

Guide du conseil de la vie sociale

Autonomie

Instance consultative obligatoire



Participation

Proposition

Avis

Avant-Propos

Ce guide vise à aider à mieux comprendre le rôle et le fonctionnement du **Conseil de la Vie Sociale**. Il s'adresse aux personnes accompagnées, familles ou proches aidants, personnels, toute personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation, bénévoles et toute autre personne pouvant être invitée à participer aux séances du CVS.

Vous y trouverez :

- Des éléments généraux et des explications à chaque étape d'une réunion de CVS,
- Des conseils et points d'attention pour favoriser la participation,
- Des liens et des références sont présentés dans les dernières pages du guide.

Tout au long de ce guide, une boîte à outils vous renvoie au carnet du représentant pour accompagner l' élu dans son rôle.

Remerciements

La rédaction du guide s'inscrit dans une démarche globale de valorisation des Conseils de la vie sociale.

A la suite de la première rencontre des CVS des EHPAD parisiens en octobre 2024 à l'Hôtel de Ville à Paris, une dynamique de travail collaborative s'est engagée. Différents outils ont été conçus pour mieux comprendre le rôle essentiel des CVS : un flyer dans deux formats, un carnet pratique à destination des élus, et ce guide généraliste.

Nous tenons à remercier les personnes du groupe de travail dont la contribution a permis d'améliorer la qualité de ces outils en les rapprochant des besoins des personnes accompagnées :

- En premier lieu, des membres de CVS :
 - Marie-Sophie BINOCHE, représentante des familles
 - Françoise IRIS, membre représentante des personnes accompagnées
 - Anne PERY, membre représentante des mandataires judiciaires
 - Joelle THERMAULT, membre représentante des personnes accompagnées
- Catherine GERHART, membre du CDCA 75,
- Romy LASSERRE, Directrice EHPAD Péan, ACPPA,
- Franck OUDRHIRI, Directeur EHPAD Annie Girardot, CASVP,
- Marie-Blandine PERCHOT, Directrice Résidence Amaraggi, CASIP-COSAJOR.
- Sylvie TOURRET, Directrice des Relations avec les Résidents, Patients, Bénéficiaires, Familles et Proches, EMEIS.

Le guide du Conseil de la Vie Sociale

1	PRESENTATION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	8
	SES MISSIONS	8
	QUI PARTICIPE ?	10
	LE ROLE DU REPRESENTANT AU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	11
	QUELS SONT LES THEMES ABORDES ?	15
	COMMENT METTRE EN PLACE UN CVS ?	17
	LA PREMIERE REUNION DE CVS APRES LES ELECTIONS (constitution ou renouvellement)	20
2	LES TEMPS DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	21
	PREPARER LA REUNION DE CVS	21
	ANIMER UNE REUNION DE CVS	23
	REDIGER LE RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU CVS	25
3	UN CONSEIL DE LA VIE SOCIALE UTILE	27
	SUIVRE LES AVIS ET PROPOSITIONS DU CVS	27
	REDIGER LE RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU CVS	28
	PARTICIPER À L'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	28
	FAIRE VIVRE LE CVS	29
4	POUR ALLER PLUS LOIN	31
	ANNEXES	32

Introduction

Pourquoi s'engager dans un CVS ?

- Le CVS participe à l'amélioration du quotidien de l'établissement et à la qualité des services ;
- C'est le lieu principal de dialogue et d'échanges entre professionnels, personnes accompagnées et familles ;
- Chacun peut exprimer ses idées et propositions pour améliorer la vie collective ;
- Mieux comprendre le fonctionnement de l'établissement (EHPAD, résidence autonomie, foyer de vie...) aide à trouver ensemble des solutions aux difficultés ;
- Les relevés de conclusions des séances sont officiels et transmis au gestionnaire, à la Ville de Paris, et à l'Agence Régionale de Santé.

1

PRESENTATION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

SES MISSIONS

Une instance consultative obligatoire

La loi impose la mise en place d'un Conseil de la vie sociale dans les établissements médico-sociaux (EHPAD, résidence autonomie, foyer de vie pour personnes en situation de handicap...).

Le CVS garantit :

- Le respect des droits des personnes,
- Leur participation à la vie de l'établissement,
- L'expression de leur citoyenneté.

