

Compte- Rendu Conseil de Vie Sociale (CVS)

08/04/2025



Personnes présentes :

- 7 jeunes présents
- Les professionnels du service : la directrice du pôle, responsable du service, 1 intervenante sociale
- Invités : stagiaire du service, responsable qualité

Tour de table : Chacun se présente aux autres

Déroulement de l'ordre du jour :

- Démarche qualité : Bilan des réclamations et évènements indésirables – Année 2024
- Cadre de vie : Point sur les co-locations
- Vos droits : vos attentes/questionnements sur les administrations (préfecture / CPAM / écoles)
- Activités : Les sorties le samedi, mardi soir ?

Démarche qualité : Bilan des réclamations et évènements indésirables – Année 2024

Questions/remarques et réponses	Facile à lire et à comprendre
Responsable qualité : « On va faire un point sur les incidents et les évènements graves qui se sont passés en 2024. » Les réclamations « Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction envers le service, votre accompagnement.... Lorsque la situation que vous vivez vous semble impacter votre qualité de vie, vos droits individuels, votre sécurité... lorsque vous êtes victime d'une maltraitance, il est important de nous le faire savoir. Vous devez faire une réclamation lorsque vous avez le sentiment d'avoir subi une violence physique, psychique ou morale, matérielle ou financière... Il en est de même si vous avez le sentiment d'avoir subi : • une négligence, • une privation ou violation de vos droits. »	En 2024 : 0 Réclamation reçue C'est quoi une plainte ou une réclamation : Je peux dire ce qui ne va pas pour prévenir ou bien pour alerter  Qu'est-ce que je peux dire par exemple : une personne ne m'a pas donné toutes les informations dont j'avais besoin pour prendre une bonne décision  une personne est entrée chez moi sans me demander mon autorisation une personne n'a pas respecté mon intimité  une personne m'a très mal parlé  ça fait plusieurs fois que je ne peux pas aller à une activité collective parce que je n'ai pas eu l'information 



cette démarche est faite spécialement pour les personnes accompagnées

Responsable du service :

« Cette année, 1 réclamation a été faite par un jeune et qui a été signalée par les intervenantes »

Le jeune a été reçu en entretien par la directrice du service.

A quoi sert une réclamation :

pour moi

pour me sentir écouté

pour mieux comprendre ce qu'il s'est passé

pour apporter une réponse adaptée

pour faire respecter mes droits

pour faire connaître ce qui ne marche pas bien

pour nous améliorer ensemble



pour l'UDAF du Finistère

pour mieux connaître et comprendre l'organisation des services

pour mieux connaître les causes des problèmes et les améliorer

pour mieux accompagner les personnes

pour participer à la démarche qualité

pour nous améliorer ensemble

qui va s'occuper de ma plainte ou réclamation :

quand le service reçoit le formulaire, il doit envoyer un message pour dire qu'il a bien eu l'information



la direction va lire la réclamation que j'ai écrite

la direction va s'informer pour comprendre ce qui s'est passé.
Dans toutes les situations, il n'y a pas qu'une seule personne pour analyser la plainte ou réclamation
c'est important pour être sûr que la plainte ou réclamation soit bien traitée



la direction répondra au plus vite

la procédure dit que les personnes qui font une plainte ou réclamation doivent avoir une réponse



Comment je fais pour m'exprimer :

Je peux en parler à un professionnel du service

Je peux demander à en parler au responsable du service

Je peux aussi faire

- un courrier papier
- ou un mail
- ou compléter le formulaire de contact sur le site internet de l'UDAF du Finistère : <https://www.udaf29.fr/contact/>

sur ce formulaire il faut écrire et donner les précisions sur ce qu'il s'est passé

c'est important d'écrire pour garder la preuve qu'on a alerté ou demandé quelque chose

la direction enregistrera le formulaire et mettra mon courrier ou mon mail en copie pour conserver mon écrit.



