

Guide pratique

du Conseil
de Vie Sociale



Habitat Jeunes



URHAJ
UNION RÉGIONALE POUR L'HABITAT DES JEUNES

Habitat Jeunes
Occitanie

(habitatjeunesoccitanie.org)



(DES QUESTIONS ?)

Pour plus de renseignements sur les recommandations, les trucs et astuces, les témoignages et les retours d'expériences présentés dans le guide du Conseil de Vie Sociale, pour plus d'informations sur les outils mis en place par les équipes socio-éducatives dans les résidences, n'hésitez pas à contacter l'Union Régionale Habitat Jeunes...

occitanie@unhaj.org

Som- maire

en page 3

Contexte et autres généralités

Introduction... page 4

Et remerciements

Enjeux et contexte... page 5

Ce que dit la loi

Les recommandations de l'ANESM

Formes et contenus... page 7

Les formes et registres d'expression et de participation

Communiquer... page 9

Auprès des résidents

en page 10

Mode d'emploi

1 Accueillir... page 11

2 Mobiliser... page 13

Les résidents

3 Mobiliser... page 15

Les administrateurs et les salariés

4 Organiser... page 17

5 Élire, être élu... page 19

6 Faire vivre... page 21

Contexte

et autres
généralités

Intro- duction

*'Il ne peut y avoir
de conseil de vie sociale
sans vie sociale.'*

ANESM

L'objectif de ce guide, réalisé avec les équipes socio-éducatives des résidences Habitat Jeunes de Midi-Pyrénées, est très concret : favoriser la mise en place des conseils de vie sociale ou les refaire vivre lorsqu'ils ont périclité, et proposer des méthodes pour les maintenir dans le temps, et ce malgré le renouvellement fréquent de nos publics, puisque c'est là une des spécificités majeures du réseau Habitat Jeunes.

Il y a cependant, derrière cet objectif pratique, une intention sous-jacente en lien direct avec l'éducation populaire (à laquelle nous revendiquons notre appartenance) à savoir notre capacité d'entreprendre, d'initier, d'anticiper, d'encourager les jeunes à s'exprimer, créer, se connaître et se valoriser dans la société d'aujourd'hui et de demain.

Cet objectif fait partie intégrante de notre raison d'être, de notre projet social, il est notre spécificité et se doit de guider l'ensemble de nos actions et sous-tendre l'ensemble de nos missions.

Le conseil de vie sociale, comme toutes les formes et registres de participation, doit donc être pris au sérieux, en n'étant non pas considéré comme une contrainte, mais comme une chance. Un outil au service du projet social des résidences Habitat Jeunes, dont peuvent se saisir administrateurs et salariés pour mettre en place une véritable vie sociale, avec et pour les jeunes dans toutes les résidences Habitat Jeunes et

MERCI

À tous ceux qui ont accepté de témoigner : résidents, administrateurs et salariés, aux membres des équipes socio-éducatives qui ont participé à la conception du guide et à l'URHAJ Ile de France pour avoir partagé avec nous son expertise.

Merci également à Écureuil et Solidarités, aux CAF de la Haute-Garonne, du Tarn et du Gers pour leur soutien.

Enjeux et contexte

S'impliquer et participer à la vie et au fonctionnement de la résidence

Ce que dit la loi, extraits choisis

Référence : décret n° 2004-287 du 25 mars 2004, relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles

Article 1

« Le conseil de la vie sociale est obligatoire lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail au sens du premier alinéa de l'article L. 344-2. Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation. »

Article 3

« Le conseil de la vie sociale comprend au moins :
- deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge ; un représentant du personnel ; un représentant de l'organisme gestionnaire. »

Art 15

« Le conseil de la vie sociale se réunit au moins trois fois par an sur convocation du Président. Les instances de participation prévues à l'article 1er sont obligatoirement consultées sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet

En résumé

Composition minimum :

- 2 résidents, 1 représentant des salariés, 1 représentant des administrateurs

Rythme :

- 3 minimum/an

Consultation obligatoire :

- Élaboration et modification du règlement de fonctionnement et projet d'établissement

Un atout au service du projet social

Créer un conseil de vie sociale est un atout pour le vivre ensemble, un outil participant à la réussite du projet social porté par les associations Habitat Jeunes.

Créer un conseil de vie sociale, comme toute autre forme de participation et d'expression, ne doit donc pas s'envisager comme une réponse à une contrainte législative, sous peine de remontrances et sanctions éventuelles dans le cadre des évaluations internes et externes. Il s'agit avant tout de s'inscrire dans un processus démocratique en cohérence avec les valeurs portées par le réseau Habitat Jeunes.

Chacun doit en être convaincu, avant toute chose, pour convaincre à son tour, la participation des résidents étant souvent complexe et fluctuante. Le maître mot pourrait être imagination, mais aussi patience, ou encore tolérance. Ne pas craindre d'expérimenter, de tester, est encore le plus sûr moyen d'attirer l'attention et la curiosité des résidents.

Les outils, si imaginatifs soient-ils, ne se suffisent cependant pas à eux-mêmes. Sans une politique d'établissement volontaire, ils perdront rapidement tout intérêt pour ceux qui les ont mis en place comme ceux auxquels ils sont destinés.