Il se réunit au moins trois fois par an et établit son propre règlement intérieur.

Textes de référence :

Le CVS a été créé par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le Décret du 25 avril 2022 renforce le rôle du CVS et la participation de personnes accompagnées.

Les règles de fonctionnement du CVS sont inscrits dans le Code de l'Action Sociale et des Familles.

Améliorer le quotidien de l'établissement

Le CVS est le lieu privilégié d'expression et d'échanges. Les personnes accompagnées, leurs familles et leurs proches aidants, peuvent y partager leurs idées pour :

- Améliorer la vie quotidienne de l'établissement,
- Faciliter la circulation des informations,
- Contribuer aux projets d'établissement.

Il ne s'agit donc pas de parler de sa situation personnelle. Le but est de **participer en représentant l'ensemble des personnes accompagnées ou des familles.**

La direction doit :

- Donner toutes les informations utiles à la vie de l'établissement,
- Répondre aux propositions des membres du CVS.

Etre informé, donner son avis, faire des propositions

EXEMPLES

Au CVS, chacun peut :

Etre informé

Recevoir des nouvelles sur la vie de l'établissement.



Le directeur présente les travaux prévus dans la salle de restauration.

Donner son avis

Exprimer un commentaire ou un point de vue



Le CVS discute de l'organisation prévue pendant ces travaux.

Discuter

C'est permettre à plusieurs personnes de donner et échanger leur avis.



Les membres donnent leur avis sur une sortie ou proposent une autre activité, par exemple un atelier floral.

Se concerter

C'est rechercher un accord commun sur une action ou un projet.



Le groupe décide ensemble du menu de la fête de fin d'année ou de l'aménagement du jardin potager.

QUI PARTICIPE ?

Une représentation majoritaire des personnes accompagnées et de leurs proches

Le conseil de la vie sociale comprend :

Des membres avec droit de vote :

- 2 représentants des personnes accompagnées
- 1 représentant des familles ou des proches aidants
- 1 représentant des professionnels employés
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire

Selon le type d'établissement, **d'autres membres sans droit de vote peuvent être ajoutés :**

- 1 représentant des bénévoles
- Le médecin coordonnateur en EHPAD
- 1 représentant de l'équipe soignante

Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative.

Le conseil peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour.

Important :

Le nombre des représentants des personnes accompagnées et de leurs familles doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres inscrits.

Peuvent demander à assister aux débats du CVS :

Avec l'accord du Président du CVS :

- L'élu de la ville de Paris en charge des seniors
- L'élue de la ville de Paris en charge des personnes en situation de handicap
- 1 élu de la mairie d'arrondissement
- 1 représentant de l'Agence Régionale de Santé et/ou de la Ville de Paris
- 1 représentant du Défenseur des droits
- Une personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5.
- 1 représentant du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA).

Pourquoi intégrer ces représentants ?

Leur présence permet de :

- ✓ Garantir le respect des droits des personnes,
- ✓ Renforcer les réseaux,
- ✓ Favoriser les partenariats avec les acteurs extérieurs,
- ✓ Améliorer les services,
- ✓ Apporter des points de vue variés et enrichir les débats.

LE ROLE DU REPRESENTANT AU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Faire entendre la voix de tous

Le président du CVS

La présidence du CVS est une fonction importante. Le président, avec l'aide éventuelle d'un président suppléant, d'autres membres du CVS, et en lien avec la Direction, a pour missions de :

- Établir l'ordre du jour,
- Convoquer les participants,
- Signer le relevé de conclusions de chaque CVS,
- Animer la réunion et veiller à ce que chacun puisse s'exprimer librement,
- Être le porte-parole des personnes accompagnées auprès de la direction.

Le Président :

- Veille à ce que les discussions du CVS portent sur l'ensemble des personnes accompagnées et des familles (pas des cas particuliers),
- Favorise un dialogue constructif pour proposer et résoudre les problèmes collectivement,
- Échange régulièrement avec la direction, même en dehors des réunions du CVS.

En cas de réclamations, il oriente les personnes vers :

- Une personne qualifiée,
- Le médiateur,
- ou le délégué territorial du Défenseur des droits.

Le président présente le rapport d'activité du CVS au gestionnaire de l'établissement.

