



[Boite à outils]

Guide à l'attention des représentants du Conseil de la Vie Sociale

Document réalisé par l'URIOPSS des Pays de La Loire

Réalisé en février 2022, mis à jour au 1^{er} septembre 2022 suite à la publication du décret n°2022-688 du 25 avril 2022 (applicable au 1^{er} janvier 2023)



Sommaire

| | | |
|-------------|--|-----------|
| I. | Qu'est-ce que le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ? | 3 |
| I.1 | Contexte | 3 |
| I.1.1 | Cadre réglementaire | 3 |
| I.1.2 | Définition du Conseil de la Vie Sociale | 4 |
| I.1.3 | Qui participe au Conseil de la Vie Sociale ? | 5 |
| I.1.4 | Rôle du représentant | 7 |
| I.2 | Comment mettre en place un CVS ? | 8 |
| I.2.1 | Fonctionnement | 8 |
| I.2.2 | Elections des membres du Conseil de la Vie Sociale | 9 |
| I.3 | Quels thèmes aborder en CVS ? | 11 |
| I.3.1 | Compétences | 11 |
| II. | LA VIE DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE | 12 |
| II.1 | Préparer une réunion du Conseil de la Vie Sociale | 12 |
| II.1.1 | Convocation et ordre du jour | 12 |
| II.1.2 | Recueillir la parole des familles et des résidents | 13 |
| II.1.3 | Conditions favorables pour le CVS | 14 |
| II.2 | Animer une réunion CVS | 15 |
| II.2.1 | Préparer une réunion du Conseil de la Vie Sociale | 15 |
| II.2.2 | Le jour J : déroulement de la réunion | 16 |
| | Au début de la réunion | 16 |
| | Pendant la séance | 16 |
| | À la fin de la séance | 16 |
| | 👉 Quelques conseils pour l'animation | 17 |
| II.3 | Après la réunion CVS | 18 |
| II.3.1 | Compte rendu et relevé de conclusions | 18 |
| II.3.2 | Restituer les informations | 19 |
| III | Connaitre, se faire connaitre, renouveler le CVS | 20 |
| III.1 | Comment communiquer ? | 20 |
| III.2 | Quand parler du CVS ? | 21 |
| III. | ANNEXES : POUR EN SAVOIR PLUS | 22 |
| III.2.1 | La démocratie sanitaire ou démocratie en santé | 22 |
| | Une déclinaison régionale : La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) | 22 |
| | Une déclinaison territoriale : Les Conseils territoriaux de Santé (CTS) | 23 |

BOITE A OUTILS

Guide à l'attention des Représentants du Conseil de la Vie Sociale

| | |
|--|-----------|
| Une déclinaison départementale : Le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) | 24 |
| III.2.2 Comment fonctionne le secteur ? | 25 |
| Les organismes gestionnaires | 25 |
| Gouvernance et direction : quelles différences ? | 26 |
| III.2.3 Enjeux actuels | 27 |
| III.2.4 Où trouver les ressources utiles ? | 28 |
| Liste des Appels à Projet : où les trouver ? | 28 |
| Les sites utiles | 29 |
| III.3 Annuaire | 30 |
| Agence Régionale de Santé | 30 |
| Conseils Départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie | 31 |
| Associations régionales | 32 |
| IV. EXEMPLES et MODELES DE DOCUMENT | 33 |

I. Qu'est-ce que le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?

I.1 CONTEXTE

I.1.1 Cadre réglementaire

Le **Conseil de la Vie Sociale** est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.

Le fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale est défini par la loi 2002-2.

Cette loi dite loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale place **le résident au cœur de son accompagnement : sa parole compte, il participe aux décisions qui le concernent.**



La loi 2002-2 permet l'application des droits fondamentaux définis dans la charte de 1987 des personnes accompagnées et accompagnées dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

Charte des Droits et Libertés des personnes accueillies

| Principes | Respect | Droit |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ de non-discrimination ✓ de prévention et de soutien ✓ du libre choix, du consentement éclairé, de la participation de la personne | <ul style="list-style-type: none"> ✓ de la dignité de la personne et de l'intimité ✓ des liens familiaux | <ul style="list-style-type: none"> ✓ à une prise en charge ou un accompagnement adapté ✓ à l'information ✓ à la renonciation ✓ à la protection ✓ à l'autonomie ✓ à l'exercice des droits civiques attribués la personne accueillie ✓ la pratique religieuse |

Texte de référence :

www.legifrance.gouv.fr

👉 [Loi du 2 mars 2002 à l'article L311-6 du code de l'action sociale et des familles](#)

👉 [Décret du 25 mars 2004](#)

👉 [Décret du 2 novembre 2005](#)

👉 [Décret du 25 avril 2022](#) en application au 1^{er} janvier 2023 **Nouveau**

I.1.2 Définition du Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative qui vise à **associer les résidents et leurs familles au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux**.

Le CVS est outil de dialogue entre le résident, ses proches, la direction et la gouvernance.

Il repose sur le **recueil et la prise en compte de la parole du résident et de ses proches**.

Le CVS **garantit** :

- **le respect des droits** des personnes accompagnées
- **la participation des usagers et de leurs familles dans la démarche d'amélioration de la qualité de vie des résidents et de leur accompagnement**.

