



À L'USAGE  
DU PUBLIC

# CONSEIL DE VIE SOCIALE

## GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Ensemble, on va plus loin !

Le Conseil de vie sociale (CVS) est un lieu d'expression qui permet aux usagers, aux résidents des établissements sociaux et médico-sociaux et aux familles d'échanger sur les conditions de vie, de soins et d'hébergement.

La création de CVS est inscrite dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cet outil sera d'autant plus efficace que les établissements sociaux et médico-sociaux y prendront leur part. L'idée est de leur apporter une aide concrète pour mettre en place et assurer le fonctionnement d'un conseil de vie sociale dans les meilleures conditions.

Ce guide pratique convivial est facile à lire. Il est le fruit de la réflexion du Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA) de l'Orne, instance démocratique créée dans chaque département. Le CDCA allie l'expérience des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des familles et l'expertise de professionnels. Un grand merci à eux tous pour ce document et pour leur engagement au quotidien.

Ce guide s'adresse aux représentants des associations d'usagers, aux professionnels des services et établissements et aux personnalités de la vie civile. Il présente les missions du CVS à celles et ceux qui sont susceptibles de s'y investir afin de leur permettre d'exercer pleinement leurs missions.

Bientôt, nous l'espérons, des rencontres viendront enrichir les échanges autour du bien-être de nos concitoyens les plus vulnérables.

Ensemble, on va plus loin : c'est la philosophie des conseils de vie sociale et de ce guide.

Très bonne lecture.

**Christophe de BALORRE**  
Président du Conseil départemental de l'Orne

# COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

## • Code couleur :

Avant la réunion CVS / pendant / après

## • Les outils :

Disponibles séparément du guide

## • Les pictogrammes :



Synthèse  
de la réglementation



Les informations  
complémentaires



Calendrier



Les idées



Outils



Ce qu'il convient  
de faire



Plus précisément  
ou les exemples



Questionnement

## Précision :

Au fil des pages, est employé souvent le terme « **CVS** » ou « **réunion** » pour qualifier le conseil de la vie sociale et les autres formes de participation.

# SOMMAIRE

Le CVS, c'est quoi ?	p.6
Qui participe au CVS ?	p. 14
Comment mettre en place un CVS ?	p.18
Préparer la réunion CVS ?	p.22
Les missions du Président du CVS	p.24
Rôle de l' élu : Être représentatif au CVS	p.26
Animer une réunion CVS	p.30
Réaliser le compte-rendu du CVS	p.32
Renouveler et assurer la continuité du CVS	p.34
Connaître et se faire connaître	p.36
Pour en savoir plus	p.38
Annexes, boîte à outils	p.40
Notes	p.58

# LE CONSEIL DE VIE SOCIALE, C'EST QUOI ?

L'importance de la participation des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap est soulignée dans toutes les lois les concernant.

Les établissements et les services sociaux et médicaux sociaux (ESMS) doivent s'organiser pour permettre aux personnes accompagnées de participer à la vie de la structure.

Le Conseil de vie sociale facilite **l'écoute, l'expression et la participation collective des résidents et des familles.**

Il est **garant du respect des droits** des personnes les plus vulnérables.

C'est donc un lieu particulièrement intéressant pour la transmission des informations, un très bon moyen donné aux usagers et familles de faire part de leurs remarques ou questions concernant la vie quotidienne au sein de l'établissement.

## ? Le CVS, Où ?



Les catégories des ESSMS (établissements et services) qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le conseil de la vie sociale sont précisées par la réglementation (article L 312-1CASF).

### Lieux principaux devant organiser un CVS :

- Etablissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)
- Foyer d'accueil médicalisé (FAM)
- Foyer d'hébergement dépendant d'un ESAT
- Foyer de vie
- Institut médico-éducatif (IME)
- Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)
- Maison d'accueil spécialisé (MAS)
- Résidence autonomie
- ...



Le conseil se réunit au moins 3 fois par an.

## ? Le CVS, qui participe ?

Tous ceux qui s'intéressent et souhaitent s'investir dans la vie collective de l'établissement :

- Les résidents,
- Les familles,
- Les mandataires,
- Le personnel,
- L'organisme gestionnaire.

# LE CONSEIL DE VIE SOCIALE, C'EST QUOI ?

## ? Le CVS : Pour quoi faire ?

Lors du CVS, le directeur est tenu d'apporter toutes les informations utiles à la vie de l'établissement, pour que les membres du conseil puissent être **informés** et donner leur **avis**. Le CVS est **consultatif**, il ne prend **pas de décisions**.

Le CVS permet à toutes les personnes concernées par la vie de l'établissement de :

- **Donner leur avis**

**C'est exprimer** ce que l'on pense sur un sujet particulier.



**Exemple**

L'heure du repas est trop tôt

- **Etre informé**

**C'est** tenu au courant par les porte-paroles de ce qui se passe dans l'établissement.



**Exemple**

Le directeur présente les travaux prévus dans l'établissement

- **Discuter**

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



**Exemple**

Echanger sur le choix des sorties ou des animations

- **Se concerter**

**C'est** trouver ensemble des solutions à un problème



**Exemple**

Etre d'accord sur le menu de la fête de fin d'année

## ? Le CVS : quels thèmes aborder ?



Le conseil **donne son avis et peut faire des propositions** sur toute question intéressant le **fonctionnement de l'établissement ou du service notamment** sur :

- **L'organisation intérieure et la vie quotidienne**



**Exemple**

Les horaires de sorties et retours en famille lors des week-ends et des vacances

- **Les activités, l'animation socioculturelle**



**Exemple**

Les ateliers, les jeux, les portes ouvertes, le journal intérieur

# LE CONSEIL DE VIE SOCIALE, C'EST QUOI ?

## • Les services « thérapeutiques »



### Exemple

La relaxation, la thérapie animale,  
L'accompagnement chez le psychologue,  
Les activités « adaptées »

## • Les projets de travaux et d'équipements



### Exemple

Construire une nouvelle salle,  
Mettre en place un jardin thérapeutique,  
repeindre le couloir, acheter de nouveaux ordinateurs...