Boîte à outils

Dispositifs de recours,
Page 32



Le plus souvent, l'établissement assiste le président dans ses missions administratives.

Le représentant élu des résidents

Comme le président, l'élu des résidents représente l'ensemble des personnes accompagnées. Son rôle est de :

- Recueillir les avis, les besoins, et les questions ;
- Transmettre des idées, propositions et émettre des avis ;
- Ecouter et débattre ;
- Restituer les informations aux personnes accompagnées.

CONSEILS À L'ÉLU



- Observer la vie de l'établissement ;
- Écouter, entendre et constater aussi bien les satisfactions que les insatisfactions ;
- Partager ses informations avec les autres élus du CVS ;
- Rencontrer la direction à chaque fois que nécessaire ;
- Respecter la confidentialité des faits qui lui ont été exposés ;
- Susciter ou participer à des groupes de paroles des personnes accompagnées.

Le représentant élu des familles

L'élu des familles représente le point de vue collectif des familles.

Il doit :

- Ecouter les familles et répondre à leurs questions,
- Informer et transmettre leurs demandes,
- Soutenir la participation des personnes accompagnées ;
- Faire des propositions et exprimer des avis.

CONSEILS À L'ÉLU



- Profiter des temps de rencontre dans l'établissement (fêtes, évènements, portes ouvertes et visites ...) pour se faire connaître et échanger avec les familles ;
- Organiser, avec l'accord de la direction, une à plusieurs fois par an une réunion des familles ;
- Rester en contact avec la direction de l'établissement afin de faciliter les échanges et informations aux familles.

Le représentant élu du personnel

Le représentant du personnel a pour missions de :

- Ecouter les personnes accompagnées ;
- Participer aux échanges ;
- Donner son avis et suggère des améliorations sur le fonctionnement de l'établissement ;
- Transmettre aux autres professionnels les points discutés.

CONSEILS À L'ÉLU



Associer les collègues à la préparation des réunions du CVS,



Utiliser d'autres espaces pour parler des conditions de travail (et non le CVS),



Veiller à ne pas se substituer aux représentants des personnes accompagnées.

CONSEILS AUX ÉLUS

Recueillir la parole des personnes

Il est important de recueillir la parole des personnes que l'on représente. Cela peut être organisé de différentes façons. Il est conseillé de privilégier le contact oral pour les personnes accompagnées.

Boîte à outils

Recueillir la
parole,
Page 33



Le représentant de l'organisme gestionnaire

Son rôle est d'expliquer aux membres du CVS :

- Les objectifs et missions de l'organisme
- Les décisions prises
- Et de transmettre au Comité d'Administration les échanges et les demandes issues du CVS.

Le directeur de l'établissement

Le directeur participe au CVS, sans prendre part aux votes. Il garantit le bon fonctionnement du conseil, notamment en :

- Sensibilisant et informant les élus,
- Facilitant la communication,
- Apportant un soutien matériel et la logistique, une assistance humaine ;
- Assurant une communication sur les suites données aux attentes du CVS, sur les résultats des élections, et la transmission des relevés de conclusions aux autorités.

En cas d'absence, le gestionnaire doit prévoir une organisation pour garantir la continuité du CVS. Le directeur peut déléguer ses responsabilités à un adjoint.

QUELS SONT LES THEMES ABORDES ?

De l'organisation intérieure à la vie quotidienne

D'après la loi de 2002, les sujets à aborder sont variés et doivent concerner :

En pratique :

EXEMPLES

L'organisation intérieure et la vie quotidienne	Organisation des repas, intervention de l'agent technique...
Les activités, l'animation socioculturelle	Les ateliers, les jeux, les sorties, le journal intérieur...
Les services « thérapeutiques »	La relaxation, la thérapie animale, les ateliers de sport adapté....
Les projets de travaux et d'équipements	Aménagement des espaces, mise en place d'un jardin thérapeutique, peintures, achats de matériel ...
La nature et le prix des services rendus	Prix des prestations externes (coiffeur, pédicure...), tarifs de l'établissement...
L'utilisation des locaux collectifs	Planning et réservation des salles d'activités...
Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture de l'établissement	Ménage, la sécurité incendie, les espaces verts, les petites réparations, le suivi de la maintenance...
L'entretien des locaux	Planning et réservation des salles d'activités...
Les mesures prises pour favoriser les relations entre les résidents	Les groupes de parole quand il y a des conflits ou des difficultés. Comment accueillir une nouvelle personne ?