L'engagement de tous est nécessaire pour changer les pratiques :

- faciliter une expression et un recueil de la parole,
- écouter la parole de tous,
- retranscrire fidèlement.

 [Fiche synthétique Rôle du CVS et des représentants](#) :  [page 34](#)

I.1.3 Qui participe au Conseil de la Vie Sociale ?

Les établissements

Pour la première fois, la loi 2002-2 met sur un pied d'égalité toutes les structures médico-sociales peu importe leurs statuts juridiques.

L'article L 312-1 du Code de l'action sociale et des familles précise les catégories d'établissements et de services qui doivent mettre en œuvre le Conseil de la Vie Sociale.

Pour le secteur des personnes âgées :

- Etablissement hébergement pour personnes âgées dépendantes ou non (EHPAD et EHPA)
- Résidence autonomie


Les Services d'Aide A Domicile (SAAD) et les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) ne sont pas concernés.

Composition du CVS

- Le Conseil de la Vie Sociale doit comporter **à minima** :
 - ✓ deux représentants des résidents,
 - ✓ un représentant des familles ou des représentants légaux, (selon la nature de l'établissement)
 - ✓ un représentant des professionnels,
 - ✓ un représentant de l'organisme gestionnaire (ex : président de l'association).

Le nombre maximum de membres n'est pas fixé par la loi.

- Les représentants des résidents et des familles sont toujours majoritaires : le nombre cumulé des représentants des familles et résidents doit être **supérieur à la moitié du nombre total des membres** inscrits du conseil.

 **Exemple** : sur 6 membres inscrits (et non présents en réunion), 4 doivent représenter les résidents et les familles.


- A partir du 1er janvier 2023, selon la nature de l'établissement **et selon les besoins des personnes accompagnées pourront également constituer** le CVS :



- ✓ Un représentant de **groupement des personnes accompagnées** (= représentants d'usagers constitués en association, issus d'un groupe d'entraide mutuelle GEM...)
- ✓ Un représentant des familles **ou des proches aidants** des personnes accompagnées (une personne qui entretient des liens étroits et stables avec la personne accompagnée, au-delà de la seule famille)
- ✓ Un représentant **des représentants légaux** des personnes accompagnées ;
- ✓ Elargissement au représentant des **mandataires judiciaires** à la protection des majeurs
- ✓ Un représentant des **bénévoles** (accompagnant les personnes s'ils interviennent dans l'établissement ou le service)

- ✓ Le **médecin coordinateur** de l'établissement
- ✓ Un représentant des **membres de l'équipe médico-soignante**

- Les représentants sont **élus par et parmi le collège** qu'ils représentent (voir [page 10](#) : Elections des représentants)
- Le **directeur** ou son représentant participe avec **voix consultative**.
- Toute personne peut être invitée par le Conseil, **à titre consultatif**, en fonction de l'ordre du jour.

 **Exemple** : le cuisinier, l'animateur...

- Les représentants des résidents peuvent inviter une personne pour les assister.
- Les personnes suivantes peuvent demander à assister aux débats du conseil de la vie sociale :
 - ✓ Un représentant **élu de la commune** ou intercommunalité
 - ✓ Un représentant du **conseil départemental**,
 - ✓ Un représentant de **l'autorité compétente** pour délivrer l'autorisation,
 - ✓ Un représentant du **conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie**,
 - ✓ Une **personne qualifiée**
 - ✓ Le représentant du **Défenseur des droits**.



I.1.4 Rôle du représentant

Les élus représentants des résidents défendent **l'intérêt collectif des résidents**.

Les représentants des familles portent **le point de vue collectif des familles**.

Les représentants sont des relais des résidents et des familles auprès de la direction. Pour cela, ils doivent **recueillir la parole des résidents et des familles** et suivre les évolutions dans la vie de l'établissement.

Pour faire des **propositions constructives**, le représentant s'assure de comprendre les demandes et remarques des résidents et des familles.

Pour cela, **reformulez et rassemblez les idées proposées !**

Quelques conseils :

Observer, écouter

- **Observer la vie de l'établissement** en participant aux temps de rencontres proposés.
- **Ecouter**, entendre et constater aussi bien les **satisfactions que les insatisfactions**.
- **Respecter la confidentialité** des faits exposés et des personnes.

Echanger, participer, partager

- **Entretenir des contacts avec les familles** (réunions, rencontres ...).
- Profiter des évènements et activités de l'établissement pour **se faire connaître et échanger avec les autres familles et les résidents ...**
- **Partager ses informations** avec les autres élus du CVS.
- **Participer** aux commissions (menu, animation ...) ou autres espaces de dialogue.
- Être en **contact avec la direction** afin de mieux informer les familles.

Pour le représentant des personnels :

- **Associer le personnel** à la préparation de la réunion du CVS.
- **Sensibiliser le personnel** sur le rôle du CVS
- Le CVS est une instance d'expression des usagers, les préoccupations des professionnels seront à exprimer lors du Comité Social et Economique (CSE).

 [Fiche synthétique Rôle du CVS et des représentants](#) :  [page 34](#)

I.2 COMMENT METTRE EN PLACE UN CVS ?

I.2.1 Fonctionnement


Conditions fixées par les décrets des 25 mars 2004 et 2 novembre 2005

Règlement intérieur


A sa première réunion, le CVS établit son **règlement intérieur**.

