idée serait d'instaurer le même fonctionnement qu'au CA, pour le CVS, avec des relecteurs. Le compte rendu rédigé serait transmis à l'ensemble des membres du CVS afin que chacun puisse le lire, donner son avis et le corriger si besoin.

2) La mise en place d'un trombinoscope des élus du CVS dans nos comptes rendus

Il nous semble important que les lecteurs des comptes rendus du CVS puissent poser un visage sur un nom. Les photos des élus du CVS permettent aux lecteurs d'identifier ces personnes et ainsi de poser plus facilement des questions et de favoriser les échanges.

Il a été rappelé que ce n'est pas obligatoire, toute personne peut refuser que sa photo apparaisse sur les documents. Après consultation, l'ensemble des membres du CVS ont accepté.

Il sera donc inscrit sur les comptes rendus des CVS : une bannière avec la photo, le nom et la fonction de chacun des élus. Lucie Cassan, chargée de communication, pourra, si besoin, prendre en photo les personnes qui le souhaitent.

Lors du prochain CVS, nous recueillerons, par écrit, le consentement au droit à l'image des membres du CVS.

3) Le site internet du TDR :

- Révision du logo du CVS sur le site du TDR et sur nos documents

Le logo du CVS doit être adapté au nouveau logo. Lucie Cassan, chargée de communication, fera plusieurs propositions de logo pour le prochain CVS.

Tout le monde a la possibilité de faire des propositions.

- Procédure de facilitation de la recherche de document sur le site du TDR

Il a été relevé pendant la réunion que certains documents, articles ou encore dates importantes, n'étaient pas facile d'accès sur le site internet.

Ainsi, il sera demandé à la graphiste, Madame Garoche, d'inclure une barre de recherche sur la page d'accueil du site afin de faciliter la recherche à l'aide de mots clés.

Le service des Huniers est affilié à une autre structure accueillant des sans-abris, ils reçoivent beaucoup d'appels de personnes souhaitant un hébergement et doivent donc les réorienter à chaque fois. Il faudra demander à Madame Garoche de rectifier ce problème.

- Information du calendrier des vacances des établissements : Les dates de fermeture des services des Accueils de Jour doivent être sur le site en première page ?

Il y a un onglet « agenda » sur le site internet dans lequel sont recensés les événements de l'association. Les dates des vacances des établissements seront inscrites, en septembre, sur le site internet dans l'onglet « agenda » et « nos services ».

4) Mode de diffusion des comptes rendus des réunions du CVS vers les familles : via un mail, un courrier, disponibles sur le site ?

Les personnes ne disposant pas d'adresse mail recevront le compte rendu du CVS par courrier.

Le compte rendu est mis en ligne sur le site internet une fois que ce dernier est validé, la traduction en FALC effectuée et la vidéo terminée.

Il a été convenu d'un délai de 1 mois pour l'écrit et la traduction en FALC du compte rendu. Concernant la vidéo, cela prend plus de temps. Ainsi, Lucie Cassan, chargée de communication, enverra un mail aux familles une fois que la vidéo sera diffusée sur le site internet.

Pour les personnes qui n'ont pas d'adresse mail, elles pourront aller voir sur le site environ 1 mois ½ après la réunion, pour savoir si elle est en ligne.

Questions transmises par les élus des personnes accompagnées :

5) Problème avec un chauffeur de TSH, Monsieur X, au comportement inadapté dans sa relation aux bénéficiaires

Le chauffeur de TSH, Monsieur X, aurait très mal parlé à une personne accueillie aux Acanthes. Cette dernière est allée en parler à Jean-François, coordinateur, qui a transmis l'information à Yaël, responsable de service.

Une autre personne accompagnée, présente à ce moment, affirme que Monsieur X n'a rien dit. La « victime » aurait été contrariée car elle souhaitait que ce soit un autre chauffeur qui les prenne en charge.

Cependant, il a été rapporté que Monsieur X aurait des propos très déplacés et lourds envers les femmes et pousserait certains passagers des transports dans ce sens.