Les modifications importantes touchant aux conditions de l'accompagnement

L'impact de l'absence d'un professionnel de santé (médecin, kiné...)

Les modifications importantes touchant aux conditions de l'accompagnement

La démarche qualité, le suivi des incidents, plaintes et réclamations, les inspections contrôle, les projets, élaboration et modification du règlement de fonctionnement, le contrat de séjour...

Le rôle consultatif du CVS

Le CVS est :

- **Associé** à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement (exemple : politique de prévention de la maltraitance)
- **Entendu** lors de l'évaluation de l'établissement (avis, résultats, propositions d'amélioration)
- **Consulté** sur le plan de l'organisation des transports des personnes adultes en situation de handicap bénéficiant d'un accueil de jour dans une structure spécialisée (maisons d'accueil spécialisé, foyers d'accueil médicalisés...)

Zoom sur certains documents et démarches réglementaires

Le contrat de séjour définit les droits et obligations des personnes accompagnées et de l'établissement ainsi que les prestations offertes et leur coût.



Le projet d'établissement détermine les objectifs, orientations et missions de l'établissement sur une période de 5 ans.



Le règlement de fonctionnement de l'établissement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement. Il fixe les droits et devoirs de la personne accompagnée.



L'évaluation externe consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, lors d'une visite au sein de l'établissement à réaliser tous les 5 ans.



COMMENT METTRE EN PLACE UN CVS ?

Avec une démarche électorale

1. Elections des représentants

Les membres du CVS sont élus pour une durée définie par le règlement intérieur (en général 3 ans).

- Les représentants des personnes accompagnées et des familles exercent leur mandat à titre bénévole.
- Les personnes accompagnées peuvent être assistées d'une tierce personne ou bénéficier d'une traduction pour mieux comprendre les débats.

CONSEILS À LA DIRECTION

Pour encourager les candidatures :

- 
- Organiser une réunion d'information avec les personnes accompagnées et les familles pour expliquer l'utilité du CVS
 - Assister les personnes accompagnées dans leur candidature ; les aider à rédiger leur profession de foi
 - Mettre en place un système de tutorat ou de parrainage pour accompagner les nouveaux élus
 - Faire participer les candidats potentiels à des réunions de CVS avant les élections

Qui peut être candidat ?

- Personnes accompagnées : toute personne hébergée dans l'établissement ;
- Pour représenter les familles ou les proches aidants : tout parent, par alliance, d'un bénéficiaire, jusqu'au quatrième degré, toute personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation ;
- Pour les professionnels : salariés ayant au moins 6 mois d'ancienneté dans l'établissement.

2. Organisation des élections (création ou renouvellement du CVS)

Le directeur organise les élections et prépare le **protocole électoral** qui précise :

- La date et les modalités de vote (en présentiel ou par correspondance),
- Les conditions pour éviter un double vote,
- La diffusion de la liste des candidats,
- La communication des résultats.

Le carnet de l'élu

Elections



Des **fiches pratiques** détaillent les modalités de :

- L'appel à candidatures au CVS. Cet appel à candidature doit s'associer à une information et une sensibilisation des missions du CVS,
- Les conditions de candidature,
- La diffusion de la liste des candidats pour chaque collège, la date et le déroulé des élections.

Qui élit qui et comment ?

Les élections se déroulent par collège :

- Collège des résidents → Les résidents élisent leurs représentants titulaires et suppléants.
- Collège des familles et des proches aidants → Les familles ou les proches aidants élisent leurs représentants titulaires et suppléants.
- Collège des professionnels employés → Les salariés élisent leurs représentants titulaires et suppléants.

Les représentants sont élus au scrutin secret et à la majorité des votants.

En cas d'égalité de voix :

- Tirage au sort pour les personnes accompagnées et les familles,
- Ancienneté la plus forte dans l'établissement pour le personnel.

Les suppléants

Les suppléants sont élus dans les mêmes conditions que leurs titulaires. Mais si aucun suppléant n'est désigné, le CVS peut quand même fonctionner.