- ✓ Le règlement intérieur stipule **la durée des mandats fixé par les membres du CVS**
- ✓ Le règlement stipule les **modalités d'arrêt en cours de mandat**.



 **Exemple** : quand un représentant des familles perd son parent-résident

- ✓ **En cas d'arrêt en cours de mandat, un titulaire est remplacé par son suppléant.**
Un nouveau suppléant est désigné par les représentants pour la durée restante du mandat. Il n'y a pas de nouvelles élections

 **Exemple** : Un conseil est élu en 2021 pour un mandat 3 ans. La prochaine élection sera en 2024 avec, en fonction des départs, des suppléants qui deviennent titulaires et de nouveaux suppléants nommés pour les remplacer.

Il est donc **très important de nommer des suppléants à chaque départ de titulaire**

 **Modèle de règlement intérieur type**  [page 38](#)

Fréquence des réunions

Le CVS se réunit au moins **trois fois par an** sur convocation du Président.

Il peut se réunir plus souvent à la demande du directeur (ou à la demande de **50 % des membres**).



 **Conseil** : Pensez à établir un calendrier prévisionnel des réunions CVS

A noter : Dans les établissements accueillant de mineurs (au titre de la PJJ et de la protection de l'enfance), c'est le directeur qui convoque le CVS (et non le président du CVS). Le conseil ne peut pas être réuni à la demande de la moitié des membres.

Validité des débats et vote de décision

Les avis ne sont valablement émis que si **le nombre des représentants des résidents et des familles présents est supérieur à la moitié des membres**.

Chaque représentant a une **voix délibérative** s'il faut voter des propositions.

Le **directeur a une voix seulement consultative**

.

1.2.2 Elections des membres du Conseil de la Vie Sociale

Organisation des élections

Les élections ont lieu selon la durée des mandats fixés dans le règlement intérieur par le CVS (jusqu'au 31 décembre 2022 fixée à 1, 2 ou 3 ans)

Conseil pour faciliter la mise en place du CVS

Penser à expliquer l'utilité du CVS avec une réunion des familles et un temps d'échange avec les résidents.

Envoyez une présentation du rôle du CVS et des représentants avec l'appel à candidature environ 6 semaines avant les élections.



Exemple de calendrier pour l'organisation des élections

| | | |
|---|---|----------------------|
| Appel à candidature Joindre une présentation du rôle des CVS et des représentants | 6 semaines avant l'élection | 15 février |
| Réception des candidatures | Un mois avant l'élection | 1 ^{er} mars |
| Diffusion des listes des candidats : Envoi par email aux familles, affichage dans l'établissement. Profiter d'un temps avec l'animatrice pour les résidents | 3 semaines avant l'élection | 15 mars |
| Réception des bulletins de vote par correspondance <ul style="list-style-type: none"> ➤ Envoi par courrier, ➤ Dépôt à l'accueil de l'établissement | Jusqu'à 3 jours avant le vote | 1 ^{er} mars |
| ELECTION : Vote dans les établissements Dépouillement | Jour J | 7 avril |
| Diffusion de la nouvelle composition du CVS | Dans la semaine suivant l'élection | Avant le 11 avril |
| Première réunion du nouveau CVS | Dans le mois suivant l'élection | Avant le 10 mai |



Modèle d'appel à candidature :  [page 35](#)



Fiche synthétique Rôle du CVS et des représentants :  [page 34](#)

Elections des représentants titulaires

➤ Les représentants des résidents => élus par les personnes accompagnées

- ✓ Elus à **bulletin secret** à la majorité des résidents
- ✓ Les résidents peuvent désigner leurs représentants (décret 11/2005)

 **Exemple** : Mme X exprime à l'oral la désignation de sa voisine Mme Y : Vaut pour vote

La participation des personnes accompagnées est systématiquement recherchée.

Dans le cas où la représentation des personnes accompagnées ne peut être assurée, au maximum deux représentants de groupements de personnes accompagnées sont éligibles pour les représenter.

➤ Les représentants des familles => élus par les familles des personnes accompagnées

Sont éligibles tout parent d'un résident jusqu'au 4^{ème} degré (même par alliance) ou un représentant légal

- ✓ Elus à bulletin secret à la majorité des votants.
- ✓ Un vote par famille de résident est conseillé.

➤ Les représentants des professionnels (1^{er} janvier 2023, simplification des conditions d'éligibilité)

- Elus à bulletin secret majoritaire à un tour
- Elus **par l'ensemble des salariés** (ou agents) nommés dans des emplois permanents.
- Les candidats doivent avoir une **ancienneté au moins égale à six mois** au sein de l'établissement ou service (ou dans la profession s'il s'agit d'une création).

A égalité de voix, il est procédé à un tirage au sort entre les intéressés.

Les suppléants


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

L'absence de désignation de suppléants ne fait pas obstacle à la mise en place du conseil. Toutefois, selon les règles de désignation pour le renouvellement des membres du CVS, il est très important d'avoir des suppléants.

Election du président du CVS et son suppléant

En première intention, lorsque c'est possible, **le président du CVS est un résident.**

- Il est **élu à bulletin secret par et parmi les représentants des résidents.**

 En cas d'impossibilité ou d'empêchement, le président peut être **élu par et parmi les familles ou représentants légaux**, les représentants de « *groupement des personnes accompagnées* », les *représentants des mandataires judiciaires à la protection des majeurs*.