L'association a déjà rencontré des difficultés avec ce chauffeur.

Il faudra parler de la situation avec Yaël et Jean-François.

Monsieur X n'étant pas un salarié du TDR, l'association ne peut pas l'empêcher de faire les trajets avec les personnes accueillies. Néanmoins, la convention passée entre le TSH et l'association donne le droit au TDR d'intervenir afin de le recadrer.

Les personnes accueillies craignent qu'il y ait des retombées et d'en subir les conséquences/répercussions. Ainsi, lors de l'échange avec Monsieur X, nous porterons à son attention ce qui a été rapporté par les personnes accueillies de façon anonyme.

Par ailleurs, si les personnes accueillies ne se sentent pas respectées, qu'elles soient témoins ou victimes de ces faits, elles doivent absolument le signaler aux coordinateurs ou aux professionnels présents qui remonteront ensuite l'information aux coordinateurs. Il ne faut pas banaliser ce genre de propos et de comportements, ce n'est pas normal.

A l'époque de Monsieur Lambert (ex Directeur de TSH), des temps de formation dédiés aux équipes de chauffeurs avait été mis en place. Nous nous interrogeons sur la nécessité de renouveler cette pratique.

Pour le prochain CVS, nous ferons le point sur les actions mises en place.

6) Cahiers de CVS : où en est-on à partir de ce qu'on a envisagé ?

Il est compliqué de distinguer les questions qui relèvent du CVS ou non. Il faut donc inscrire toutes les questions dans le cahier et les professionnels feront le tri. Les professionnels doivent faire le relais de l'information.

Le CVS traite plutôt des projets (à plus grande échelle). Par exemple, si la machine à laver ne marche pas, il ne faut pas attendre le prochain CVS pour avoir une réponse, une solution à ce problème.

L'accompagnement des professionnels est nécessaire pour encourager et faciliter l'écrit dans le cahier. De plus, les professionnels doivent lire les comptes rendus en FALC et montrer aux personnes la vidéo du CVS. Cependant, les professionnels n'ont pas beaucoup de temps à consacrer à cela. On se rend compte que le système du cahier ne marche pas vraiment.

La situation aux Huniers :

Les personnes ne se saisissent pas beaucoup du cahier, elles ont du mal à comprendre ce qu'est le CVS.

Des choses ont été mises en place :

- Une équipe d'appui explique le rôle du CVS, en FALC, à travers des ateliers autour du CVS
- Impression de documents en FALC (smileys) afin d'amener des interrogations
- Nécessité de mettre en place des temps définis avant de faire les tâches quotidiennes afin de récolter et inscrire dans le cahier les souhaits des résidents. Il faut revenir dessus plusieurs fois pour qu'ils aient le temps de réfléchir.

Le CVS est une instance qui ne parle pas aux personnes accueillies et à certains professionnels, il s'agirait donc d'installer un cahier sans l'appeler « cahier de CVS » qui permettrait de retracer les réflexions évoquées tous les mois. Les professionnels des services devront être relais auprès des personnes accompagnées.

La réunion des résidents et des personnes accueillies a lieu une ou deux fois par trimestre. Ces réunions constituent des temps privilégiés afin d'encourager les échanges et les discussions. Cependant, durant ces temps, beaucoup d'informations sont transmises.

Il faudrait donc instaurer des temps plus régulièrement pour réduire la quantité d'information par réunion.

L'important est de maintenir les temps de réunions des personnes accueillies et des résidents et pendant ces temps lire les comptes rendus du CVS.

7) Où en est-on, service par service, sur l'écologie ?

Le 15 février, Sophie Burban, Pierrick Lesné, Didier Lucas et Julien Brisset ont participé à une réunion du GRAAL portant sur la thématique de l'écologie et de l'environnement.

Des réunions des administrateurs auront lieu sur la question de l'alimentation, sur l'accompagnement de la recherche de produits locaux. L'idée serait de déployer de nouveaux projets en lien avec ces réflexions.