L'un des enjeux majeur est une prise de conscience et une volonté forte des administrateurs et de la direction de l'importance de la participation et de l'expression des usagers.

L'enjeu est bien le collectif. La mise en place de l'ensemble des outils, dont le conseil de vie sociale, engendre une dynamique valorisant le vivre ensemble. Elle permet également une meilleure régulation des oppositions et conflits éventuels, notamment en termes de règlement intérieur et de respect de ce dernier.

L'instauration d'un véritable processus de dialogue et d'écoute entre administrateurs, salariés et résidents n'aura que des conséquences positives, pour tous.

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

En application de l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles : 'Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale'.

L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux 'ANESM' contribue à accompagner les établissements et services dans leurs évolutions au moyen de recommandations de bonnes pratiques professionnelles, répondant ainsi aux attentes des personnes et de leur entourage en affirmant davantage la place et le droit des usagers.

Les recommandations de l'ANESM constituent un fil conducteur, à la fois théorique et pratique, pour la mise en place de bonnes pratiques professionnelles en faveur de la participation des usagers, en l'occurrence les résidents des associations Habitat Jeunes.



Trucs et astuces...

S'inspirer des recommandations de l'ANESM

- en les adaptant aux spécificités de chacune des résidences

Mettre en place des instances de participation

- adapter la terminologie si nécessaire pour une participation plus importante des jeunes

FORMES ET CONTENUS

Formes et registres, d'expression et participation

Jeunes

Le MOT de l'ANESM...

« La participation est en prise directe avec les pratiques d'insertion, comprises au sens large de retissage du lien social. Le lien social est une métaphore qui doit se nourrir de pratiques concrètes et d'expériences du « vivre ensemble ».

L'expression et la participation font donc partie intégrante des outils à disposition des professionnels pour viser l'insertion des usagers dans la vie sociale.

Cette position indique également que l'effet de ces outils réside davantage dans les processus, les échanges et les apprentissages à l'œuvre que dans les résultats ou même la simple conformité aux textes réglementaires. »

usagers

Forme : résidents concernés par la thématique/question évaluée

Registre : participation et expression individuelle



enquête de satisfaction

Objectifs : recueillir des informations permettant une prise de décision

Conséquence : positionne les résidents comme usagers d'un service

acteurs

Forme : groupe volontaire pour débattre ensemble d'une thématique prédéfinie

Registre : participation collective



groupe d'expression

Objectif : s'exprimer sur un thème lié au collectif, à la société

Conséquence : apprentissage des débats, des prises de parole et respect de la diversité

experts

Forme : groupe de travail et de réflexion ouvert aux membres volontaires

Registre : pouvoir d'initiative



groupe projet

Objectif : réfléchir à une thématique afin de proposer des solutions et /ou mettre en place un projet

Conséquences : renforce la capacité d'agir et d'influer sur son environnement

représentants

Forme : instance ouverte aux représentants des résidents et à l'ensemble des résidents

Registre : démocratie représentative



conseil de vie sociale

Objectif : exercer les droits des usagers

Conséquence : apprentissage de la citoyenneté

Enquêtes de satisfaction, groupes-projets, groupes d'expression et conseil de vie sociale s'inscrivent, chacun, dans des formes d'expression et registres de participation différents.

Elles ne sont pas exclusives l'une de l'autre, peuvent être complémentaires et s'articuler dans le cadre d'une stratégie globale, inscrite dans le projet social, ou être utilisées comme des outils de recueil d'information, permettant également l'expression autour d'un sujet spécifique et circonstancié.

Le CVS peut être considéré comme le registre de participation le plus abouti en termes de démocratie représentative.

Il est aussi le plus complexe à mettre en œuvre et à faire vivre. Très formel, il peut rebuter, non seulement les résidents, mais aussi les administrateurs et les salariés notamment face aux difficultés et lourdeurs pressenties.

Il s'agit donc de bien articuler et utiliser ces formes d'expression pour faciliter la création et la vie du CVS et en délimiter les contours et les contenus, pour qu'il serve vraiment et remplisse son rôle d'instance démocratique participative.

Question de thématiques...

Selon la loi, Le conseil de vie sociale donne son avis et peut faire des propositions concernant l'ensemble des éléments constituant le fonctionnement de l'établissement...

- organisation intérieure
- vie quotidienne
- activités et animation socioculturelle
- services
- projets de travaux et d'équipements
- nature et prix des services rendus
- affectation des locaux collectifs
- entretien des locaux
- animation de la vie institutionnelle
- mesures prises pour favoriser les relations, le vivre ensemble
- modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge

TOUTES
les thématiques liées
au **COLLECTIF**
peuvent être abordées
dans
le cadre du CVS



Trucs et astuces...

Un sujet revient de façon récurrente parmi les résidents dans tous les CVS...

Réponses :

- créer un groupe projet
- organiser une réunion spécifique

Un sujet n'est pas pris en compte par les administrateurs dans les CVS...

Réponses :

- réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents et envoyer un compte rendu des résultats à tous les administrateurs et salariés

Un sujet de société portant à polémique et touchant à la vie dans la résidence, est abordé en CVS...