En cas d'égalité des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu.

I.3 QUELS THEMES ABORDER EN CVS ?


I.3.1 Compétences

Le Conseil de la Vie Sociale **donne son avis** et **peut faire des propositions** sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement :

- l'organisation et la vie quotidienne,
- les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- la nature et le prix des services rendus,
- les projets de travaux et d'équipements, le relogement pendant les travaux,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants


 **Exemple :** l'organisation des assemblées générales, les conseils d'administration, la démarche qualité...

- les modifications substantielles dans les conditions de prise en charge,


 A partir du 1^{er} janvier 2023, le Conseil de la Vie Sociale est :

**Nouveau
décret**

- associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement ou du service, en particulier son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
- entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé à la mise en place des mesures correctives
- consulté par la direction lors de sa démarche d'évaluation de la qualité des prestations

 Le président du conseil de la vie sociale :

- assure à l'expression libre de tous les membres
- oriente vers un dispositif de médiation en cas de réclamation ou dysfonctionnement

 **Pour les EHPAD :** l'établissement réalise chaque année une enquête de satisfaction (Methodologie et outils de l'HAS) => Les résultats sont affichés dans l'établissement et examinés par le CV

Note : Pour les FAM MAS, le CVS est consulté sur l'organisation des transports

Ne relève pas du Conseil de la Vie Sociale :

- Tout ce qui concerne des informations personnelles, la santé des personnes, les données médicales.
- Le recrutement nominatif, la discipline vis-à-vis des salariés
- Les informations personnelles, les situations particulières (situation financière, mesure disciplinaire ...)

II. LA VIE DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

II.1 PREPARER UNE REUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

II.1.1 Convocation et ordre du jour

La **convocation** au Conseil de la Vie Sociale et l'ordre du jour sont communiqués **au moins quinze jours** avant la tenue du conseil. Ils sont **accompagnés de toutes les informations** nécessaires à la compréhension des éléments présentés.



**Nouveau
décret**

Le compte rendu des réunions et l'acte instituant le CVS sont **transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire**

L'**ordre du jour** doit être établi **par les membres du CVS en accord avec la direction de l'établissement**. Il est classé par **thème, hiérarchisé par ordre d'importance**. Il contient en premier lieu **les questions des résidents**, puis **les demandes et propositions des familles**. Viennent ensuite les points des professionnels et de la direction.

En général, **l'établissement** transmet **l'ordre du jour avec la convocation** par email ou par courrier. Cette convocation peut être publiée dans le journal interne de l'établissement.

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. Le relevé de conclusion peut être transmis dans les jours suivants la réunion sans approbation.

Conseils pour établir l'ordre du jour :

- **Annoncer à l'avance la réunion du CVS** aux résidents et aux familles pour que chacun puisse transmettre son avis. (par affichage, email ou par courrier).
- **Recueillir la parole** des familles et des résidents (cf page 19)
- Echanger environ **quatre semaines** avant pour formaliser l'ordre du jour
- Utiliser une **trame de document classé par thème** qui servira à l'élaboration de l'ordre du jour et à la conduite de la réunion
- Proposer l'ordre du jour trois semaines avant à la direction pour discussion et validation
- **Privilégier les propositions et les questions.**
- Prévoir un temps défini pour chaque sujet

 **Exemple** : Sujet X : 10 minutes

 **Modèle de convocation et ordre du jour** :  [page 36](#)

 **Outil : Recueil de la parole des résidents et des familles** :  [page 37](#)

II.1.2 Recueillir la parole des familles et des résidents

| | Avantages | Inconvénients |
|--|--|--|
| Réunion | <ul style="list-style-type: none"> • Tout le monde peut échanger sur les propositions • Les explications se font de vive voix | <ul style="list-style-type: none"> • Absences possibles • Les plus discrets n'osent pas prendre la parole |
| Email | <ul style="list-style-type: none"> • Facile à mettre en place et gratuit • Tout le monde reçoit l'information en même temps • Chacun peut donner son avis depuis chez lui | <ul style="list-style-type: none"> • Les établissements ne sont pas autorisés à communiquer les adresses email (sauf si les familles acceptent) • Certains ne regardent pas leurs emails tous les jours • Certains peuvent avoir besoin d'aide pour rédiger leur idée |
| Boîte à idées / Boite aux lettres | <ul style="list-style-type: none"> • Bien placée dans l'établissement, elle est accessible par tous • Les plus discrets osent s'exprimer | <ul style="list-style-type: none"> • Une date de dépôt est à respecter • Certains peuvent avoir besoin d'aide pour rédiger leur idée |
| Porte à porte / permanence | <ul style="list-style-type: none"> • Permet le contact et les échanges avec chacun • En petit comité, il est plus facile de s'exprimer pour les plus discret | <ul style="list-style-type: none"> • Cela prend du temps |
| Cahier des familles | <ul style="list-style-type: none"> • Bien placé dans l'établissement, il est accessible par tous • Même les plus discret peuvent s'exprimer | <ul style="list-style-type: none"> • Attention que cela ne devienne pas un cahier de doléances • Le travail de reformulation peut être important |
| Enquête de satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Utile pour comparer des idées ou des propositions • Facile à répondre | <ul style="list-style-type: none"> • Ne permet pas d'exprimer toutes les idées |
| Questionnaire flash | <ul style="list-style-type: none"> • Facile à répondre | <ul style="list-style-type: none"> • Non exhaustif |