## • La nature et le prix des services rendus



### Exemple

Coiffeur, restaurant de l'ESAT,  
Prix des prestations externes,  
tarifs de l'établissement

## • L'affectation des locaux collectifs



### Exemple

L'utilisation des bâtiments

## • les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture



### Exemple

Où vont dormir les personnes du foyer  
si on refait le toit du foyer ?

## • L'entretien des locaux



### Exemple

Le ménage, la sécurité incendie,  
les espaces verts, petites réparations,  
suivi de la maintenance,....

## • L'animation de la vie institutionnelle



### Exemple

Les relations entre l'établissement  
et l'association : les assemblées générales,  
les conseils d'administration  
Avis sur le projet d'établissement, le règlement  
de fonctionnement et le contrat de séjour  
La démarche qualité, les inspections-contrôles,  
les projets,  
construction d'une enquête de satisfaction

## • Les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants



### Exemple

Les groupes de parole quand il y a des conflits  
ou des difficultés  
Comment accueillir une nouvelle personne ?

# LE CONSEIL DE VIE SOCIALE, C'EST QUOI ?

- **Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge**



## Exemple

Les changements importants  
L'impact de l'absence d'un professionnel de santé (kiné, médecin, orthophoniste...)  
Un ESAT qui met en place un service de transport



Lors des CVS, il ne s'agit pas de parler de notre propre situation, des éventuels soucis que l'on peut rencontrer dans sa prise en charge ou des divergences de vues que l'on peut avoir parfois avec les professionnels, mais de **participer, contribuer à la vie de la structure et y représenter l'ensemble des personnes accueillies ou des familles.**



Pour certains établissements et notamment les foyers d'accueil médicalisé, le conseil est également consulté sur **le plan d'organisation des transports des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour.**

Les instances de participation sont obligatoirement consultées sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service.

- **Des exemples d'autres sujets**



## Exemple

La formation : expliquer pourquoi il est organisé une formation aux premiers secours  
Coupure d'eau, d'électricité et panne  
Entretien du matériel roulant  
Exercices incendie, ect...



# QUI PARTICIPE AU CVS ?



## La composition du CVS :

Le conseil de la vie sociale comprend au moins :

- Deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge
- S'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux
- Un représentant du personnel
- Un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le nombre des représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

2 exceptions :

- Lorsque le très jeune âge des bénéficiaires rend impossible leur représentation directe, le collège des personnes accueillies ne peut être formé, seul le collège des familles ou des représentants légaux est constitué.
- Dans le cas où la représentation des familles ou des représentants légaux n'est pas justifiée en raison de la catégorie des personnes accueillies ou de la nature de la prise en charge, les sièges sont attribués aux personnes accueillies.

Dans ces cas, la majorité est déterminée sur les seuls représentants des personnes accueillies ou sur les seuls représentants des familles ou des représentants légaux.

Le nombre minimum de membres au CVS est de 4 personnes.



Sauf exceptions, le directeur ou son représentant siège avec voix consultative.



Des règles particulières s'appliquent concernant la participation dans les établissements et services prenant en charge des mineurs faisant l'objet de mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire.



## Pourquoi s'engager au CVS ?

- Parce que cette instance est le principal espace de dialogue et d'échange collectif entre professionnels, jeunes et familles.
- Parce que c'est au CVS que nous pouvons exprimer des souhaits, idées qui profiteront à tous. C'est aussi le lieu où nous pouvons émettre des avis sur le fonctionnement ou la vie de l'établissement.
- Parce que connaître les modes de fonctionnement des établissements y compris certaines de leurs difficultés et contraintes, permet de mieux les comprendre, de mieux se comprendre.



## Durée du mandat :

Les membres du conseil sont élus pour **une durée d'1 an au moins et de 3 ans au plus, renouvelable.**



# QUI PARTICIPE AU CVS ?

## Statut, temps de présence et assistance:

Les représentants des résidents et des familles au Conseil de Vie Sociale sont **élus et bénévoles**.



Le temps de présence, dans les CVS, des personnes **en situation de handicap** accueillies en **ESAT** et des personnes représentant les personnels est considéré comme temps de travail.

Les usagers peuvent être **assistés d'une tierce personne ou d'un organisme aidant à la traduction** afin de permettre la compréhension de leurs interventions.

## Les autres participants :



La réglementation autorise que le CVS puissent ouvrir la participation ponctuelle ou permanente à d'autres personnes, sans voix délibératives.

## Ceux qui peuvent être invités à titre consultatif et/ou en fonction de l'ordre du jour:

- Les familles et résidents non élus ce qui permet de les initier au rôle du CVS,
- Un représentant de la commune ou du CCAS, ce qui en plus permet à l'établissement de favoriser des activités partenariales, les élus locaux (maire, etc...),

- Un professionnel de l'établissement (médecin coordonnateur, infirmière, psychologue, animateur, cuisinier...) selon l'ordre du jour sur un point précis de l'ordre du jour ou pour expliquer son rôle et ses projets,
- Un ancien élu CVS, un membre d'une association de malades et de proches ou « d'usagers », un élu de CVS d'un autre établissement pour venir en appui-conseil, notamment lorsque un CVS est en construction ou en difficulté de fonctionnement.
- le bénévole intervenant dans l'établissement.
- Les stagiaires



Il est préférable que ces ouvertures soient inscrites dans le règlement de fonctionnement du CVS, avec à chaque fois l'avis favorable des membres élus du CVS.