Réponses :

- créer un groupe de réflexion autour de thématique (sexisme, racisme, violences verbales et/ou physiques...)
- faire appel à des intervenants extérieurs spécialistes de la problématique dans le cadre d'une action hors CVS

L'organisation des activités et animations occupent tout l'espace du CVS...

- faire passer un questionnaire sur les activités souhaitées
- organiser une réunion spécifique
- créer des groupes chargés de la mise en place de l'action en question

COM- MUNIQUER

Pour mieux accueillir, mobiliser, organiser et faire vivre

Un élément transversal
et fondamental à la vie de la résidence
et au fonctionnement de toutes les instances

Parler de communication est une évidence, un élément transversal à chacune des étapes de la mise en place d'un CVS. En amont comme en aval, la qualité de la communication sera déterminante de l'implication de chacun : résident, salarié et bénévole, dans cette instance.

Il convient, en toute logique, d'adapter les moyens de communication à la cible, sans a priori. Si une méthode ne fonctionne pas, il faudra en changer, parfois malgré nos propres convictions.

Le but est d'atteindre son objectif : faire passer les messages, intéresser, mobiliser, donner envie de s'exprimer. Et, bien sûr, il faudra s'adapter de plus en plus rapidement à l'évolution des moyens de communication...

La communication, formelle et informelle, est un travail quotidien à ne surtout jamais négliger. Il ne faut pas non plus oublier que, si quelqu'un ne veut ni répondre, ni participer, on ne peut pas le forcer... mieux vaut alors faire preuve de patience et de beaucoup d'imagination.

Des objectifs

Informier...

En amont pour mobiliser

Échanger...

Le plus possible, au-delà du cadre formel, dans un cadre Informel

Identifier...

Les besoins, les envies, les attentes et les idées

Transmettre...

Les besoins, les envies, les attentes et les idées

A utiliser simultanément ou choisir avec perspicacité

- en parler dès que l'on croise un résident
- mail
- facebook
- texto
- boîte à idée
- affiches vierges sur les murs, le sol dans les endroits de passage
- affiches d'informations pratiques
- courrier dans les boîtes aux lettres individuelles
- relance SMS moins de 48h avant la réunion
- espace d'affichage dédié
- faire circuler une info mobilisatrice
- affichages et actions qui interpellent

A photograph of three young people (two women and one man) smiling and posing for a photo at what appears to be a paint festival or event. They are all covered in colorful paint splatters (green, blue, yellow, red) on their faces and clothing. The man in the center is wearing a red hoodie with a circular logo that says 'MILANO OLD SCHOOL' and '1878'. The woman on the left is wearing a black hoodie and has a pink wristband that says 'J'AI AIMEZ'. The woman on the right is wearing a black hoodie and has sunglasses on her head. The background shows a large indoor space with white metal railings and a red wall.

Mode d'EMPLOI

1

Accueillir

**C'est mettre à l'aise,
faire en sorte de se sentir chez soi**
pour donner envie de participer, s'exprimer
et s'engager dans le collectif et la vie de la résidence

Le MOT de l'ANESM...

« Il est essentiel de rappeler que la finalité ultime du bien fondé de la participation est le pouvoir que le résident acquiert sur sa propre vie et sur son environnement. »

La première impression est déterminante...

Valoriser...

La qualité de l'échange avec les professionnels à toutes les étapes de l'entrée et l'installation dans la résidence

Favoriser...

Les liens entre les résidents, le dialogue entre le jeune et l'équipe

Informier...

Sur les différentes possibilités de participer au collectif et de la capacité d'agir dans la vie de la résidence

(témoignage)

L'accueil est vraiment important, et d'autant plus quand on arrive de loin. Après un premier contact téléphonique, j'ai eu un rendez-vous à la résidence pour présenter mon projet, et on m'a expliqué ce qu'était une résidence Habitat Jeunes.

Je me suis installée un week-end, il n'y avait donc que des veilleurs, mais j'étais attendue. Ensuite, dans la semaine, j'ai rencontré une animatrice. Elle m'a demandé comment s'était passée mon installation, si j'avais besoin de quelque chose... elle m'a dit que je pouvais la voir à tout moment si j'avais un problème sur quoi que ce soit, ou même juste une question.

Le fait d'être rapidement reçue m'a notamment aidé pour prendre mes repères en ville.

L'animatrice m'a expliqué où trouver ce dont j'ai besoin au quotidien.

L'équipe socio-éducative est disponible pour tout le monde, ils nous le disent dès le début et c'est vrai que ça met à l'aise, on se sent accueilli. Ça fait plus d'un an que je suis là maintenant, et je me sens vraiment entourée.

Je ne participe pas tous les jours à des activités, mais régulièrement oui, et j'assiste également aux CVS. Je propose aussi des idées, comme dernièrement de faire des portes ouvertes... Je pense en effet que les résidences Habitat Jeunes mériteraient d'être mieux connues.

**Jade,
résidente
à Ô Toulouse**



Trucs et astuces...

Faire visiter les locaux...

- soit lors de la réservation
- soit de l'installation
- l'idéal : visite systématique lors de l'entretien après acceptation du dossier

Remettre...

- un kit d'infos sur la ville
- un livret d'accueil résidence

Informar...