Les événements indésirables

« Il s'agit d'un dispositif pour les professionnels pour signaler les incidents vous concernant. »

C'est quoi un évènement indésirable :

Situation qui s'écarte d'une situation habituelle des procédures du service

Qui est ou serait potentiellement source de dommages pour vous

Si votre sécurité est compromise, l'évènement devient grave



Qui va l'écrire :

un professionnel du service MNA CJM

« Pour chaque évènement, il y a eu des actions réalisées pour que cela ne se reproduise pas., pour que notre fonctionnement s'améliore. »

Temps d'échange

Gestion de crise

Directrice : « Est-ce qu'il y a eu des situations graves pour vous et qui n'ont pas été évoquées ? »

Par exemple, il y a eu la tempête Ciaran en 2023



Bilan des EI sur le service MNA-CJM :

3 évènements signalés en 2024 par le service

- ▶ **2 évènements sur l'Organisation de la prise en charge »**
 - Avoir quelques denrées alimentaires de dépannage dans le bureau des intervenants en stock.
 - Vigilance sur les écrits transmis à la préfecture, le conseil départemental
- ▶ **1 évènement sur la « sécurité des personnes »**
 - Renforcement de l'accompagnement et doubler l'astreinte

« Moi, je ne suis pas dans l'association depuis longtemps et donc je n'ai pas de situation à évoquer »

« Pour moi, je suis arrivé après. La tempête c'était déjà passée. Et je n'ai pas d'autres choses à évoquer »

Directrice : « Pour nous c'était une situation grave »



« Dans certains endroits il n'y a pas eu de courant électrique pendant 1 journée. »

« C'était à nous de trouver des solutions pour y faire face.

On s'est organisé pour vous, pour votre sécurité, pour assurer le versement de votre argent...

On a été plus vigilant auprès de vous. Des virements d'argent pour vous qui ne partent pas : cela peut arriver. On est vigilant pour que cela n'arrive pas. On anticipe. Là le versement avait été fait avant. »



« oui, je n'ai **toujours pas de gazinière électrique dans mon appartement**, celle au gaz n'est pas adaptée à cause de branchement. Ma porte coulissante ne marche pas bien »

Directrice : « Je suis au courant. La gazinière est en commande »



« **Pour moi, c'est le congélateur** »

Directrice : « ok. On va l'acheter » (point évoqué au dernier CVS)

Réclamation

Directrice : « Est-ce qu'il y a eu des situations où vous auriez pu faire une réclamation ? »



Cadre de vie : Point sur les co-locations

Questions/remarques et réponses	Facile à lire et à comprendre
Le chauffage  Directrice : « Il fait chaud. Il faut éteindre le chauffage dans vos appartements. »	    Responsable du service : « Mettre vos radiateurs sur la position 1 »
Le ménage Directrice : « il y a des problèmes dans plusieurs appartements » « Je vais vous demander un gros effort sur le ménage » « Le ménage reste une source de conflit dans les co-locations. On veut éviter cela » « Chaque co-locataire doit prendre sa part de tâches ménagères : faire la	Responsable du service : Nous allons passer dans les appartements sans vous prévenir = organisation de visites surprises. Pour voir si c'est propre. Uniquement les parties communes mais pas dans les chambres Tous les 15 jours, le vendredi matin – 2 appartements visités à chaque fois     

vaisselle, nettoyer les sanitaires, vider les poubelles, ... »

« L'hygiène, c'est important »

« Le frigo doit être propre. Nous voulons que vous mangiez des aliments sains »



ATTENTION!

Soyez vigilant,

« Si c'est trop sale. Vous devrez faire le ménage immédiatement après la visite le week-end.

Nous allons repasser pour vérifier le lundi suivant.

On en reparlera le mardi soir dans la réunion appartement/repas partagé pour décider de l'organisation et on désignera s'il le faut

Et si ce n'est toujours pas fait. Nous ferons venir une personne pour le ménage et ce sera à vous de la régler. »

« On n'a pas d'aspirateur dans l'appartement ! »



Réponse Directrice : « un aspirateur, c'est fragile.