# COMMENT METTRE EN PLACE UN CVS ?



## Quelques conseils pour faciliter sa mise en place

- Provoquer une réunion des résidents pour expliquer l'utilité du CVS
- Organiser une réunion des familles pour expliquer l'utilité du CVS



## Qui élit qui ?

Personnes accueillies ▶ représentants des usagers

Famille des personnes accueillies ▶ représentant des familles

Personnel de l'établissement ▶ représentant du personnel



Les règles applicables à la représentation du personnel diffèrent selon le nombre de salariés et le statut de l'établissement (privé ou public).



## Sont éligibles :

1. Pour représenter les personnes accueillies, toute personne âgée de plus de onze ans ;
2. Pour représenter les familles ou les représentants légaux, tout parent, par alliance, d'un bénéficiaire, jusqu'au quatrième degré, toute personne disposant de l'autorité parentale.



## L'organisation des élections :

- Annoncer un appel à candidatures au CVS avec une présentation du rôle du CVS
- Etablir la liste des candidats pour chaque collège, la date et les modalités des élections



Voir les exemples d'appel à candidature, de bulletin de candidature et de fiche pratique sur l'organisation des élections



Les représentants des personnes accueillies et les représentants des familles ou des représentants légaux sont élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge et par l'ensemble des familles ou des représentants légaux.

Sont élus le ou les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix. A égalité de voix, il est procédé par tirage au sort entre les intéressés.



## Les suppléants

Des suppléants sont élus dans les mêmes conditions que leurs titulaires.

Mais l'absence de désignation de suppléants ne fait pas obstacle à la mise en place du conseil.



# COMMENT METTRE EN PLACE UN CVS ?



## L'acte créant le CVS

L'acte instituant le conseil de la vie sociale mis en place dans l'établissement est adopté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire.

La décision instituant le CVS fixe le nombre et la répartition des membres titulaires et suppléants de ce conseil.



## Repères pour l'installation du CVS :

La plupart du temps, les nouveaux élus, qu'ils représentent les résidents ou les familles, ignorent tout de leur rôle et du démarrage d'un nouveau conseil de la vie sociale, sauf lorsqu'il y a une continuité avec les anciens élus. Le plus souvent, c'est la Direction de l'établissement qui explique le fonctionnement du CVS



## Lors de la première réunion du CVS :

- Inviter tous les représentants élus du CVS, y compris les suppléants, à participer aux réunions, et pas seulement les titulaires.
- Se faire expliquer par la direction le rôle et le fonctionnement du conseil de la vie sociale.
- Se connaître et échanger entre les nouveaux élus et envisager un partage des fonctions.
- Elire un Président, un Vice-Président parmi les élus des résidents ou ceux des familles.
- Proposer un règlement intérieur de fonctionnement du CVS. S'il en existe déjà un, il est préférable de le revoir, en le comparant au règlement intérieur type.

- Prévoir d'assurer progressivement l'animation, la préparation des réunions par le Président ou par le Vice-Président, puis leur compte rendu par un élu qui accepte d'être le secrétaire de séance. Normalement ce n'est pas la direction qui assure ces fonctions.



Le conseil établit son règlement intérieur dès sa première réunion.



Exemple de règlement intérieur de CVS

# PRÉPARER LA RÉUNION CVS



## Convocation

Le conseil se réunit au moins trois fois par an **sur convocation du Président** ou, dans certains cas du Directeur, **qui fixent l'ordre du jour** des séances.

Cet ordre du jour doit être communiqué **au moins huit jours avant** la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires.

En outre, sauf exceptions, le conseil est réuni **de plein droit à la demande, selon le cas, des deux tiers de ses membres ou de la personne représentant l'organisme gestionnaire.**



La préparation de la réunion du conseil de la vie sociale est importante. Elle doit refléter les préoccupations, les avis et propositions des résidents et des familles :

### 1. Elaborer collectivement avec les familles et les résidents des demandes et propositions



Exemple de recueil de la parole



Il est possible d'organiser une commission avec les usagers/résidents pour préparer la réunion du CVS.

### 2. Etablir un ordre du jour précis des questions, demandes, propositions hiérarchisées par ordre d'importance et par thème.



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

- Annoncer à l'avance la réunion du CVS par affichage, voie électronique ou dans une information jointe à la facture.
- Déposer à la Direction une à deux semaines à l'avance les points soulevés.
- Echanger entre le Président du CVS et la Direction sur les points proposés à la discussion.
- **Privilégier des formules interrogatives permettant d'approfondir un dysfonctionnement, des propositions et de rechercher par le dialogue des solutions.**



Exemple d'ordre du jour et de convocation



En général, c'est l'établissement qui se charge de transmettre cet ordre du jour.

Le compte rendu de la réunion précédente est transmis en même temps que l'ordre du jour en vue de son adoption par le conseil.

# LES MISSIONS DU PRÉSIDENT DU CVS

**La Présidence du Conseil de Vie Sociale est assurée par un représentant élu des résidents ou des familles.**



Le Président du conseil est élu au scrutin secret et à la majorité des votants **par et parmi** les membres représentant les personnes accueillies **ou en cas d'impossibilité ou d'empêchement, par et parmi** les familles ou les représentants légaux. En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu.

**Le Président suppléant** (ou Vice-Président) est élu selon les mêmes modalités.

Il est souhaitable qu'au moins l'un des deux soit issu du collège des représentants des familles, compte tenu des tâches d'animation qu'impose cette fonction.