- afficher les photos et les coordonnées des représentants des résidents
- envoyer ces coordonnées par mail aux nouveaux résidents dès leur arrivée

Mettre en place...

- un parrainage des nouveaux par d'anciens résidents volontaires



Inviter à un pot d'accueil...

- organisé de façon régulière, un soir de début ou milieu de semaine dans le lieu le plus convivial
- en présence d'un maximum de membres des salariés

Prévoir un rendez-vous avec un membre de l'équipe pour...

- informer de la vie dans la résidence
- discuter des envies et des besoins
- délai de moins de 15 jours après l'arrivée du nouveau résident

Présenter les représentants des résidents ...

- dans le cadre des activités collectives majeures

(retour d'expérience)

Le diner des nouveaux

L'organisation d'un diner de nouveaux, tous les deux mois, facilite à la fois l'installation et l'intégration, surtout dans une résidence qui compte plus de 200 résidents. Un bon accueil est fondamental pour créer le lien et établir un véritable rapport de confiance avec les résidents. C'est absolument nécessaire à la mise en place de projets réussis, qu'ils soient collectifs ou individuels.

En terme d'organisation, je mets un mot dans leur boîte aux lettres au moins une semaine à l'avance, ensuite je leur en parle dès que je les croise et, la veille, je les rappelle tous, histoire de prévoir pour les courses... Je demande d'ailleurs à un jeune de m'accompagner, l'objectif est que tous participent à un niveau ou un autre à une tâche liée à ce repas des nouveaux.

J'en profite aussi pour leur faire découvrir des produits qu'ils connaissent peu, ils apprennent les uns des autres et partagent ce qu'ils savent.

Le côté manuel permet de créer très rapidement des liens. Les retours sont tous très positifs.

Ces diners permettent non seulement aux nouveaux résidents de créer des liens entre eux, mais aussi de faciliter les contacts avec nous, équipe socio-éducative.

Le fait que l'on se voit dans un cadre informel va faciliter le dialogue, et cela se ressentira aussi dans le cadre formel d'un entretien individuel sur des questions qui peuvent être d'ordre personnel.

Cela nous permet de mieux les connaître dès leur arrivée, d'avoir un autre regard sur eux, et donc d'être en capacité de mieux les accompagner, les aider et leur proposer des activités qui les intéressent.

**Jessica,
Intervenante
socio-éducative
à Ô Toulouse**

2

Mobiliser

les résidents

C'est s'assurer de la participation

Pour répondre à la mission première
d'accompagnement à l'autonomie de la jeunesse
Pour concrétiser le projet d'établissement

Le MOT de l'ANESM...

« Il est essentiel de se rappeler que la participation et l'expression ne peuvent en aucun cas relever d'une injonction quelconque et que le droit de l'utilisateur comporte aussi le droit de ne pas participer. Mettre en place des conditions acceptables d'expression et de participation relève des bonnes pratiques professionnelles, mais la participation elle-même ne saurait en aucun cas relever d'une bonne pratique exigible de l'utilisateur. »

La curiosité, la réponse à des envies et des besoins font partie des motivations premières...

Susciter l'intérêt...

Illustrer les solutions apportées à des demandes exprimées par le passé
Mettre en valeur un sujet mobilisateur

Favoriser...

Les discussions entre les jeunes en amont des instances de participation telles que le CVS
Les discussions entre les salariés et les jeunes

Impliquer...

Les résidents dans les recherches de solutions à une problématique

(témoignage)

Tout commence à l'accueil du résident, en lui expliquant les possibilités qu'offre le lieu. Nous valorisons alors des exemples concrets de ce qui a été demandé et précédemment mis en place suite aux CVS.

Les thématiques mises à l'ordre du jour reflètent l'actualité des questions et problèmes soulevés par les résidents au quotidien. Pour les nouveaux arrivés, si un sujet n'a pas été proposé en amont, cela n'empêche pas qu'il soit traité en CVS. Nous valorisons la souplesse, ce qui renforce le sentiment de confiance des jeunes envers nous.

Après chaque CVS, nous estimons s'il est possible de répondre tout de suite à une demande, s'il faut un délai, ou approfondir la question dans le cadre de réunions spécifiques.

Laure,
Chargée de vie sociale
Résidence les
Soleilhos

Nous demandons aux résidents de faire eux mêmes des propositions en réponse aux demandes et de mettre en place des solutions, avec ou sans nous d'ailleurs. Et si elles se révèlent être un échec, nous revenons sur le sujet, rien n'est définitif. Il faut qu'ils sentent qu'ils ont la possibilité d'agir.

Nous pratiquons une pédagogie participative, l'écoute active. Mais cela n'empêche pas de refuser une proposition émise en CVS, à condition d'expliquer en quoi elle n'est pas réalisable afin qu'ils comprennent les contraintes réelles qui s'y opposent.



Trucs et astuces...

Faire passer...

- un questionnaire en amont des CVS pour recueillir les besoins et les attentes

Discuter...

- autant que possible dans un cadre informel avec les résidents

Valoriser...

- dans les discussions, les sujets concrets abordés en CVS et leurs conséquences pour les résidents

Présenter...

- les représentants des résidents et mettre en avant leur idées

S'appuyer...

- sur les meneurs de groupes pour faire passer les informations auprès des autres résidents

Saisir...

