

6èmes JOURNÉES NATIONALES

Parler, Faire, Transmettre Marseille 9-10 JUIN 2016
Addictions: variations sur les petites mécaniques



PARLER, FAIRE ET TRANSMETTRE
AVEC LES PERSONNES CONCERNÉES



LA PARTICIPATION DES USAGERS AU C.S.A.P.A A.N.P.A.A 27

- La participation des usagers au fonctionnement de l'établissement est un principe rappelé par chaque texte législatif depuis 2002.
- Le groupe participation s'inscrit dans les valeurs affirmées par l'association nationale A.N.P.A.A. :

«Humanisme, démarche citoyenne, mobilisation militante, vie associative renouvelée et dynamisée... pour une approche à la fois individuelle, collective et sociétale, dans le respect de l'éthique, sont les bases de nos choix, de nos orientations et de nos actions, et permettront la mise en œuvre pertinente et efficiente de notre projet politique associatif. »



Fin 2013, l'établissement a débuté la réécriture de son projet d'établissement et dans son évaluation interne.

L'évaluation interne a alors mis en lumière qu'une des faiblesses du projet d'établissement était l'absence de mise en œuvre d'une forme de participation des usagers à la vie et au projet de l'établissement.

S'appuyant sur les documents de l'ANESM (et plus particulièrement sur le document: la participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie ; ANESM - janvier 2011), nous avons mené alors une réflexion sur les modalités de mise en œuvre du droit des usagers au sein de son dispositif d'accompagnement addictologique. Après avoir pris contact auprès des CSAPA régionaux (Hospitaliers et associatifs) et fait le constat que la participation des usagers se limitait au questionnaire de satisfaction, il paraissait évident de sensibiliser et d'informer les usagers avec pour objectif de se faire accompagner par les usagers dans sa réflexion et développer ce droit des usagers au sein du CSAPA.



La question de la participation des usagers reste une dynamique encore difficile à mettre en œuvre au sein des établissements médico-sociaux. Elle l'est encore plus quand il s'agit d'un établissement fonctionnant en ambulatoire et de plus, quand ce service appartient au secteur de l'addictologie. A notre connaissance, en dehors des CAARUD qui par essence sont des lieux d'accueil de jour, les CSAPA n'ont pas développé un tel projet, faute de moyens et mais aussi faute d'ambition vis-à-vis de la thématique de la participation.



NAISSANCE DU COMITÉ DES USAGERS

Après une campagne de communication (affiche dans la salle d'attente, information par la secrétaire d'accueil auprès des usagers, ...) un petit groupe d'usagers se porta volontaire pour accompagner l'équipe dans ses réflexions. Très vite ce groupe (de 4 personnes) s'est constitué en "comité des usagers" (comité fonctionnant sur le modèle d'un CVS). L'objectif de ce comité des usagers était d'accompagner les professionnels, en qualité d'expert du vécu, dans l'évaluation interne, l'écriture du projet d'établissement et de rendre opérationnel la participation des usagers.

Très rapidement, ce comité des usagers a fonctionné, à sa propre initiative, en mode incubateur de projets, interrogeant et questionnant le fonctionnement du CSAPA: accueil des nouveaux usagers, prise en charge essentiellement basée sur des entretiens individuels, qualité du standard téléphonique,



IMPLICATION DU COMITÉ DES USAGERS

Face à ce comité très actif, volontaire et impliqué, nous les avons investis comme un partenaire à part entière.

Le comité des usagers a souhaité alors mener sa propre campagne de communication pour informer chaque usager de cette instance et recueillir auprès d'eux toutes suggestions et besoins permettant l'amélioration continue de l'accompagnement.

Au-delà de répondre à l'obligation légale de la loi 2002-02 de mettre en place une instance de participation, l'objectif du projet est de créer un espace de co-production du projet d'établissement, un partenaire objectif. A ce titre, nous parlons de démarche intégrative des usagers et non pas participative, trop réductrice selon nous.



L' A PART TEMPS

Il s'agit bien de placer les usagers du CSAPA en tant « qu'usager expert », partenaire à part entière de la stratégie de fonctionnement et de développement du centre.

Les usagers qui patientent en salle d'attente se sentent isolés.

Lors des rencontres du comité des usagers qui venaient au rendez-vous, il a été relevé que beaucoup souhaitaient des temps “sans professionnels”.

De plus, beaucoup d'entre eux exprimaient leur solitude et de fait souhaitaient un espace leur permettant de se rencontrer entre pairs pour parler dans une ambiance de compréhension mutuelle, de partage amical, ...