**La présidence d'un CVS est une fonction importante qui comprend plusieurs tâches qui peuvent être partagées avec d'autres membres du CVS.**



## Les missions du Président :

- Convoquer les participants,
- Etablir l'ordre du jour,
- Signer le compte-rendu de chaque CVS.



Le Président anime la réunion et veille à ce que les membres du CVS puissent s'exprimer lors de cette réunion.

Le président est le porte-parole des usagers auprès de l'administration.

## Le Président doit également :

- Veiller à ce que les discussions du CVS rapportent les situations et les attentes de l'ensemble des résidents et de leurs familles, et non des cas particuliers.
- Avoir le souci d'un dialogue constructif, dans une démarche de prévention, de proposition et de résolution des problèmes, pour le bien-être et la bientraitance des résidents.
- Echanger régulièrement avec la Direction, en dehors des réunions du CVS.



Le plus souvent, l'établissement assiste le Président dans ses tâches administratives

# RÔLE DE L'ÉLU : ETRE REPRÉSENTATIF AU CVS

**L'élu du Conseil de Vie Sociale représente l'ensemble des résidents ou des familles. Il n'est pas élu pour défendre son propre intérêt ou celui de son proche. Il doit donc connaître les autres résidents et les familles.**

**L'élu représentant des résidents** parvient à être mieux représentatif en participant aux activités proposées, dont les groupes ou ateliers d'expression, et aux commissions (menus, animations...).



## Quelques recommandations pour l'élu représentant les résidents :

- Observer la vie de l'établissement.
- Ecouter, 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 résidents.
- Participer à la commission « menus ».
- Proposer d'autres commissions de travail ponctuelles.

**L'élu représentant des familles** a besoin d'échanger avec les autres familles pour les informer, entendre leurs demandes et questions...



## Quelques recommandations pour l'élu représentant les familles :

- Profiter des temps de rencontre dans l'établissement (fêtes, évènements, portes ouvertes et visite des résidents...) pour se faire connaître et échanger avec les familles
- En accord avec la Direction, organiser une à plusieurs fois par an une réunion des familles à l'initiative des élus du CVS.
- Etre régulièrement en contact avec la direction de l'établissement afin de faciliter les échanges et informations aux familles.



## Quelques recommandations pour le représentant des personnels :

- Il est souhaitable d'associer les personnels à la préparation de la réunion du CVS et/ou à son animation du fait de sa bonne connaissance des usagers.
- Le CVS étant une instance d'expression des usagers, le représentant du personnel devra veiller à privilégier les instances représentatives du personnel pour exprimer les préoccupations des professionnels.

# RÔLE DE L'ÉLU : ETRE REPRÉSENTATIF AU CVS

## ? Comment recueillir la parole des personnes que je représente :

	Avantages +	Inconvénients -
Réunion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout le monde réfléchit ensemble</li> <li>• On discute des propositions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plus discrets n'osent pas prendre la parole</li> <li>• Absences possibles</li> </ul>
Porte à porte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recueil est direct et personnalisé</li> <li>• Les plus discrets osent s'exprimer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cela prend du temps</li> <li>• Certains ont besoin de temps pour formuler leurs idées</li> </ul>
Boîte à idées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun se déplace de lui-même pour y glisser une idée</li> <li>• Les plus discrets osent s'exprimer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une date de dépôt est à respecter</li> <li>• Certains ont besoin d'aide pour écrire leur idée</li> </ul>
Enquête de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est plus facile de cocher des cases car on peut comparer les idées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'enquête doit être imprimée</li> <li>• Une date de dépôt est à respecter</li> </ul>
Email	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun donne son avis depuis chez lui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certains ont besoin d'aide pour écrire leur idée</li> </ul>
Cahier des familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plus discrets osent s'exprimer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eviter que cela devienne un cahier de doléances</li> </ul>

Le recueil de la parole peut être organisé de plusieurs façons.



Recueil de parole  
Charte d'engagement de l' élu ?

L'animation de la réunion du Conseil de la Vie Sociale revient au président ou vice-président. Si besoin, la direction et les autres membres du CVS soutiennent le Président dans cette tâche d'animation.



## Des conseils pour l'animation :

- Proposer et se mettre d'accord sur la méthode de déroulé de la réunion.
- Donner la parole, respecter et valoriser chacun, notamment à ceux et celles qui ont moins de facilité d'expression.
- Veiller à ce que tous les points de l'ordre du jour soient bien traités
- Donner la parole en premier aux élus des résidents.
- Recadrer en cours de réunion pour éviter des débordements ou monopolisation de la parole.
- Traiter un sujet à la fois.
- Faire préciser ou rebondir sur un point.
- Faciliter les échanges pour rechercher des solutions, faire produire des idées, des priorités, des décisions.



Outre le **secrétaire de séance** désigné, penser à un ou des élu(s) preneur(s) de notes pendant la réunion.



La réglementation prévoit les modalités précises selon lesquelles les votes sont recueillis et comptabilisés concernant les avis émis (quorum).

Le CVS est tenu informé lors des séances ou enquêtes ultérieures des suites réservées aux avis et propositions qu'il a émis.

# RÉALISER LE COMPTE RENDU DU CVS

Le compte-rendu est important. Il donne la possibilité de refléter la vie sociale de l'établissement.



## Le compte rendu ou relevé de conclusion

- Le relevé de conclusions de chaque séance doit être établi par un secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies ou en cas d'impossibilité ou empêchement, par et parmi les représentants des familles ou représentants légaux, assisté en tant que de besoin par l'administration de l'établissement ou service.
- Il est signé par le Président.
- Il est transmis en même temps que l'ordre du jour en vue de son adoption par le conseil.
- Il est ensuite transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire.