- un groupe concerné par une problématique pour informer les autres résidents et les mobiliser autour de celle-ci

Permettre...

- au Conseil d'Administration et à la direction de saisir le CVS concernant certaines questions préalablement identifiées et définies



24 nov 2016 : Elisez vos représentants dans la résidence!
Avril 2017: Elisez votre Président de la République!

Le porteur de paroles...

Objectif : organiser un débat ou une consultation publique, sur plusieurs jours, dans un lieu collectif de la résidence

Étape 1 : choix de l'objectif

- libérer la parole des résidents
- traiter d'un sujet spécifique
- obtenir une production utile

Étape 2 : choix de la phrase

- permettant une multitude de réponses
- devant être neutre, n'impliquant pas de bonnes ou mauvaises réponses
- tester la phrase auprès de personnes différentes
- écrire soit même quelques phrases en réponse pour éviter la peur de la page blanche

Étape 3 : choix du lieu et du mode d'animation

- un lieu de passage où l'on peut s'arrêter
- maximiser la présence d'un salarié ou d'un résident pour animer le porteur de parole

Étape 4 : choix du mode d'affichage et de réponse

- visibilité et couleurs
- un grand panneau pour la question
- des petites feuilles pour les réponses avec marqueurs
- panneaux accrochés au mur, à une corde à linge ou posés à même le sol

Étape 5 : penser à la façon de modérer le débat

- afficher une charte de respect et courtoisie
- faire en sorte que la modération soit gérée par un groupe de résidents
- prévoir une urne pour les réponses et les afficher dans un second temps
- enlever les affichettes ou prévoir de pouvoir effacer une réponse

3

Mobiliser

les administrateurs et les salariés

C'est s'assurer d'une meilleure prise en compte
et d'une meilleure écoute des besoins des résidents
et d'une implication plus importante dans la vie de la résidence

Le MOT de l'ANESM...

« Pour que les dispositifs participatifs deviennent réellement un outil d'insertion dans la vie sociale, il faut nécessairement que l'ensemble des acteurs professionnels de l'institution se les approprie et qu'une véritable politique institutionnelle nourrisse de l'intérieur, par le rappel des finalités de la participation, les pratiques professionnelles. »

Mobiliser participe à une politique d'établissement durable...

Susciter...

L'envie d'être relais des besoins
et problématiques des jeunes
L'envie de rencontrer les résidents

Favoriser...

La connaissance des résidents,
de leurs besoins et de leurs attentes

S'adapter...

Plus rapidement aux évolutions à l'œuvre

Prendre conscience...

De la réalité des missions réalisées auprès des
jeunes au sein de la résidence, des réalités
et spécificités de la jeunesse

Se positionner...

En tant qu'acteur légitime pour porter
l'expression des résidents auprès des décideurs

(témoignage)

Lors des CVS, j'explique aux résidents les raisons pour lesquelles je suis là, que nous, les administrateurs, nous travaillons pour eux en tant que bénévoles. En retour, je leur rappelle qu'il est important qu'ils s'impliquent dans la vie de la résidence, pour qu'ensemble, nous fassions quelque chose de bien.

Il peut parfois être difficile de se rappeler comment nous étions à leur âge, pour identifier ce qui pourrait les intéresser, mais c'est un retour en arrière qui fait du bien... A la fin de la réunion, il y a une espèce d'osmose qui se crée, c'est important.

L'avantage de la présence d'administrateurs au CVS est aussi de tempérer les choses lorsque les sujets abordés peuvent être objets de désaccords.

J'apprécie également de discuter avec eux des sorties organisées,

cela nous fait plaisir autant qu'à eux, cela signifie qu'il y a une véritable vie dans la résidence. Parfois, je vais même mettre un petit mot sur les publications du Facebook du Noctile.

Dernièrement, par exemple, ce sont les résidents eux-mêmes qui ont sollicité un administrateur pour une sortie dans les Baronnie.

Il faut s'impliquer, tout en leur laissant de la liberté. Nous, les administrateurs, ne devons pas croire que nous sommes au-dessus de tout. Je crois aussi qu'il est important d'être proche de tous les salariés. Il faut faire savoir que l'on est là, mais en confiance.

Gérard Lapierre,
administrateur
du Noctile



Trucs et astuces...

Inviter...

- chacun des administrateurs à participer au CVS

Envisager...

- la présence d'administrateurs à certaines activités organisées avec les jeunes

Envoyer...

- de façon systématique les ordres du jour et les comptes rendus des CVS à tous les administrateurs et salariés

Prévoir...

- la possibilité de participation de tous les salariés, au-delà du personnel socio-éducatif

Inclure...

- un rappel du contenu et du déroulement du CVS dans toutes les instances de l'association

Impliquer...

- les administrateurs dans la mobilisation et l'information des jeunes sur le rôle ou les décisions prises en CVS



3

Mobiliser

Permettre...

- la participation des représentants des résidents aux conseils d'administration

Rédiger...

- des dossiers de préparation des CVS pour informer les administrateurs et leur permettre de donner leur opinion

Organiser...

- des activités auxquelles sont conviées résidents, administrateurs et salariés

Positionner...