[Modèle de questionnaire flash](#)  [Page 50](#)

II.1.3 Conditions favorables pour le CVS

Pour favoriser la participation des résidents, il est nécessaire d'être vigilant aux conditions :

- La durée de la réunion ne doit **pas excéder 2 heures**.
- **L'horaire fixé** pour la réunion doit permettre aux résidents de participer dans les meilleures dispositions possibles.
- Les **documents** présentés doivent être **accessibles et lisibles**.
Si nécessaire, prévoir une aide avant et pendant la réunion pour prendre connaissance des documents.
- Pensez à rédiger les documents en **Facile à lire et à comprendre**.
- Se mettre d'accord sur les règles de fonctionnement.

⊗ Conditions défavorables au CVS :

- Exposition de situation personnelle
- Doléances
- Procès, prise à partie, accusation
- Règlement de compte
- Démonstration de pouvoir
- Exposition d'opinion politique et religieuse

II.2 ANIMER UNE REUNION CVS

II.2.1 Préparer une réunion du Conseil de la Vie Sociale

La préparation favorise le déroulement de la réunion, l'efficacité et la rédaction du relevé de conclusion.

- Fixer des objectifs

 **Exemple** : prioriser les sujets à aborder

- Prévoir de dire ce qui ne fonctionne pas autant que ce qui fonctionne bien.

- Commencer par **ce qui fonctionne bien**

- **La parole** est d'abord donnée **aux élus des résidents**. Leurs sujets sont abordés en priorité, ensuite les familles, puis les points des salariés et de la direction.

- **Minuter le temps** à passer sur chaque sujet sur l'ordre du jour.

- Pour traiter ces sujets : invite-t-on une personne ressource ?

 **Exemple** : inviter le buandier ou le gouvernant pour les problèmes de linge perdu.

- A-t-on tous les documents utiles pour la réunion ?

 **Exemple** : le directeur va présenter les nouveaux rails au plafond, a-t-on la plaquette ?

- Les documents présentés sont-ils simples et faciles à lire pour tous ?

- Définissez entre représentants : qui anime ? Qui veille sur le temps ? Qui prend les notes ?

! Eviter les pièges : Attention, c'est difficile de tout faire en même temps !


II.2.2 Le jour J : déroulement de la réunion

Au début de la réunion

- Commencer à l'heure, si possible
- Le **représentant des résidents ouvre la séance** et remercie les présents.
- Présenter le **secrétaire de séance désigné** parmi les résidents ou à défaut les familles, dire qu'il écrira un relevé de conclusion

Modèle : exemple de relevé de conclusion [page 49](#)


- Présenter le « **gardien du temps** », montrer les gestes qu'il va faire pour respecter le temps imparti.

 **Exemple** : Lever la main ouverte avec 5 doigts pour « il reste 5 minutes » ou une feuille rouge sur laquelle est inscrit "5 minutes". (Idem pour 3 minutes).

- Si une personne est nouvelle, lui souhaiter la bienvenue et faire un tour de table des présentations.
- Le président (ou son remplaçant) propose de se mettre d'accord **sur la méthode et le déroulé de la réunion**. Il énonce **l'ordre du jour**.
- Si besoin, rappeler les règles de fonctionnement (voir : Quelques Conseils pour l'animation de réunion)

Pendant la séance

L'**animateur** (représentant des familles ou si possible un résident) déroule l'ordre du jour et régule la parole.

 **Exemple** Mr X parle trop → « On va laisser parler tout le monde : je vais donner la parole à Mme V ou Mme V qu'en pensez-vous ? »

Mr X parle de situations personnelles → « Je rappelle que nous sommes ici pour traiter de sujets qui concernent le collectif. Les situations personnelles pourront être abordées avec le directeur plus tard. »

Mr X est accusateur ou virulent. → « Je rappelle que le CVS est une instance de dialogue et qu'il est dans l'intérêt de tous, et particulièrement des résidents, que nous fassions preuve d'écoute. »

À la fin de la séance

- Si possible, lire le relevé de conclusion.
- Le résident remercie, clôture et invite au verre de l'amitié.

👍 Quelques conseils pour l'animation

- Proposer des **règles de fonctionnement**



- Traiter un sujet à la fois.
- **Faciliter les échanges :**
 - Donner la parole afin que **chacun** puisse s'exprimer
 - Éviter des débordements ou monopolisation de la parole en cours de réunion.
 - **Respecter et valoriser** chacun
 - **Questionner** : n'hésitez pas à faire préciser ou rebondir sur un point.
 - **Vérifier la compréhension par tous**, reformuler et faire valider les propositions par le groupe
 - Mettre en évidence les avancées collectives

! Eviter les pièges :

Afin d'éviter les difficultés relationnelles ou les conflits, proposer aux personnes de parler de faits précis et les aider à distinguer leurs émotions.