Le relevé de conclusions peut être **consulté sur place** par les bénéficiaires de la prise en charge, les familles ou les représentants légaux, qui n'en sont pas membres.

**Les informations échangées lors des débats qui sont relatives aux personnes doivent rester confidentielles.**



Exemple de compte rendu ou relevé de conclusion



## Des recommandations :

- Vérifier avec d'autres élus le contenu du compte-rendu ou relevé de conclusions.
- Transmettre à la direction pour relecture, au cours du mois, sans attendre le prochain CVS.
- Mettre à la disposition de tous les usagers le compte rendu au minimum par voie d'affichage (journal, courriel, site web...). Les modalités de diffusion sont actées dans le règlement intérieur.
- Transmettre le compte-rendu validé au Conseil départemental et/ou à l'ARS (envoi réalisé par la direction de l'établissement)



# CONNAÎTRE ET SE FAIRE CONNAÎTRE

---



## Identifier les membres du CVS dans l'établissement



Il est au minimum souhaitable que les représentants autorisent l'établissement à diffuser leurs coordonnées qui peuvent être rappelées dans le compte rendu.



De plus en plus, les établissements intègrent dans le livret d'accueil, l'existence du CVS et la possibilité de communiquer son mail et téléphone pour contacter ou être contacté par le CVS. Peuvent être ajoutés : un feuillet mobile avec les coordonnées des « élus CVS » et le dernier compte rendu de réunion du CVS ;



**Des solutions existent.** Sans attendre une nouvelle élection, tous les trois ans ou tous les ans, on peut assurer le renouvellement régulier des membres du CVS :

- Proposer que les membres suppléants participent aussi bien aux réunions du CVS.
- Désigner ou coopter de nouveaux membres en cours de mandat, lorsque la représentation se réduit, sans procéder nécessairement à de nouvelles élections.
- Inviter un ou des résidents et membres de familles à participer aux 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 résidents et des familles à des commissions ou groupes de travail (restauration, animation, révision du projet d'établissement, etc)
- Repérer dans les ateliers ou groupes d'expression les résidents les plus actifs, soucieux du bien-être de tous.
- Demander conseil à l'animateur/trice ou au psychologue.
- Organiser des réunions des résidents et des familles, ensemble ou séparés, selon le contexte, pour les sensibiliser à l'utilité du CVS.
- Inscrire dans le règlement intérieur de fonctionnement du CVS les modalités de renouvellement du mandat.



# RENOUVELER ET ASSURER LA CONTINUITÉ DU CVS



Lorsqu'un membre cesse sa fonction en cours de mandat, notamment en raison de la fin de la prise en charge dont il était bénéficiaire, il est remplacé par son suppléant ou un autre bénéficiaire élu ou désigné dans les mêmes formes qui devient titulaire du mandat. Il est ensuite procédé à la désignation d'un autre suppléant pour la durée restante du mandat.

Certaines catégories d'établissement et service font exception à cette règle.



Le « turn-over » des représentants du CVS est plus important qu'auparavant. Les candidatures spontanées pour y siéger sont moins évidentes. Or, la continuité de l'activité du CVS est essentielle à son bon fonctionnement.



Document CRSA « **VOTRE CVS** »



## Un trombinoscope

En plus de l'indication des noms de ses membres dans le livret d'accueil, certains conseils ont réalisé **un trombinoscope** avec les photos et les coordonnées des élus du CVS, d'autres ont fait mettre dans **le journal de l'établissement** leurs coordonnées. Dans certains établissements, les élus résidents peuvent porter **un badge**.



## Assister à un autre CVS que le sien

En accord avec le Président et la direction il est possible d'assister en tant qu'élu de CVS à un CVS d'un autre établissement.

Il peut également être envisagé d'échanger les ordres du jour ou les comptes rendus entre CVS.



## Le Code de l'action sociale et des familles (CASF) :

- L311-6 CASF : CVS ou autres formes de participation obligatoire
- D 311-3 CASF: Dispositions générales
- D 311-4 et suivants CASF : Composition et fonctionnement du CVS
- D 311-21 et suivants CASF: Autres formes de participation
- D 311-26 et suivants CASF: Dispositions communes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000031459544&idSectionTA=LEGISCTA000006196043&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20190130>

## Les recommandations de bonnes pratiques :

- Les recommandations et guides de bonnes pratiques de l'ANESM : <https://www.has-sante.fr/>

## Compléments d'information :

- Blog de l'Inter CVS de l'Essonne  
<http://eluscv91.over-blog.com/>
- S'engager dans un CVS : mon carnet de représentant au CVS : URIOPSS Alsace - FEP grand Est  
(<https://collectifhandicap54.files.wordpress.com/2018/07/carnetcvs-v-29-11-2016-1.pdf>)
- Le CVS pour tous de l'Association « Nous aussi », Association française des personnes handicapées intellectuelles

Ce guide a été réalisé par :  
M. CARTEL YVAN, URIOPSS / Mme FROGER Pascale, MDPH / Mme GALÉA Nathalie, ASPEC  
/ Mme GRADOS Laure, SD-UNSA 61 / M. KAROUI Mohamed Nejib, CFTC / Mme LAMBERT  
Michelle, FGR-FP / Mme MATHIEU Marie-Claude, ADAPEI

- **Outil 1 : La bienvenue du CVS lors de l'admission (p.36)**

Voici un document de bienvenue du CVS à joindre au livret d'accueil et lors de la conclusion du contrat de séjour.

Cette information permet aux nouveaux résidents et à leurs familles d'être au courant de l'existence du CVS et de son utilité, tant pour les usagers, le personnel et la direction.