- l'administrateur dans le CVS en lui demandant d'expliquer son objectif

(retour d'expérience)

Le repas de quartier

Il est très important que les administrateurs s'intéressent aux jeunes, nous sommes ainsi des moteurs de leur participation, et notamment au niveau des instances. Si nous leur expliquons, ils comprennent mieux l'importance de leur rôle et se sentent valorisés du fait que nous nous intéressions à eux.

Le repas de quartier, en ce qui nous concerne, a été le détonateur de l'évolution des relations entre les administrateurs et les jeunes, comme avec les salariés d'ailleurs, au sein de l'association.

Non seulement les anciens administrateurs ont pu découvrir les résidents, mais en plus des voisins présents ont souhaité s'impliquer dans l'association.

La vision portée par le voisinage sur les résidents et nos missions a ainsi considérablement évolué. Les repas de quartiers nous ont permis d'avoir quelques nouveaux administrateurs particulièrement impliqués. C'est notamment le cas d'une professeur d'université à la retraite, elle vient à présent aider les jeunes qui rencontrent des difficultés dans leurs études.

**Jean-Paul Martinez,
Président d'Habitat
Jeunes Espérance**

A chaque repas de quartier, ce cercle vertueux se renforce. Le voisinage se permet de plus en plus d'entrer librement dans la résidence, pour tout simplement discuter. Il est particulièrement intéressant de voir à quel point l'ouverture au quartier a permis une évolution réellement positive dans l'intérêt porté aux jeunes et à nos activités.

4

Organiser

C'est une garantie essentielle

en termes de participation et de bon déroulement du CVS permettant aux résidents de devenir partenaires

Le MOT de l'ANESM...

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

Organiser permet d'envisager, renforcer et coordonner les différents niveaux d'implication...

Partager...

Les tâches concrètes de préparation entre les équipes et les résidents

Impliquer...

Les résidents dans le travail de réflexion en amont du CVS

Envisager...

La participation des alternants par des moyens spécifiques

Valoriser...

Une attitude dynamique et enthousiaste... comment convaincre si l'on ne l'est pas soi-même ?

(témoignage)

Nous accueillons plus de 300 apprentis chaque année, il est donc nécessaire d'entendre ce qu'ils ont à dire, et d'autant plus qu'ils occupent des espaces dédiés : logements et cuisines collectives, au sein du Noctile.

Souvent mineurs, et n'étant présents qu'en semaine, ils sont moteurs en termes d'animation interne, il est donc fondamental de recueillir leurs envies et leurs besoins, dans le cadre du CVS notamment et qu'ils soient officiellement représentés, en tant qu'apprentis.

La plupart des représentants des apprentis souhaitent être remplacés au bout de deux CVS, soit une période d'à peu près six mois. Je leur propose alors d'en parler dans leur classe, nous avons en effet choisi qu'il y ait toujours un représentant CAP et un bac ou BTS, ainsi chaque formation est

**Delphine,
Intervenante
socio-éducative,
Résidence le Noctile**

représentée. Par conséquent, je suis plus assurée d'avoir toujours un représentant sur les deux au CVS.

Si tel n'était pas le cas nous reportons le CVS, d'un mois s'il le faut. Sur une année civile, nous avons donc 6 représentants des apprentis : deux pour les CVS de novembre et février, puis deux pour avril et juin, ensuite deux autres sont désignés pour être représentants sur le premier CVS de rentrée.

Il est absolument nécessaire que ce public soit représenté, car ils ont vraiment leur mot à dire dans la vie de la résidence.



Trucs et astuces...

Définir...

- l'ordre du jour en amont en envoyant des mails aux résidents afin de prendre en compte leur idées et opinions

Définir...

- le cadre d'intervention de chacun
- un horaire précis de début et de fin sans dépasser 1h30 de réunion

S'adapter...

- aux emplois du temps de tous les résidents, y compris des alternants, afin qu'ils puissent être représentants et présents lors de la tenue du CVS

Modifier...

- les emplois du temps des salariés, si cela est nécessaire, afin d'assurer la présence de plusieurs d'entre eux

Aménager...

- spécialement une salle pour l'occasion en veillant à ce qu'elle soit à la fois calme et conviviale

Prévoir...

- l'organisation de l'animation de la réunion,
- un buffet suite au CVS pour tous les participants

Organiser...

- l'ordre du jour en permettant aux résidents, au bénévole et aux salariés de proposer chacun 1 (ou plusieurs) sujets



4

Organiser

(retour d'expérience)

La boîte à idée

Dans le cadre de la mise en place du Conseil de Vie Sociale, nous avons convié les résidents qui le souhaitent à réfléchir sur la question suivante : « Quel est le rôle des résidents ? ». Ils ont rédigé individuellement leurs réflexions qui ont été, dans un second temps, lues à haute voix.

La question s'est alors posée de savoir quel moyen concret pourrait être mis en place pour permettre à chacun des jeunes de s'exprimer. La proposition de la boîte à idée a soulevé l'enthousiasme de tous, comme parfaitement adaptée, et surtout garantissant l'anonymat.

Les jeunes ont proposé que les délégués et suppléants soient responsables de la dite 'Bàl', située en face de l'accueil, et l'ouvrent une fois par mois lors d'une réunion entre résidents. Ces réunions de résidents,

uniquement menées par les délégués/suppléants élus, servent à décider des points prioritaires et secondaires à aborder en CVS, aucun salarié n'y est présent.