Cas d'absence de candidat

Si aucun candidat ne se présente pour représenter les familles ou des proches aidants ou les personnes accompagnées, un **constat de carence** est établi par le directeur, ou son représentant ou le gestionnaire.



Pour bien organiser une élection, il est conseillé de :

- 1
- 2
- 3

Planifier à l'avance les étapes de l'élection ;

Afficher un trombinoscope des candidats et s'ils le souhaitent leur profession de foi ;

Vérifier les listes de votants (surtout en cas de vote mixte : présentiel /correspondance).

3. L'acte créant le CVS

Une fois les élections terminées, l'organisme gestionnaire rédige **un acte officiel instituant le CVS** et sa composition. Cet acte est transmis à la Ville de Paris et à l'Agence Régionale de Santé.

Le carnet de l'élu
Acte CVS



4. Le remplacement d'un membre

Lorsqu'un membre cesse sa fonction en cours de mandat, il est remplacé par un membre suppléant du même collège.

LA PREMIERE REUNION DE CVS APRES LES ELECTIONS (constitution ou renouvellement)

Installer le CVS, définir ses modalités de fonctionnement

1. Présenter le CVS

Lors de la première réunion, il est important de :

- Inviter tous les représentants élus du CVS, y compris les suppléants,
- Permettre aux nouveaux membres de faire connaissance,
- Envisager le partage des différentes fonctions (principe de désignation d'un secrétaire de séance...).

2. Elire le président et le président suppléant

Le CVS doit élire :

- **Un président,**
- **Et un président suppléant.**

Ils sont choisis parmi les représentants des personnes accompagnées.

Si ce n'est pas possible, l'élection peut se faire par et parmi les représentants des familles ou des proches aidants.

L'élection se déroule à bulletin secret et à la majorité des votants.

En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu.

3. Adopter le règlement intérieur

Le CVS doit établir et adopter son **règlement intérieur**, qui fixe :

- La composition et le rôle des membres,
- La durée des mandats fixés par les membres du CVS et les modalités d'arrêt en cours de mandat,
- Le nombre et l'organisation des réunions.



Il peut être utile d'organiser une réunion préparatoire pour présenter l'ancien règlement intérieur aux nouveaux élus, afin qu'ils puissent le modifier ou l'adopter en toute connaissance de cause.



Le **Règlement intérieur** est un document fondamental, il fixe les règles de fonctionnement du CVS et garantit son bon déroulement.

2

LES TEMPS DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

PREPARER LA REUNION DE CVS

S'impliquer pour le bien-être de tous

La convocation

Le CVS se réunit au moins trois fois par an sur convocation du Président ou, dans certains cas, du Directeur.

Le CVS peut être réuni si la majorité des membres ou de la personne représentant l'organisme gestionnaire le demande.

L'ordre du Jour

Le Président, en lien avec le directeur, fixe l'ordre du jour.

Il doit être envoyé au moins 15 jours avant la réunion, avec les documents nécessaires.

L'ordre du jour doit être clair et compréhensible par tous.

Pour être efficace :

- Lister les questions, demandes, propositions hiérarchisées par ordre d'importance et par thème ;
- Préciser les points « pour avis » (avec vote) et les points « pour information » (sans vote) ;
- Rédiger des formulations simples et ouvertes pour faciliter la discussion ;
- Les documents présentés doivent être simples et faciles à lire pour tous.

Préparation en amont

Pour préparer l'ordre du jour, il convient de :

- Annoncer à l'avance la date de la réunion du CVS par affichage, voie électronique ou dans une information jointe à la facture du mois ;
- Recueillir collectivement les demandes et propositions des personnes accompagnées et des familles ;

- Déposer à la direction une à deux semaines à l'avance les points soulevés ;
- Échanger entre le président du CVS et la direction sur les points proposés à la discussion.

En général, c'est l'établissement qui se charge de transmettre cet ordre du jour. Le relevé de conclusions précédent est transmis en même temps que l'ordre du jour en vue de son adoption par le Conseil.



1

Il est possible d'organiser une réunion avec les personnes accompagnées pour préparer la réunion du CVS.

2

Lors de la séance, prévoir la présence d'un professionnel qui sera aux côtés des personnes accompagnées afin de reformuler les débats et les aider à la lecture des documents. Ce professionnel ne participe pas aux débats du CVS.