Vous ou votre parent venez d'entrer dans une résidence pour personnes âgées. Soyez les bienvenus !  
Nous espérons que vous en serez satisfaits

### **LE SAVEZ-VOUS ?**

Dans cet établissement, il existe une structure appelée « **Conseil de la vie Sociale** » ou « **CVS** » dont la mission, définie par la loi de 2002, vise à créer **un lieu de concertation** entre les résidents, les familles, le personnel et la direction.

### **LE CVS PERMET**

- A la direction d'entendre les avis des résidents ou de leurs familles
- Aux résidents, à leurs familles et au personnel de participer à l'amélioration du cadre de vie

### **LE CHAMP DE COMPÉTENCES DU CVS EST TRÈS LARGE**

Organisation intérieur, repas, activités, animations socio-culturelles et services rendus, entretien des locaux, relations avec le personnel...

Vous souhaitez vous tenir informé(e) de l'action de vos représentants au sein de la Résidence ?

### **Merci de compléter ce document**

- Je souhaite que mes coordonnées soient transmises aux représentants des familles :

OUI

NON

- Nom : .....
- Adresse : .....
- Email : .....
- Tél : .....

• **Outil 2 Exemple d'appel à candidatures (p.19)**

Une fois la date et la procédure électorale retenues avec la direction, voici un exemple d'appel à candidatures. Il peut vous servir de modèle pour votre CVS.

Résidence de : .....

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) - date : .....

**APPEL A CANDIDATURE POUR L'ELECTION AU CVS**

Madame, Monsieur,

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance consultative où sont représentés les familles, les résidents, le personnel et la direction. Le CVS traite toutes les questions relatives à la vie sociale, au fonctionnement de l'établissement, à la qualité des prestations et au prendre soin des résidents.

Les élections pour le renouvellement du CVS auront lieu le.....

X...postes de titulaires et X..... postes de suppléants sont à pourvoir pour le collège des familles (X....postes de titulaires et X..... postes de suppléants pour le collège des résidents, X... titulaire et X....suppléant pour le collège des représentants du personnel)

Si vous souhaitez être candidat à l'élection, déposez le document ci -dessus avant le ..... au secrétariat de la Résidence ..... ou par mail : .....

**BULLETIN DE CANDIDATURE AU CVS**

Nom prénom : .....

Téléphone et adresse mail : .....

Famille de résident de monsieur ou madame : .....

.....

Je suis candidat au CVS ?

En tant que titulaire :  OUI  NON

En tant que suppléant :  OUI  NON

Signature

### • Outil 3 : exemple de règlement du CVS (p.21)

#### **Le règlement intérieur de fonctionnement du CVS**

Chaque CVS doit discuter et adopter un règlement intérieur pour son fonctionnement.

Voici les recommandations à adapter entre les élus du CVS et la direction

Nom de la résidence :

Règlement intérieur de fonctionnement du conseil de la vie sociale et modalités électorales.

Date :

#### **Article 1 - Fondements**

Il est constitué un Conseil de la Vie Sociale conformément au 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 et à l'article 10 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le Conseil de la vie sociale institué par la loi vise le bon fonctionnement de l'établissement, la bientraitance et la qualité de vie des personnes âgées en les associant aux questions qui les concernent ainsi que leurs représentants.

#### **Article 2 - Missions et rôle du CVS**

La CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration du règlement de fonctionnement et de projet de l'établissement, dont le contrat de séjour, le livret d'accueil.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement et sur l'évolution des réponses à apporter notamment sur :

- la démarche qualité
- l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- les services thérapeutiques et parcours de soins
- les activités, l'animation socioculturelle

- l'ensemble des projets de travaux et d'équipement
- la nature et le prix des services rendus
- l'affectation des locaux collectifs
- l'entretien des locaux
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Les décisions sur la gestion et le management de l'établissement demeurent réservées à la direction.

Au-delà de la consultation, les élus du CVS et la direction s'engagent à promouvoir une démarche constructive pour la bientraitance et une dynamique participative pour associer les usagers aux décisions les concernant.

#### **Article 3 - Composition**

Le conseil de la vie sociale est composé de trois collègues d'élus :

- Un collègue représentant les résidents comprenant\* (2 à 4) titulaires et (2 à 4) suppléants.
- Un collègue représentant les familles comprenant\* (2 à 4) titulaires et (2 à 4) suppléants.
- Un collègue représentant le personnel comprenant\* (1 à 2) titulaires et (1 à 2) suppléants.

Il est également composé :

- Du représentant de l'organisme gestionnaire.

*(\*)le nombre de représentants selon la taille de l'établissement.*

*Le nombre des représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.*

Les élus suppléants sont invités aux réunions du CVS.

### **Article 4 - Assistance par une tierce personne**

Les représentants des résidents peuvent, en tant que de besoin, se faire assister d'une tierce personne afin de permettre la compréhension de leurs interventions. La tierce personne doit respecter les règles de confidentialité.

### **Article 5 - Durée et fin de mandat**

Les représentants des résidents et des familles sont élus pour une durée maximale de 3 ans et une durée minimale d'un an. La durée sera fixée au plus tard au moment de l'organisation des élections. Les élus peuvent être renouvelés dans leur mandat. Un élu du CVS (titulaire ou suppléant), malgré la disparition de son proche dans l'établissement où il siège, peut continuer à exercer sa mission à l'échéance du mandat prévu par le CVS.

Avant les élections pour le renouvellement du CVS, un bilan d'activité sera réalisé.

### **Article 6 - Fonctions au sein du CVS**

Un président et un vice président sont élus dès la première réunion du Conseil de la vie sociale parmi les représentants des résidents et/ou des familles.