II.3 APRES LA REUNION CVS

II.3.1 Compte rendu et relevé de conclusions

Le compte rendu et relevé de conclusions sont **établis par le secrétaire de séance**, désigné **parmi les résidents ou à défaut un représentant des familles** (ou représentants légaux, représentants de « groupement des personnes accompagnées », représentants des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.).

Au besoin l'administration de l'établissement peut assister le secrétaire de séance pour la rédaction du compte rendu. Dans ce cas, le relevé de conclusion reste rédigé par le secrétaire de séance (élu des familles) et transmis rapidement aux résidents et familles (classeur, affichage etc...)

Avant la séance suivante, le **compte rendu** est **envoyé avec l'ordre du jour** pour être **adopté**.

 **Nouveau** Il est signé par le président et **transmis aux autorités de contrôles tutelles** de l'organisme gestionnaire (Conseil départemental ou ARS).

Le **relevé de conclusions** (1 page) permet une **lecture rapide** et une compréhension des informations principales. Il est transmis rapidement aux familles et aux résidents sans validation de la direction.

Il permet de suivre les actions à mener. Le CVS doit être informé des suites réservées aux avis et propositions qu'il a émis.

 **Modèles : compte rendu**  [page 45](#) **et relevé de conclusion**  [Page 49](#)

Quelques conseils :

- Vérifier avec d'autres élus présents à la réunion, le contenu du compte rendu et relevé de conclusions.
- Transmettre le compte rendu à la direction pour relecture, au cours du mois, sans attendre le prochain CVS.

II.3.2 Restituer les informations

Les comptes rendus de réunion et relevés de conclusions **doivent être à la disposition** de tous, les résidents et les familles.

Quelques idées :

- Les relevés de conclusions et les comptes rendus sont **à disposition dans un classeur** à l'accueil de l'établissement pour consultation sur place.
- Les documents peuvent être transmis aux familles par courrier électronique ou par voie postale par le secrétariat de l'établissement.
- **Un panneau d'affichage** avec les informations du CVS placé dans un endroit stratégique de l'établissement peut être un bon moyen de communication.

Pour les résidents, organiser un temps convivial de restitution avec les représentants des familles

 **Exemple** : Dans l'unité de vie, lors d'un atelier de lecture, une animatrice lit le relevé de conclusions

Pour les familles, organiser un temps d'échange pour restituer le contenu des débats

Nouveau décret

Le décret du 25 avril 2022, applicable au 1^{er} janvier 2023 prévoit que le Conseil de la Vie Sociale **rédige un rapport d'activité, transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire.**

(Les modalités ne sont pas précisées)

III Connaitre, se faire connaitre, renouveler le CVS

III.1 COMMENT COMMUNIQUER ?

Un panneau d'affichage

Le panneau d'affichage doit être bien positionné à l'entrée de l'établissement ou dans un endroit où tout le monde passe. Il doit être facilement visible par les résidents et par les familles.

Boite à idée / Boite aux lettres

Une boite à idée à disposition des résidents et des familles peut permettre à tous de s'exprimer.

Pensez à expliquer le fonctionnement !

Un questionnaire « flash » peut être déposé à proximité afin que chacun identifie facilement et rapidement des thèmes à aborder en CVS.

 [Questionnaire flash](#)  [page 50](#)

L'adresse email du CVS

Créer une **adresse email unique** au nom du CVS est préférable plutôt que d'utiliser les adresses email personnelles des représentants, (plus compatible avec le Règlement Général pour la Protection des Données).

En cas de changement parmi les membres du CVS, l'adresse email connue par les familles ne change pas.

Plusieurs élus peuvent gérer la boite mail afin de répartir le temps passé.

Identifier les membres du CVS

Les familles et les résidents doivent pouvoir identifier rapidement les membres du CVS.

Exemples :

- Port d'un badge pour les élus résidents.
 - Noms et coordonnées rappelés dans le compte rendu.
 - **Un trombinoscope avec les coordonnées** des représentants des résidents et des familles (panneau d'affichage et/ou publié dans le journal de l'établissement)
-


 [Modèle de trombinoscope](#)  [page 52](#)

III.2 QUAND PARLER DU CVS ?

Dès l'arrivée dans l'établissement

Dès l'admission, la direction peut informer de l'existence du CVS et **demander l'autorisation aux familles de communiquer son mail et téléphone** pour contacter ou être contacté par le CVS.

Le trombinoscope et le dernier compte rendu du CVS peuvent être glissés dans le livret d'accueil.

 **Exemple :** Autorisez-vous le Conseil de la Vie sociale à communiquer avec vous par email et vous transmettre des informations concernant la vie de l'établissement (compte rendu, relevé de conclusion) ?

Les temps forts dans l'année

Les élus et représentants du CVS peuvent **participer aux animations** prévues tout au long de l'année dans l'établissement pour **se faire connaître et échanger avec les résidents et les familles**.

C'est également une bonne occasion d'observer le fonctionnement de l'établissement.

 **Exemple :**

- Participer à la journée Portes ouvertes.
 - Participer aux activités ouvertes aux familles (goûters, repas de Noël etc...)
-

Renouvellement du CVS

En cas de départ d'un membre titulaire, il est important de désigner un nouveau membre suppléant.

Les élections sont également l'occasion d'expliquer le rôle du CVS et des représentants.