On peut en acheter 2 ou 3 que l'on mettra à disposition pour un grand nettoyage. Une fois par mois »

« Vous avez balai et serpillière pour tous les jours. C'est suffisant pour des sols en lino »



Tri des déchets



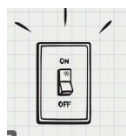
« On doit faire le tri, mais je n'ai pas de poubelles de tri »



Réponse Directrice : « Nous allons mettre à disposition des sacs »

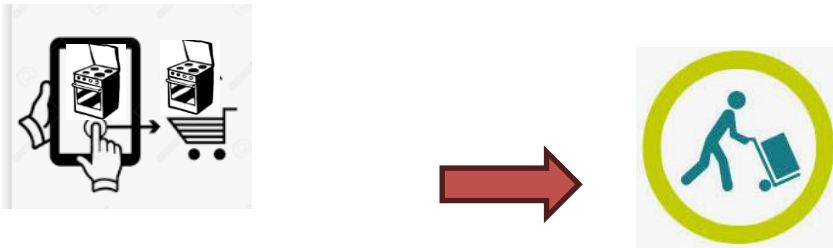
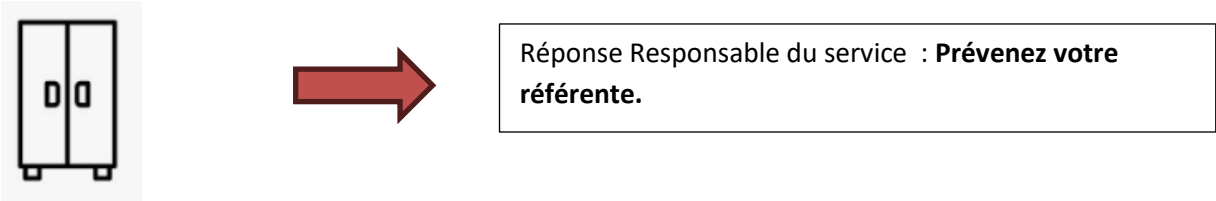
Entretien/travaux/achats

Responsable du service : « Vous avez des demandes ? »



Réponse : **Contactez immédiatement les intervenantes pour les remplacer**

Ne pas attendre le CVS

	<u>Appartement St Augustin</u> : « Le lit n'est pas bien. Je dors mal.» 3 lits simples dans l'appartement Directrice : « on peut changer, acheter des choses au fur et à mesure. Il faut demander et la responsable du service et moi. Nous décidons suivant la situation »  « Par contre, ce que l'on trouve bien : c'est que lorsque nous achetons un meuble ou appareil vous nous aidez à aller le chercher et à le monter ». « Pour vous, cela fait partie de l'apprentissage à l'autonomie »
Risque incendie 	 Directrice : « Les incendies domestiques sont multipliés par 6. Il y a eu un incendie récent à Brest chez un particulier pour un ordinateur resté en charge. Ne laissez pas vos appareils en charge. Ne quittez pas les appartements sans les débrancher ».
Risque infectieux 	« J'ai changé l'armoire dans ma chambre »  Réponse Responsable du service : Prévenez votre référente.

Uniquement un achat de meuble neuf



Soyez vigilant en cas présence de punaises de lit, cafards.... : Nous prévenir !!

« Cela s'attrape facilement (siège en tissu,...) et c'est compliqué à traiter »

Responsable de service : « Nous avons eu un appartement avec la présence de cafards. Nous avons dû faire intervenir une entreprise 3 fois. »

« Il faut nettoyer ».

« Pas de reste de nourriture dans les chambres »

« Pas de frigo dans les chambres »



Vos droits : Vos attentes et questionnements sur les administrations (préfecture, CPAM, écoles,...)

Questions/remarques et réponse	Facile à lire et à comprendre	
Responsable du service : « Avez-vous des demandes, interrogations ? »	<u>Les interlocuteurs</u>	
	Pour le titre de séjour	
Sur les démarches auprès de la Préfecture	Le payeur	

L'exécuteur



Les autres : les propriétaires des immeubles, les écoles, la mission locale, le point santé, les employeurs....

« Nous avons des contacts avec la Préfecture uniquement par email. Nous faisons remonter vos demandes. Elle nous répond, parfois oui et parfois non. En général, on n'a pas de contact direct »



Pour rappel :

- chaque situation est individuelle

Il faut savoir que :

- la situation se durcit depuis 1 ou 2 ans
- la durée des contrats jeunes majeurs se réduit. Après 19 ans surtout.
- Les exigences augmentent

Pour **mettre toutes les chances de votre côté et obtenir votre titre de séjour**, il est important :

- **d'avoir une formation qualifiante de plus de 6 mois**. La Préfecture regarde attentivement les appréciations et les absences scolaires
- **de répondre aux objectifs de la Préfecture**

- de vous tenir à l'écart de mauvaises fréquentations, des bagarres. Surtout ne pas avoir de problème avec la police



L'an passé, nous avons été vigilants à vous prévenir des risques d'entraînement dans des bagarres et de vous retrouver au poste de police.