ANIMER UNE REUNION DE CVS

Une expression libre et encouragée des participants

Qui anime ?

L'animation de la réunion du Conseil de la Vie Sociale revient au président ou président suppléant. La direction et les autres membres du CVS peuvent l'assister si nécessaire.

Même en cas de vacance du poste de directeur, le CVS doit continuer à fonctionner. Le gestionnaire doit veiller au maintien des séances du CVS.

Validité des avis

Les avis du CVS ne sont valables que si le nombre des représentants des résidents, des familles ou proches aidants et des mandataires judiciaires est supérieur à la moitié des membres.

Si ce n'est pas le cas, la question est reportée à une séance ultérieure. Si lors de cette nouvelle séance, ce nombre n'est pas atteint, la délibération est prise à la majorité des membres présents.

Les avis et propositions votés ne constituent pas des décisions mais des orientations.

CONSEILS À LA DIRECTION

En début de séance :



Prévoir une feuille d'émargement et vérifier la répartition des membres afin de s'assurer de la validité des avis qui seront prononcés lors de la séance ;



Désigner un animateur des débats si le président souhaite déléguer cette tâche ;



Désigner un ou plusieurs secrétaires de séance ;



Proposer et se mettre d'accord sur la méthode de déroulé de la réunion.

Conseils pour l'animation :



Veiller à donner la parole en premier aux élus des personnes accompagnées, notamment à ceux et celles qui ont moins de facilités d'expression. Respecter et valoriser chacun ;



Privilégier les outils visuels et simples pour faciliter la compréhension des sujets ;



Faciliter les échanges pour rechercher des solutions, faire produire des idées, des priorités, des décisions ;



Il convient de limiter les séances à 2h/2h30 ;



Prévoir d'assurer progressivement l'animation par le président ou par le président suppléant.



1

Avec l'accord du président, solliciter la présence d'un animateur ou un psychologue afin d'aider à la prise de paroles des personnes accompagnées ;

2

Favoriser un climat convivial (par exemple : un café d'accueil).

REDIGER LE RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU CVS

Partager l'information et avancer ensemble

Sa rédaction

Le relevé de conclusions de chaque séance est rédigé par un ou plusieurs secrétaires de séance, désigné par et parmi les personnes accompagnées ou, en cas d'impossibilité ou d'empêchement, par et parmi les autres représentants. L'administration peut apporter son aide si besoin.

Ce relevé doit :

- Respecter la confidentialité des échanges sans nommer les personnes,
- Mentionner clairement les résultats des votes quand le vote du CVS est sollicité,
- Être rédigé dans un style simple et compréhensible.

Sa validation

Le relevé de conclusions est transmis avec l'ordre du jour de la réunion suivante afin d'être adopté par le conseil.

Il doit être signé par le président.

Sa diffusion

Le relevé de conclusions validé est transmis, par la direction :

- À l'organisme gestionnaire,
- À la Ville de Paris,
- Et à l'Agence Régionale de Santé.

Il doit aussi être diffusé rapidement aux personnes accompagnées, familles et personnels. Son affichage est obligatoire.



①

Organiser un temps convivial pour partager les conclusions avec les personnes accompagnées et les familles.

②

Choisir un espace fréquenté pour afficher les infos du CVS.

Pour un relevé de conclusions efficace :

- 
- Utiliser un tableau en 3 colonnes : points soulevés par les familles et les résidents, les réponses de la direction, les commentaires des élus du CVS sur les suites à donner ;
 - Respecter la confidentialité des débats, sans nommer les personnes ;
 - Vérifier avec d'autres élus le contenu du relevé de conclusions ;
 - Transmettre à la direction pour relecture, au cours du mois sans attendre le prochain CVS ;
 - Afficher, dans l'attente de la validation du relevé de conclusions en séance, un relevé de conclusions provisoire ;
 - Adopter dans le règlement intérieur des modalités spécifiques concernant la diffusion du relevé de conclusions pour éviter un décalage de plusieurs mois ;
 - Mettre à disposition de tous les usagers le relevé de conclusions : journal, courrier, site web....