Une fiche synthétique peut être envoyée par mail ou affichée dans l'établissement.

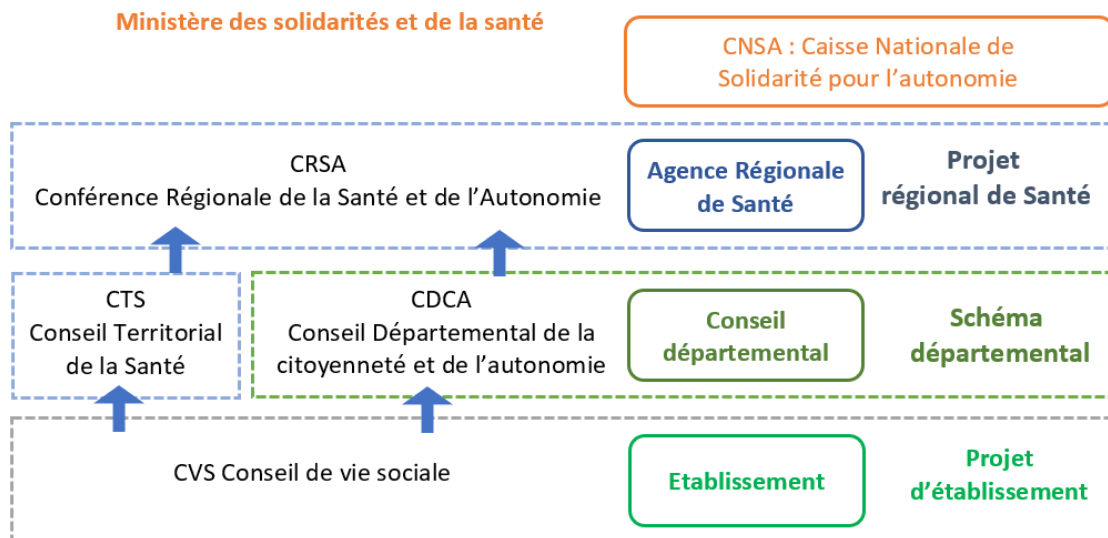
 **Fiche synthétique : Le rôle du CVS et des représentants**  [page 34](#)

III. ANNEXES

III.1 POUR EN SAVOIR PLUS

III.1.1 La démocratie sanitaire ou démocratie en santé

✦ Définition : « Démarche qui vise à associer l'ensemble des acteurs du système de santé dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de santé, dans un esprit de dialogue et de concertation. »



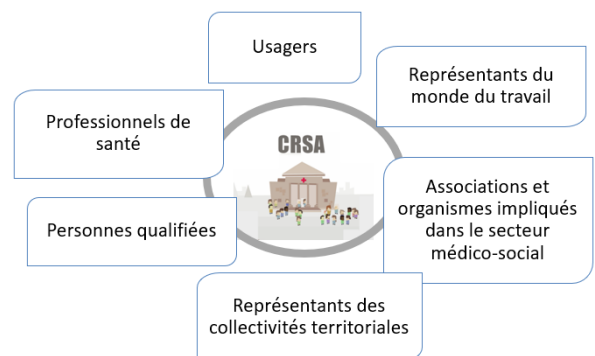
Une déclinaison régionale : La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)

La CRSA est un lieu privilégié de concertation et de travail collectif entre les personnes concernées et leurs représentants, l'Agence Régionale de Santé.

La CRSA met en œuvre la démocratie sanitaire en Pays de la Loire.

Elle recueille et restitue l'expression des usagers et des acteurs en santé.

Elle produit des avis consultatifs qui participent au Projet Régional de Santé (PRS).

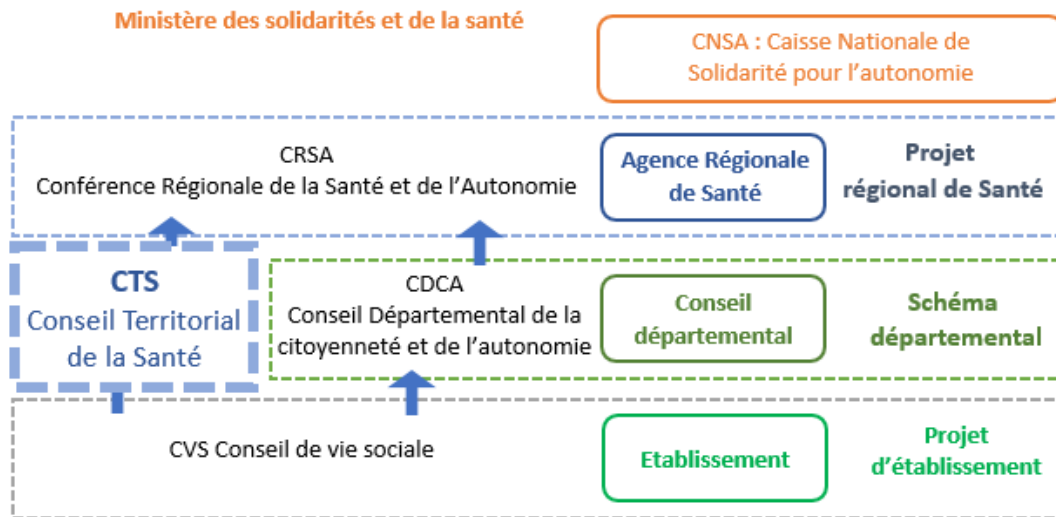


Elus de la CRSA des Pays de la Loire, en octobre 2021 pour un mandat de 5 ans.