De ces idées recueillies est né le projet A Part Temps.

Cette idée a fait l'objet de rencontres et d'échanges avec l'équipe du CSAPA.

Il en est ressorti que ce projet permet d'offrir un espace intermédiaire, un « sas », entre l'isolement et l'engagement dans un collectif, entre l'intérieur et l'extérieur, entre le familier et l'inconnu.

Cet A Part Temps présente la qualité d'une place qui permet les rassemblements dans un cadre public informel, qui contribue à créer une communauté vivante, qui favorise une communion naturelle et un sentiment d'appartenance plus qu'une association de nature civique. Il offre un lieu favorable à la diversité où les gens peuvent être eux-mêmes, acceptés pour ce qu'ils sont ou en phase avec ce à quoi ils aspirent.

Cette espace temps se fait sur libre-adhésion, non engageante, et donc moins aliénante. Le CSAPA n'en détermine pas d'attente ni de résultat. C'est un lieu qui évolue en fonction de ce que chacun vient en faire, dans un cadre donné.

Le premier travail a été de rédiger une charte de fonctionnement; co-écrit par l'équipe du comité des usagers avec le soutien des professionnels, cette charte vise à poser le cadre du fonctionnement.



Cet « A Part' Temps » s'organise hebdomadairement de la manière suivante:

- Une journée par semaine, le vendredi, pour commencer. Horaires : 9h30-17h, sans fermeture le midi, pour éviter les coupures et permettre le partage d'un moment convivial autour d'un repas.
- Il n'y a pas de professionnels intervenants, mais un référent du CSAPA, qui a en charge la logistique, l'information, et qui veille au « bon fonctionnement » de l'A Part Temps.
- Le projet se concrétise dans l'appartement (cet appartement se trouve sur le même pallier que le CSAPA. Il bénéficie d'une entrée indépendante et de son autonomie (cuisine, toilettes) et bénéficie du réseau informatique du CSAPA).

Ainsi, de par son autonomie, le cas échéant, il pourra être transférable/transposable ailleurs. Il semble intéressant de pouvoir disposer de plusieurs espaces, modulables, pour que chacun puisse y trouver ce qu'il recherche (un coin au calme pour lire, un espace pour échanger, etc.).



Pour certains usagers dont la participation à l' 'A Part' Temps est une première, un échange individuel préalable est nécessaire afin de mettre à l'aise et de l' informer du fonctionnement de ce dispositif. C' est un membre du CVS qui est en charge de cet échange dans le respect de la confidentialité (sans jugement, ni questionnement sur sa prise en charge).

L'originalité et l'innovation de ce projet tient par le fait qu' il a été proposé à l'initiative des usagers mais surtout que l' équipe pluri-professionnelle a permis aux usagers de *prendre le pouvoir* pour porter une dynamique collective et développer des activités de groupes, créées et portées par les usagers.

C' est un lieu d'interactivité entre les usagers et l' équipe de professionnels du CSAPA, un véritable « baromètre » de la qualité de l'accompagnement proposé. C' est également un lieu privilégié de transmission d'information en direction des usagers et catalyseur de tendance de la perception de l'accompagnement vécu.



QUELS SONT LES RÉSULTATS DÉJÀ CONSTATÉS?

Au-delà du nombre d'utilisateurs présents dans l'A Part Temps, c'est surtout l'implication de chacun qui est une vraie plus-value. Les utilisateurs se sont emparés de cet espace de convivialité pour en faire un vrai lieu d'expression et de proposition d'amélioration de la prise en charge.

Une réunion de type Conseil de vie sociale, a lieu tous les deux mois. Les utilisateurs qui ne sont pas présents à cette instance ont à leur disposition les comptes rendus dans l'espace A Part Temps ; ils ont en outre la possibilité de faire remonter leurs remarques.

Une véritable dynamique d'échanges et de savoirs s'est rapidement dessinée au sein de l'A Part Temps. Des entraides pour les tâches de la vie quotidienne se sont mises en œuvre.

Ainsi un bricoleur va proposer de réparer une machine à laver ou de mettre à disposition des outils, ou une personne va conseiller et accompagner un utilisateur dans ses achats de vêtements, ou encore envisager une sortie au théâtre, un passionné d'échec a offert un échiquier qu'il a fabriqué et propose d'initier les volontaires.... Autant d'exemples qui favorisent la reconnaissance et la valorisation de tous les savoirs.

Ce dispositif a permis également aux proches suivis au CSAPA de rencontrer et d'échanger avec d'autres autour d'un moment convivial.