3

UN CONSEIL DE LA VIE SOCIALE UTILE

SUIVRE LES AVIS ET PROPOSITIONS DU CVS

De la parole aux actes

Les avis et propositions votés ne sont pas des décisions mais la direction et l'organisme gestionnaire doivent y répondre.

Le règlement intérieur prévoit les modalités d'information des suites réservées aux avis et propositions du CVS.

La direction de l'établissement doit expliquer et justifier ses choix.

Le suivi des avis et propositions est important.

Il s'agit de :

- Maintenir l'intérêt des membres du CVS ;
- Fixer des objectifs réalistes ;
- Intégrer la diversité des points de vue et les conditions matérielles ;
- Construire un véritable espace de réflexion pour améliorer la participation des personnes accompagnées.

CONSEILS À LA DIRECTION

Pour faciliter le suivi :

Coconstruire avec les membres du CVS un **outil de suivi** simple pour indiquer quelles propositions du CVS ont été réalisées ou non (Recommandation Haute Autorité de Santé)

Le carnet de l'élu

Outil de suivi avis et propositions



REDIGER LE RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL DU CVS

Valoriser le partenariat personnes accompagnées/direction

Chaque année, un **rapport d'activité du CVS** est rédigé.

Il présente :

- La composition et le fonctionnement du CVS,
- Les sollicitations reçues,
- Les projets réalisés ou en cours,
- Le bilan et les perspectives.

Le carnet de l' élu

Modèle de rapport d'activité



Le Président de CVS présente le rapport d'activité au gestionnaire de l'établissement.

PARTICIPER A L'EVALUATION DE LA DEMARCHE QUALITE

Prendre en compte la parole des membres du CVS dans l'évaluation de la démarche qualité

Tous les 5 ans, l'établissement est évalué par un organisme indépendant.

Dans ce cadre :

- Les membres du CVS (élus des personnes accompagnées et élus des familles ou les représentants légaux du CVS) participent à un entretien collectif,
- Ils donnent leur avis général sur le fonctionnement de l'établissement et sur leur rôle au sein du CVS.

CONSEILS AUX ÉLUS

Préparer en amont cette rencontre,
Recueillir les témoignages du plus grand nombre de personnes accompagnées.
(Recommandation Haute Autorité de Santé),
Une **grille d'entretien** spécifique existe pour les membres du CVS (Haute Autorité de Santé).

Le carnet de l' élu

Grille entretien HAS



FAIRE VIVRE LE CVS

Convaincre de l'utilité du CVS

Se faire connaître et communiquer

Il est important que les membres du CVS soient identifiés dans l'établissement. Plusieurs moyens existent. Avec l'accord des représentants :

- Ajouter une page au livret d'accueil avec les coordonnées des représentants du CVS ;
- Afficher un trombinoscope à l'entrée de l'établissement ;
- Publier des articles consacrés aux membres et aux activités du CVS dans le journal de l'établissement ;
- Créer une adresse mail générique ;
- Utiliser un badge pour être facilement reconnu ;
- Rappeler le nom et la fonction des membres du CVS dans le relevé de conclusions ;
- Utiliser le site internet ou des applications numériques de communication entre les familles et l'établissement.

CONSEILS A LA DIRECTION ET AUX ELUS

Maintenir la représentation pendant le mandat, pour éviter des sièges vides et préparer le renouvellement des membres, il est conseillé de :

- Inviter les membres suppléants aux réunions du CVS ;
- Associer d'autres personnes accompagnées ou familles à certaines réunions du CVS. C'est une façon de les initier à ses travaux, de leur en montrer l'intérêt, et de les préparer à un éventuel remplacement ;
- Inviter des personnes accompagnées et des familles à des commissions ou groupes de travail (restauration, animation, révision du projet d'établissement, etc) ;
- Repérer les résidents actifs dans les ateliers ou activités ;
- Organiser des réunions spécifiques pour sensibiliser familles et résidents à l'utilité du CVS ;
- Inscrire dans le règlement intérieur du CVS les modalités de renouvellement du mandat.

Ouvrir le CVS, plus de liens pour mieux agir

Il est possible d'assister aux CVS d'autres établissements comme observateur pour :

- Echanger les bonnes idées,
- Favoriser les liens entre les représentants élus,
- Avoir un soutien par d'autres membres de CVS.