Le vote peut avoir lieu à main levée ou à bulletin secret. Pour être élus, le président et le vice président doivent recueillir la majorité des votants parmi les élus représentants des résidents et des familles.

Un secrétaire du CVS peut également être élu parmi les membres du CVS.

En cas d'absence ou de départ du président, il est remplacé par le vice président.

### **Article 7 - Convocation et préparation des réunions**

Les réunions se tiennent sur convocation du président, en concertation avec la direction. Le président fixe l'ordre du jour et le communique à tous les membres, accompagné des informations nécessaires, au moins dix jours à l'avance.

Le conseil délibère sur les questions figurant à l'ordre du jour à la majorité des membres présents. Seuls les élus titulaires votent.

Le conseil de la vie sociale se réunit au minimum trois fois par an ou sur la demande des deux tiers des membres du conseil ou sur demande de directeur de la structure.

Pour associer les résidents et les familles à la préparation et la compréhension des travaux du CVS, chaque collègue pourra organiser des réunions sous la responsabilité du président ou du vice président.

Pour le bon exercice du mandat de représentant du CVS, la direction fournira, au CVS la liste des résidents et leurs référents familiaux[1].

### **Article 8 - Confidentialité**

Les informations concernant les personnes, échangées lors des débats, restent confidentielles.

Les cas particuliers évoqués ne peuvent pas être réglés en tant que tels et servent qu'à aborder des sujets ou des aspects en rapport avec l'organisation générale de l'établissement.

Les débats doivent se dérouler librement et en aucun cas, il ne doit être fait état, après la réunion, des propos tenus lors de la réunion ni de mentionner les noms des intervenants, afin de respecter la libre parole de tous qu'il s'agisse de personnes dépendantes ou non.

### **Article 9 - Animation des réunions**

L'animation de la réunion du CVS est assurée par le président ou le vice président.

L'animateur doit veiller à ce que tous les membres puissent être entendus et particulièrement les résidents élus.

### **Article 10 - Secrétariat, compte rendu et publicité**

Le secrétariat de séance est confié au président ou au vice président et/ou au secrétaire du CVS s'il en existe un. L'administration de l'établissement l'assiste en cas de besoin. Le compte-rendu (ou relevé de conclusions) est signé par le président et validé par les membres de Conseil de la vie sociale dans les quinze jours [2] suivant la tenue de la réunion afin qu'il soit transmis dans de brefs délais aux résidents et aux familles. Les avis ou réponses de la direction sont joints au

compte-rendu.

Lors de la rédaction du compte-rendu, il conviendra de veiller à garder toute confidentialité sur les personnes évoquées lors des réunions.

Le compte rendu du CVS est ensuite affiché à l'entrée de l'établissement. Un représentant des familles assurera sa diffusion aux référents familiaux et la direction celle aux résidents. (ou : le compte rendu est diffusé par la direction avec la facture)

Un exemplaire est conservé par l'organisme gestionnaire.

Un panneau d'affichage dans l'établissement est réservé aux informations du CVS, et si besoin une boîte à lettres.

Le formulaire de bienvenu du CVS [3] aux nouvelles familles permet d'expliquer son rôle et d'établir un contact.

### **Article 11 - Invitation aux réunions**

Le Conseil de la vie sociale peut, en fonction des sujets à l'ordre du jour, inviter toute personne ou représentant interne ou externe à participer à ses échanges (familles, résidents, professionnels, association...).

Conformément à la loi du 11 février 2005 ; un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal et/ou du Conseil Général peut également être invité par le Conseil de la vie sociale à participer ponctuellement ou régulièrement aux réunions. Il en est de même pour une personne experte sur un sujet précis à l'ordre du jour ou pour un appui-conseil concernant la création, l'évolution ou le fonctionnement du CVS.

### **Article 12 - Renouveau, carence et désignation**

Si un membre cesse ses fonctions en cours de mandat, il est remplacé par un suppléant pour la période du mandat restant à couvrir. Lorsque le nombre d'élus ayant quitté leurs fonctions devient trop important, de nouvelles élections doivent être organisées pour le renouvellement du CVS.

### **Article 13 - Autres dispositions**

Le CVS doit être tenu informé des suites réservées à ses avis

ou propositions lors des séances ultérieures. La direction met à disposition du président du CVS les informations nécessaires à ses missions (projet d'établissement, convention tripartite, organigramme et fonctions et missions du personnel, livret d'accueil).

Pour assurer l'aide, le soutien et le conseil utiles au bon fonctionnement de cette instance de concertation et à la vie de l'établissement, il est nécessaire d'organiser des échanges ponctuels entre la direction et le président et le vice président du CVS.

### **Article 14 - Préparation et déroulement des élections**

Le CVS sortant détermine avec la direction la date de l'élection. Les élections sont préparées par une commission composée de représentant des résidents, des familles et de la direction.

En accord avec le CVS, la direction annonce à toutes les familles (par courrier) et aux résidents la dates des prochaines élections et le délai de dépôt des candidatures.

La liste des candidats titulaires et suppléants pour chaque collège du CVS est ensuite diffusée aux résidents et aux familles.

En ce qui concerne l'élection des représentants des familles, il est mis en place la possibilité de vote par correspondance. La direction se chargera de l'envoi de la liste des candidats avec une enveloppe timbrée à retourner cachetée jusqu'au jour de l'élection, si possible avec le nom du référent familial au dos de l'enveloppe d'envoi.

Pour impliquer les résidents, il est souhaitable que soit organisé à l'avance un atelier d'expression expliquant le rôle du CVS, des élus et le déroulement des élections.