L'accueil de l'entourage se situe au carrefour de l'ensemble des missions qui relèvent du CSAPA, qu'il s'agisse de prévention, d'accompagnement, d'intervention précoce, de réduction de risques ou de soin.

Il s'adresse à toutes personnes confrontées de près ou de loin à la question d'un usage ou d'un comportement lié à l'addiction d'un tiers et cela quel que soit son âge.

La famille et plus largement l'entourage jouent un rôle essentiel dans la prévention et l'accompagnement des soins. Parents, grands-parents, fratries, conjoints, amis... sont reçus en consultations individuelles ou familiales, avec ou sans la personne concernée par la demande.

Au sein de l'établissement des référents (usagers) ont pris l'initiative de se répartir des tâches dans l'organisation des temps collectifs : certains gèrent la bibliothèque de l'A Part Temps ; d'autres gèrent « la malle à lire » (Bibliothèque de la salle d'attente du CSAPA). Certains s'occupent de la gestion de l'affichage au sein du CSAPA ; certains prennent soin de veiller à *looker* la salle d'attente...

Les résultats ont largement dépassé nos espérances, les retours auprès des professionnels dans les consultations individuelles et les échanges avec les membres du comité des usagers sont encourageants et nous incitent à miser sur ce dispositif comme un outil faisant partie intégrante de l'accompagnement global des personnes accueillies.

Le vendredi, les consultations ont pris une autre tournure : les personnes en attente de leur rendez-vous se rendent facilement à l'A Par Temps. Cela fait que ce sont les soignants (ici, le terme soignant est défini pour présenter le médecin, les psychologues ou l'accompagnatrice sociale) qui viennent chercher les personnes pour leur consultation dans ce *lieu neutre*. Cela donne l'occasion au médecin, aux psychologues, ... de prendre un café, de rencontrer les usagers dans un autre cadre et d'ouvrir leur regard et représentation.



Cet espace-temps a permis à des personnalités renfermées, timides, isolées de rencontrer des pairs, sans autres objectifs que de passer un bon moment. Cela permet à certaines personnes de révéler des talents, de se *rendre utile*.

Le fait de venir permet à des personnes introverties de s'ouvrir, de parler plus facilement avec les autres, aux usagers mais aussi incite les personnes à faire des efforts notamment vestimentaires.

Au fur et à mesure, ils s'autorisent à plaisanter ! Ils revivent !

Il se crée des liens qui vont même au-delà du CSAPA et de l'A Part Temps. Cela a permis à des personnes de créer des liens et de rompre la solitude en dehors du CSAPA en s'organisant des sorties extérieures.



Actuellement, lors de la dernière réunion CVS/Equipe du CSAPA, il a été fait remonté que les personnes fréquentant l'A Part Temps déploierait bien le projet sur un deuxième jour, afin de répondre à des besoins de plus en plus forts.

De plus, un espace-temps, spécialement dédié aux femmes (Entres Elles) a vu le jour en mars 2015. Ce moment est dédié aux femmes et vise à relancer une dynamique spécifique autour des problématiques des femmes.

Un journal trimestriel « l'Eure Détente » a été crée en janvier 2016 (voir annexe),

Une page facebook du CVS a également vu le jour en février 2016

(CvsetVous)

l'A Part Temps voit passer environ 15 à 20 personnes par semaine

Les usagers ont été à l'origine de la mise en place de différents ateliers : Atelier Déco, La Marche...

Un groupe de parole « Entourage ou Proche » est cours de création,



DU COMITÉ DES USAGERS AU C.V.S

Notre établissement n'avais pas d'obligation de mettre en place un CVS en effet, le Conseil de la Vie Sociale doit être mis en place dans les établissements qui assurent un hébergement ou un accueil de jour continu.

Dans les établissements où la mise en place du conseil n'est pas obligatoire, une autre forme de participation pourra être instituée, comme un groupe d'expression ou l'envoi d'enquêtes de satisfaction.

Au CSAPA ANPAA27 le comité des usagers est si actif qu'il nous paraissait évident de légitimer sa place au sein de l'établissement tout en gardant l'idée du comité des usagers sous forme de comité technique et de définir le CVS comme le comité de pilotage.

Des élections ont été organisées avec le soutien de l'équipe en décembre 2015, 6 usagers se sont porté candidats avec une campagne des plus organisée et dynamique.

Le CVS a vu le jour le 29 février 2016 avec un président et une vice-présidente.



Merci pour attention



Haoua TOUAHRI

Enrico MERDASI