Dans votre situation, vous n'avez pas droit à l'erreur

L'UDAF ne peut rien cacher à la Préfecture et au Conseil départemental.

En cas d'exclusion d'un établissement scolaire par exemple, nous devons le dire. Nous n'avons pas le choix.

En cas de refus du titre de séjour :

Si vous sortez de l'UDAF sans titre de séjour, ce sera très compliqué. Il faut faire tout ce qui est possible avant 18 ans.

Un refus de délivrance ou de renouvellement de titre de séjour peut entraîner la notification d'une obligation de quitter le territoire français (OQTF).

Dans ce cas, l'OQTF est généralement assortie d'un délai de retour dans votre pays de 30 jours.

Le conseil Départemental arrête l'accompagnement.

Prenez vos courriers dans vos boîtes à lettres régulièrement

La préfecture envoie des courriers recommandés surtout pour les refus de titre de séjour.





Il faut aller le chercher à la poste avant 1 semaine. Sinon le courrier repart à la Préfecture

Prévenez votre référente. Pour vous y conduire si besoin.

Soyez solidaire entre vous : faites attention pour vous mais aussi pour les autres co-locataires. S'il y a un recommandé dans la boîte aux lettres, signalez le !

Vos recours :

En cas de refus de titre de séjour, vous pouvez déposer un recours devant l'administration compétente. Vous avez un mois pour le faire.

Sur les démarches auprès de la CPAM



« Comment faire pour avoir une carte vitale »

Il faut une pièce d'identité et une photographie

« La carte vitale dure combien de temps ? »

Valable à vie

Mariage

« Je peux me marier »

Oui.

La préfecture peut vérifier et faire une enquête en cas de doute. Mariage blanc

Sur les démarches auprès des écoles 	« Peut-on travailler avec un récépissé de titre de séjour « étudiant » ? » Oui jusqu'à 964h sur une année civile (= 6 mois à temps complet ou bien 20h par semaine). Lorsqu'on commence un apprentissage, il faut prévenir la préfecture pour demander un changement de statut (travailleur temporaire). Le récépissé sera modifié au prochain renouvellement. Il faut absolument que l'employeur face la demande d'autorisation de travail sur l'ANEF. Le service est disponible auprès de tous les employeurs si difficultés. Statuts différents : « étudiant » « travailleur temporaire » « VDF » Titre de séjour « étudiant » : lorsqu'on fait des études Titre de séjour « travailleur temporaire » : lorsqu'on est en apprentissage ou CDD Titre de séjour « salarié » : lorsqu'on est en CDI Titre de séjour « VPF » : lorsqu'on a été pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance avant ses 16 ans, mariage, asile, parent d'enfant français
Logement 	Responsable de service : « Nous allons vous aider dans les démarches de recherche d'un logement » Organisation le 17 mai d'une réunion collective sur la recherche d'un logement Directrice : « Il faut mettre de l'argent de côté pendant que vous êtes logé par l'UDAF. A la sortie il pourra être utile pour payer les premières échéances sur le futur logement » Responsable du service : « Pour les démarches de visite de logement il est préférable que vous les fassiez seul dans un premier temps, plutôt qu'en présence de votre référente. Cela peut vous desservir. Par contre, vous pourrez transmettre nos coordonnées au propriétaire en cas de questionnement. »

Les sorties : le samedi, le mardi soir ?

Questions/remarques et réponse	Facile à lire et à comprendre
Responsable de service : Les sorties à l'année :	« Le samedi »

« Vous préférez les faire le mardi fin après midi ou le samedi ? »

« **Pour quoi Faire ?** »

La piscine



Aller à la plage



Baignade autorisée si la plage surveillée par des sauveteurs. Sinon uniquement pour mettre les pieds dans l'eau

Karting



Equitation