Le jour et les horaires des élections sont déterminés avec une plage horaire pour la tenue du bureau de vote permettant une bonne participation.

Le bureau de vote composé d'une urne et d'au moins du président, du vice président ou d'un candidat et de la direction disposera d'une liste d'émargement des référents familiaux et des résidents pour inscrire les votants.



# ANNEXES

## BOITE À OUTILS

---

Le dépouillement sera assuré dès la fin du scrutin; un procès-verbal sera établi et co-signé par la direction, le président ou le vice président ou un candidat.

En cas d'un nombre de candidats supérieur au nombre d'élus prévus, sont élus ceux qui auront obtenu le plus de voix.

Le présent règlement intérieur a été adopté par le Conseil de la vie sociale

lors de sa réunion du .....

Le président du CVS La direction de l'établissement

Signature

[1] La direction peut exiger l'accord des référents familiaux ou des personnes de confiance pour fournir la liste. Le formulaire de bienvenu du CVS aux familles, les incite à communiquer leurs coordonnées.

[2] Le délai prévu par la loi (approbation lors du CVS suivant) peut nuire au bon suivi des réunions. La procédure par voie électronique permet de réduire le délai ou la réalisation d'un pré compte rendu affiché et diffuser comme tel.

[3] Soyez les bienvenus ! formulaire co-construit avec des représentants d'usagers, une association de directeurs et le site Agevillage.com

• **Outil 4 : recueil de la parole (p.22)**

Exemple

Nom de la personne : Mme Z	Thème : Les repas
Remarque : On a trop souvent de la Paëlla	Proposition : -remplacer par du couscous ? -remplacer par des lasagnes ? - choix entre 2 plats ?

Nom de la personne :	Thème :
Remarque :	Proposition :

• **Outil 5 : modèle de convocation et d'ordre du jour (p.23)**

Madame, Monsieur,

La prochaine réunion du Conseil de la vie sociale se tiendra le ..... dans les locaux de (nom et adresse de l'établissement).

L'ordre du jour sera le suivant :

1. Approbation du relevé de conclusion du CVS du (date du précédent conseil)
2. information sur les suites réservées aux avis et propositions émis lors des précédents conseils

Ces 2 premiers points sont indispensables en principe, les suivants sont facultatifs mais classiques, questions, demandes, propositions hiérarchisées par ordre d'importance et par thème :

- Informations générales sur la situation et l'évolution de l'établissement  
Nombre de résidents (entrées et sorties), de personnels, remplacements, situation financière, travaux à venir, contrat de séjour, projets...
- Accompagnement, vie sociale et bienveillance  
Questions relatives à la restauration, l'animation, projets de vie, toilettes, couchages, relations avec le personnel et entre résidents, ateliers thérapeutiques...
- Parcours de soins  
Questions relatives à la prise en charge médicale, aux soins, prévention, hospitalisations...
- Installations, locaux et matériels  
Questions relatives à la sécurité et à la qualité des infrastructures des parties communes (internes et externes) et des chambres, éclairage, chauffage...  
Lits et matériels médicalisés, appels malades, téléphone...

Je vous remercie par avance de votre participation. Si toutefois vous ne pouvez être présent à cette réunion, vous voudrez bien en avertir le secrétariat de l'établissement afin de pouvoir convoquer un membre suppléant.

Comptant sur votre présence, recevez, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Le président du CVS



# ANNEXES

## BOITE À OUTILS

• **Outil 6 : exemple de compte rendu / Relevé de conclusion (p.32)**

Présents : .....

Représentants usagers : .....

Représentants familles : .....

Représentants personnel : .....

Représentants administrateurs : .....

Invités : .....

Absents : .....

Excusés : .....

Le quorum nécessaire pour siéger est réuni, aussi la séance est ouverte à (heure) le (jour) à (lieu)

Rappel de l'ordre du jour

1. Approbation du relevé de conclusion du CVS du (date du précédent conseil)

Le relevé est approuvé.

2. information sur les suites réservées aux avis et propositions émis lors des précédents conseils

3.

Demandes et avis des familles et résidents	Réponses de la direction	Commentaires des élus du CVS
Informations générales Questions 1/ 2/		
Accompagnement, vie sociale et bienveillance Questions 1/ 2/		
Parcours de soins et santé Questions 1/ 2/		
Installations, locaux et matériels Questions 1/		
Points en suspens 1/		
Signature Président CVS		

**Ou autre possibilité de présentation du compte-rendu  
ou relevé de conclusion:**

Présents : .....  
Représentants usagers : .....  
Représentants familles : .....  
Représentants personnel : .....  
Représentants administrateurs : .....  
Invités : .....  
Absents : .....  
Excusés : .....

Le quorum nécessaire pour siéger est réuni, aussi la séance  
est ouverte à (heure) le (jour) à (lieu)

Rappel de l'ordre du jour

- 1/ Approbation du relevé de conclusion du CVS du (date  
du précédent conseil)  
Il est demandé de revoir le paragraphe concernant....  
le texte sera modifié comme suit :...  
Le reste du relevé de conclusions est approuvé.
- 2/ information sur les suites réservées aux avis et propositions  
émis lors des précédents conseils
- 3/ questions posées par les représentants des usagers
- 4/ questions des représentants des familles
- 5/ questions des représentants du personnel
- 6/ informations sur la vie de l'établissement
- 7/ questions et date à prévoir pour le prochain conseil

Le conseil devra être informé des suites réservées aux avis  
et propositions émises.

Signature Président CVS





**Direction de l'Autonomie**

13, rue Marchand Saillant - CS 70541

61017 ALENÇON Cedex

Tél. 02 33 81 62 21

[www.orne.fr](http://www.orne.fr)