Les établissements peuvent aussi partager, si les présidents et les directions donnent leur accord :

- Leurs ordres du jour,
- Ou leurs relevés de conclusions.

4

POUR ALLER PLUS LOIN

Textes réglementaires	- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 relative à l'action sociale et médico-sociale - Articles D311-3 à 311-32-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) : CVS ou autres formes de participation - Décret n°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation
Foire aux questions	Conseil de la vie sociale et autres formes de participation dans les établissements et services sociaux et médico sociaux, Ministère du travail et de la Santé, des Solidarités et des familles, Novembre 2023, Mise à Jour en Juillet 2025
Recommandations de bonnes pratiques	- Haute Autorité de Santé, Guide, Avis n°1-2022 du conseil pour l'engagement des usagers, 12 mai 2022 « Améliorer la participation des usagers dans les commissions des usagers et les conseils de la vie sociale » - Haute autorité de Santé, Fiche, L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS), juin 2024 - Bonnes pratiques en bientraitance, Du proche aidant au conseil de vie sociale, édition 2024, CFDT
Liens utiles	- Blog de l'Inter CVS de l'Essonne : Inter CVS 91 - Réseau d'élus de Conseils de la Vie Sociale - S'engager dans un CVS : mon carnet de représentant au CVS, URIOPSS Alsace - FEP grand Est, réédition 2020 : guideCVS_v3_02.indd - Conseil de vie sociale, guide de bonnes pratiques, Conseil Départemental de l'Orne et CDCA, édition Janvier 2023 : https://www.orne.fr/sites/default/files/2021-05/Guide%20CVS.pdf

ANNEXES

Document 1 : Outil « Recueil de la parole »

Document 2 : Outil « Dispositifs en cas de recours »

Document 1 – DISPOSITIFS DE RECOURS

NOM DU DISPOSITIF	DE QUOI S'AGIT-IL ?	COMMENT PRENDRE CONTACT ?
La Personne qualifiée	La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits.	Avec un formulaire disponible : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee-0, et à renvoyer : Par mail : ARS-DD75-PERSONNES-QUALIFIEES@ars.sante.fr Par courrier simple : Service Signalements Réclamations Délégation Départementale de Paris Agence Régionale de santé d'Ile de France Immeuble « Le Curve », 13 rue Landy 93200 SAINT DENIS
Le Défenseur des droits	Le Défenseur des droits a deux missions : Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de tous.	Par courrier gratuit, sans timbre Défenseur des droits Libre réponse 71120 75342 Paris CEDEX 07 En ligne sur le site internet : https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/formulaire_saisine/ Par téléphone : Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 : 09 69 39 00 00 En rencontrant un délégué Contacts disponibles selon l'arrondissement : https://www.defenseurdesdroits.fr/carte-des-delegues
Le médiateur de la consommation	Lorsque le différend oppose un professionnel à un particulier, on parle de médiation de la consommation. C'est le médiateur de la consommation, spécialement formé, qui prendra en charge gratuitement la médiation.	Coordonnées mentionnées sur les documents commerciaux et le site internet du professionnel avec qui vous avez un différend. Liste des médiateurs de la consommation sur le site du ministère de l'Économie et des Finances.

	AVANTAGES +	INCONVÉNIENTS -
Réunion, atelier ou forum ouvert	Tout le monde réfléchit ensemble On discute des propositions	Les plus discrets n'osent pas prendre la parole Absences possibles
Porte à porte	Le recueil est direct et personnalisé Les plus discrets osent s'exprimer	Cela prend du temps Certains ont besoin de temps pour formuler leurs idées
Boîte à idées	Chacun se déplace de lui-même pour y glisser une idée Les plus discrets osent s'exprimer	Une date de dépôt est à respecter Certains ont besoin d'aide pour écrire leur idée
Enquête de satisfaction ou sondage	C'est plus facile de cocher des cases car on peut comparer les idées. Il est conseillé de favoriser les sondages autour d'une seule question	L'enquête doit être imprimée Une date de dépôt est à respecter. Il est difficile de réaliser fréquemment des enquêtes
Email	Chacun donne son avis depuis chez lui	Certains ont besoin d'aide pour écrire leur idée
Cahier des familles	Les plus discrets osent s'exprimer	Éviter que cela devienne un cahier de doléances