Le 04 juin aura lieu la soirée solidarité sur le thème de l'alimentation : imaginer le bien manger, manger durable avec des produits de saison et de proximité.

Nous avons demandé aux coordinateurs de chaque service de nous faire un « inventaire des pratiques écologiques mises en place ». Ça nous permettra de mieux savoir où on en est au Temps du Regard sur cette question. Leurs retours seront communiqués au CVS.

Questions transmises par les représentants des familles :

8) Y a-t-il de nouvelles informations concernant le passage piéton ?

Il n'y a pas de nouvelles concernant la mise en place d'un passage piéton au Gros Chêne.

9) Les casiers de rangement aux Acanthes font l'objet de réflexions

Le 29 avril, une entreprise vient fabriquer le meuble dans lequel il y aura les casiers tests à Acigné.

Sur les Acanthes : Il faudra récupérer des meubles qui sont l'un au-dessus de l'autre pour les poser l'un à côté de l'autre. Réflexion sur ce point et essai. Il faut que soit accrochés et installés des porte-manteaux solides.

10) Le café associatif : y a-t-il des évolutions ?

Le contexte actuel du Temps du Regard ; absence de Cécile, d'Emmanuelle et le déménagement du Temps d'Agir, ne rend pas possible la mise en place d'un projet tel que celui du café associatif pour 2024. Cependant, ce projet est gardé en tête pour les prochaines années.

11) Absences dans les hébergements :

« Dans un premier temps, l'association va proposer à chacune des familles, un point tous les trois mois... »

- Est-ce que les rendez-vous sont déjà pris en cette fin de 1^{er} trimestre ?

Les absences dans les hébergements et donc le point tous les 3 mois ne concernent pas toutes les familles. En effet, si la personne souhaite être en week-end dans sa famille alors cela les concerne. Aux Huniers, il y a 3 personnes qui rentrent dans leur famille et ces 3 familles ont eu ou vont avoir un rendez-vous avec Stéphanie.

La démarche a donc bien démarré.

12) Les admissions dans le foyer de vie d'Acigné (pas à l'ordre du jour) :

L'association a pris le temps d'informer en priorité les familles, pour qui l'entrée dans le foyer de vie d'Acigné ne sera possible, afin qu'ils puissent se retourner. L'association a également informé les familles ayant un projet qui a du sens.

La commission admission a prévu des rencontres pour faire le point avec les familles candidates. En effet, les familles ont besoin d'avoir des nouvelles de leur candidature au projet du Botrel. Il paraît important qu'elles puissent anticiper et préparer le changement à venir.

13) Le linge dans les foyers d'hébergements

« Pas de repassage systématique...

La demande des parents est parfois très différente de celle de la personne accueillie et il est indispensable de tenir compte de la parole de la personne accueillie ou du résident ».

Remarque : Cette réponse est difficile à lire.

Il s'agit dans cette situation de trouver un compromis entre le travail des professionnels, encourager l'auto-détermination des personnes, et la volonté des parents, le linge repassé par exemple. C'est du sur-mesure, en effet il n'y a pas de règles définies, les choix se font en fonction des personnes.

C'est également une histoire de communication. Le professionnel doit prendre le temps d'expliquer aux familles la situation et le choix effectué.

Par ailleurs, le Temps du Regard a proposé aux personnels des hébergements l'intervention d'une personne extérieure sur la question du choix.

Enfin, l'association a pour projet d'octroyer un espace aux familles afin d'échanger et partager des moments. La maison de voisinage à Acigné accueillera ces temps de rencontre.

La réunion du CVS n'a pu traiter l'ensemble des points inscrits à l'ordre du jour. Ainsi, concernant les 3 questions n'ayant pu être abordées, à savoir :

- La Charte d'utilisation de la Maison de voisinage,
- Le type de contrat de location qu'on prévoit d'utiliser
- Le projet de service des accueils de jour.

Vous pouvez envoyer vos remarques à Didier Lucas.

Prochaine réunion du CVS : le 27 juin 2024 de 14h30 à 16h30 au Temps d'Agir à Rennes.

Alice Chartier, référente qualité