Les délégués et les résidents, lors de ces réunions, décident des points prioritaires à aborder en CVS.

Les délégués préparent l'ordre du jour, soumis à l'animatrice sociale quatre jours avant le CVS. Il est alors transmis pour validation à la direction et distribué à toutes les personnes présentes au CVS (délégués, suppléants, salariés, direction et administrateurs).

Laisser de la liberté de décision aux jeunes permet de les responsabiliser et par conséquent de mieux les impliquer dans la vie de la résidence. Si l'idée vient d'eux, ils vont forcément s'engager dans la mise en place de leur démarche, car elle leur appartient totalement, et donc celle-ci s'inscrira plus facilement dans la durée.

**Morgane,
Animatrice, Habitat
Jeunes Espérance**

5

Élire, être élu

C'est valoriser et permettre un engagement individuel au service du collectif

Le MOT de l'ANESM...

« Il est recommandé de formaliser le processus de désignation des délégués selon un mode similaire à celui des élections dans un cadre citoyen. Il paraît souhaitable que, pour toute personne nouvellement arrivée au sein de la structure, il lui soit expliqué sa place de votant et les mécanismes engendrés par celle-ci. Cette information permet aux résidents de pouvoir utiliser l'ensemble des possibilités ouvertes par le CVS, tout en cadrant l'exercice du pouvoir. Elle permet aussi d'éviter le 'détournement' du CVS pour régler des conflits interpersonnels. »

Élire ancre et responsabilise le résident dans sa vie citoyenne

Être élu...

Pour porter une parole collective et individuelle

Recueillir...

Les attentes des résidents pour améliorer le vivre ensemble

Motiver...

Le choix de son futur représentant sa propre candidature

S'inscrire..

Dans le processus institutionnel de l'association

(témoignage)

Nous avons réfléchi à la façon d'adapter le mode d'élections à nos publics et notamment au nombreux résidents en alternance, la principale problématique était de faire connaître les candidats à l'ensemble des résidents. Pour la première fois, lors d'un conseil de maison ouvert à tous, et organisé en amont des élections, nous avons expliqué le rôle des élections et par conséquent des élus.

Les résidents ont souhaité construire un questionnaire à l'intention des candidats potentiels pour qu'ils puissent, non seulement, se présenter eux mêmes : qui ils sont, leurs centres d'intérêt..., mais aussi leur programme pour améliorer la vie de tous dans la résidence.

Les retours des questionnaires ont été affichés dans le hall, nous avons aussi utilisé la page Facebook pour communiquer sur les candidatures.

L'ensemble des informations sur les candidats et les modalités de l'élection a été envoyé par mail à chaque résident. Enfin, nous avons testé un système de vote sur internet, pour favoriser la participation.

Les huit candidats ont tous été élus, nous avons besoin de nombreux délégués pour que les résidents puissent être représentés à toutes les instances. Par ailleurs, nous avons remarqué que les jeunes, par crainte de ne pas être élus, peuvent renoncer à se présenter.

Concrètement, les trois délégués qui ont eu le plus de voix participent au CA et à l'AG, ils peuvent bien sûr désigner un remplaçant en cas d'absence, et tous les huit participent au CVS.

**Hélène,
Animatrice,
Atrium FJT**



Trucs et astuces...

Innover...

- en proposant une élection sans candidat

Motiver..

- sa candidature en préparant un programme, une fiche signalétique, en lien avec l'équipe socio-éducative

Permettre...

- à tous de participer en établissant un système de procuration

Mettre en place...

- un véritable bureau de vote avec un isolier ou une urne
- à noter : penser à demander si votre mairie en prête.



Animer...

- le temps de dépouillement organisé à l'issue des votes

Associer...

- les résidents à l'animation du temps de dépouillement

(retour d'expérience)

Les élections sans candidat

L'organisation des élections sans candidat a été adaptée à la configuration du bâti et à l'organisation des logements et des cuisines collectives. Nous avons décidé d'élire un représentant par étage, donc par utilisateurs de la même cuisine collective.

Nous avons réuni tous les jeunes d'un étage dans la dite cuisine, la majorité était présente à chaque fois. En préambule, nous leur avons expliqué ce qu'est le CVS et que nous étions là pour élire les représentants des résidents. Après un petit jeu pour briser la glace et apprendre à mieux se connaître, nous leur avons précisé qu'il n'y avait pas de candidat, mais que c'était à eux de désigner celui de leur choix, uniquement parmi les présents. Ils ont été heureusement surpris, ne votant pas pour quelqu'un qui a fait campagne, ou en fonction de sa popularité, mais pour de 'vraies' raisons, selon leur expression.

Après quelques minutes de réflexion, chacun a exprimé, à tour de rôle et à haute voix, le prénom du candidat choisi, en argumentant les raisons de ce choix. Seuls les éléments positifs ressortent, aucune critique négative n'est exprimée.

Ce système d'élection valorise considérablement les personnes choisies.

Walter,
Animateur,
Résidence San-Francisco

Parmi les arguments qui ont été le plus souvent avancés : le fait de bien connaître la résidence, d'être une personne de confiance ou encore d'être capable de faire remonter les souhaits d'une majorité des résidents.

A chacun des étages une majorité s'est dégagée pour 1 ou 2 personnes, dans ce dernier cas d'égalité, les deux jeunes ont été déclarés codélegués, assurant ainsi, ensemble, le rôle de représentant des résidents de l'étage.

Le premier CVS a eu lieu quelques semaines après les élections, la grande majorité des élus était présente ainsi que le Vice-président de l'association, le responsable Habitat Jeunes et moi-même. Chacun des délégués à son sujet de prédilection qu'il a exprimé à cette occasion, je pense donc que les remarques et demandes recouvrent, de façon plus juste que dans le cadre d'élections classiques, une bonne majorité des souhaits de l'ensemble des résidents.

6

Faire vivre

C'est entretenir et renforcer

le dynamique de mobilisation, non seulement des résidents, mais aussi des salariés et des administrateurs

Le MOT de l'ANESM...

« Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles visent toutes à dépasser le simple formalisme réglementaire. La participation a besoin de s'enraciner dans un ensemble de pratiques bien en amont du Conseil de la vie sociale lui-même. En tout état de cause, la participation et l'expression des résidents requièrent de s'appuyer sur des pré requis institutionnels qu'il s'agit d'identifier et de mettre en œuvre. »

Faire vivre garantit une progression dans le processus démocratique et la construction de l'adulte en devenir...

Susciter...

La surprise par des réunions chaque fois différentes

Écouter...

Toutes les demandes sans a priori

S'engager...

A toujours répondre aux remarques et demandes des jeunes en explicitant les décisions prises, positives comme négatives

Réagir...

Dans des temporalités adaptées aux demandes des jeunes en prenant en compte le turn-over

Évaluer...

Pour s'améliorer et utiliser les évaluation des CVS comme plus value dans les obligations administratives et partenariales liées aux associations notamment la CAF

(témoignage)

Le premier obstacle est lié à la rotation des résidents et au fait que les jeunes s'engagent alors peu, considérant souvent qu'ils ne sont que de passage.

Pour autant je pense que le CVS est un bon outil pour faire remonter les besoins des résidents, mais également pour les administrateurs, qui peuvent être parfois éloignés des jeunes dont ils s'occupent.

Mon conseil est qu'il faut de la souplesse et ne pas trop en demander, en terme de présence et de responsabilité, à une seule personne.

**Marie-Dominique
Chaubard,
CAF 81**

Il faut donc qu'il y ait un nombre assez important de délégués. Ainsi, en cas d'absence de l'un d'entre eux le jour du CVS, qu'il ne culpabilise pas et soit remplacé par un autre.

Je pense aussi que cela les rend plus sûr d'eux, notamment pour aller au devant des autres résidents et faire remonter les besoins. En étant plus en confiance, ils seront plus enclins à s'exprimer.



Trucs et astuces...

Élire...

- au moins 3 résidents pour assurer une représentation dans le temps et limiter l'organisation d'élections

Prévoir...

- des suppléants et la présence d'un administrateur et d'un membre de la direction

Alterner..

- les 3 à 4 CVS annuels avec des réunions plus informelles (qui peuvent être mensuelles) ouvertes à tous

Informier...

- tous les résidents, les administrateurs et les salariés des décisions prises entre chacun des CVS

Faire comprendre...

- les contraintes réglementaires

Valoriser...

- les propositions des résidents qui ont été acceptées

Utiliser...

- les idées des nouveaux arrivants pour assurer la richesse des débats et renouveler les propositions et demandes

Repérer...

- un jeune qui pourrait être intéressé pour être représentant des résidents

Varier...

- les supports de présentation utilisés, les lieux et l'organisation

Ouvrir...

- aux partenaires extérieurs, et en inter-établissements

Rédiger...

- des comptes rendus précis à destination des administrateurs et pouvant être utilisés pour les bilans, la CAF, ou encore dans le cadre de demandes de subventions



5

Faire vivre

(témoignage)

Des comités de résidents ont été mis en place peu de temps après l'ouverture de la résidence, tous les deux mois. Je me suis dit qu'être délégué était encore le meilleur moyen de défendre le point de vue des résidents, le fait de rester ici pendant 2 ans motive aussi cette décision. D'ailleurs, la plupart des résidents qui participent aux comités sont là pour des périodes plutôt longues.

Les principales évolutions souhaitées concernaient le règlement intérieur. A l'ouverture de la résidence, le droit d'accueillir quelqu'un pour la nuit était à 2 fois par mois, maintenant on est à 8 par mois, ce qui est satisfaisant.

On a aussi obtenu de pouvoir rester aux activités proposées jusqu'à 23h, même si les animateurs ne sont là que jusqu'à 22h.

Nous avons été entendu, et à présent, on nous demande notre avis beaucoup plus souvent. C'est notamment le cas pour le réaménagement des espaces collectifs, on nous a proposé différents plans. J'ai trouvé que c'était une très bonne initiative. Cela permet aux résidents de construire leur propre résidence, c'est vraiment le point fort du cadre collectif Habitat Jeunes.

**Alexandre,
Délégué CVS
Habitat Jeunes
Constellation**

En partenariat avec