- Président de la CRSA : Dr Denis COLIN, président du Conseil Territorial de Santé (CTS) de la Sarthe.
- Présidente de la commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) : Mme Marie-Christine LARIVE, représentante de la Ligue contre le cancer
- Présidente de la Commission Spécialisée Médico-Sociale : Mme Peggy JEHANNO, Directrice de l'Uriopss des Pays de Loire

Pour les contacter, remplir le formulaire de contact sur : www.crsa-paysdelaloire.fr

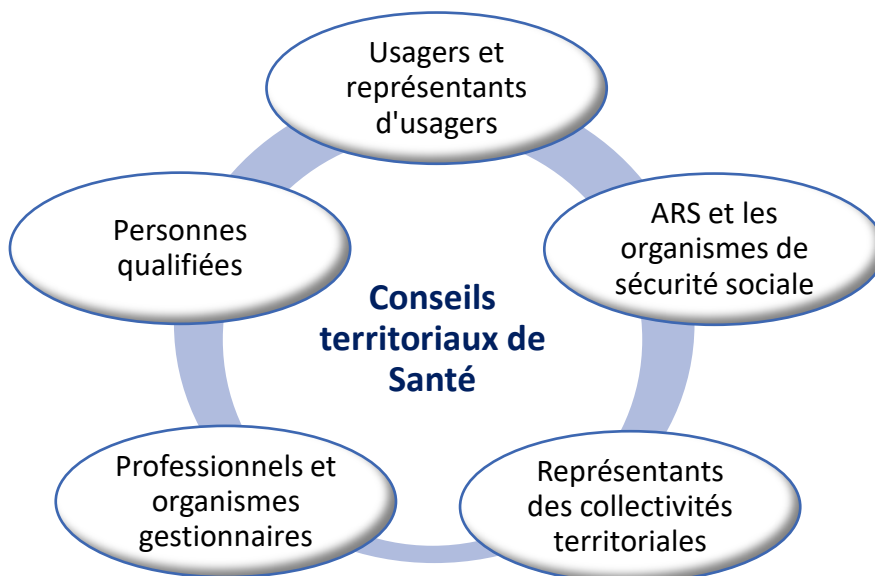
Une déclinaison territoriale : Les Conseils territoriaux de Santé (CTS)



L'Agence Régionale de Santé (ARS) des Pays de la Loire définit cinq territoires de santé calqué sur les cinq départements.

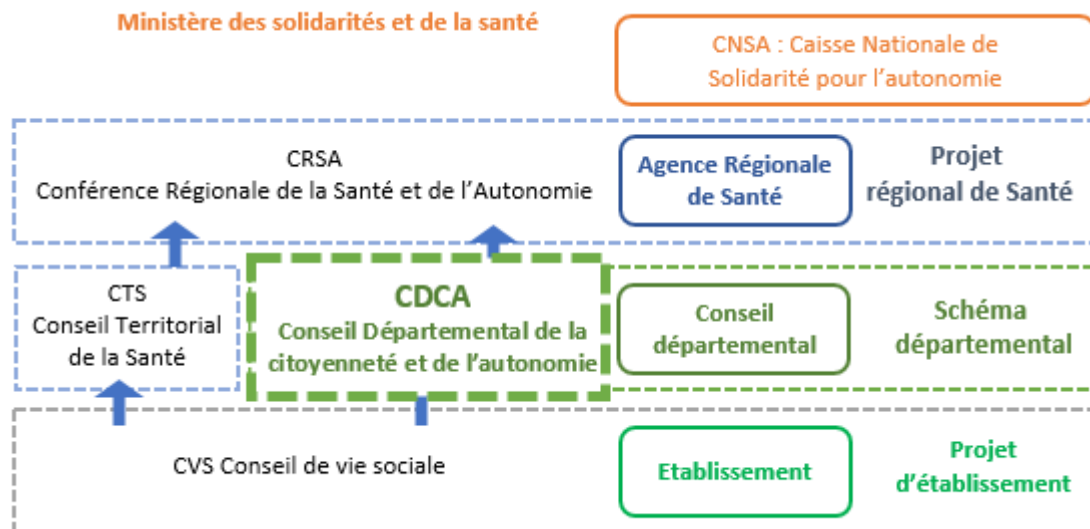
Les Conseils Territoriaux de Santé ont pour objectif la **coordination des actions de santé de proximité**.

Tous les acteurs du secteur sont représentés :



 Pour contacter le CTS :  [fiche annuaire page 30](#)

Une déclinaison départementale : Le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA)



LE CDCA participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques du Conseil Départemental, liées aux handicaps et au grand âge.

Il existe deux formations spécialisées :

- personnes en situation de handicap
- **personnes âgées.**

Cette formation personnes âgées se compose de représentants :

- **Retraités, personnes âgées et proches aidants,**
- **Institutions,** (Conseil Départemental, Agence Régionale de Santé, sécurité sociale...),
- **Organismes gestionnaires d'établissements,**
- **Autres professionnels** (bailleurs sociaux, transports sanitaires ...).

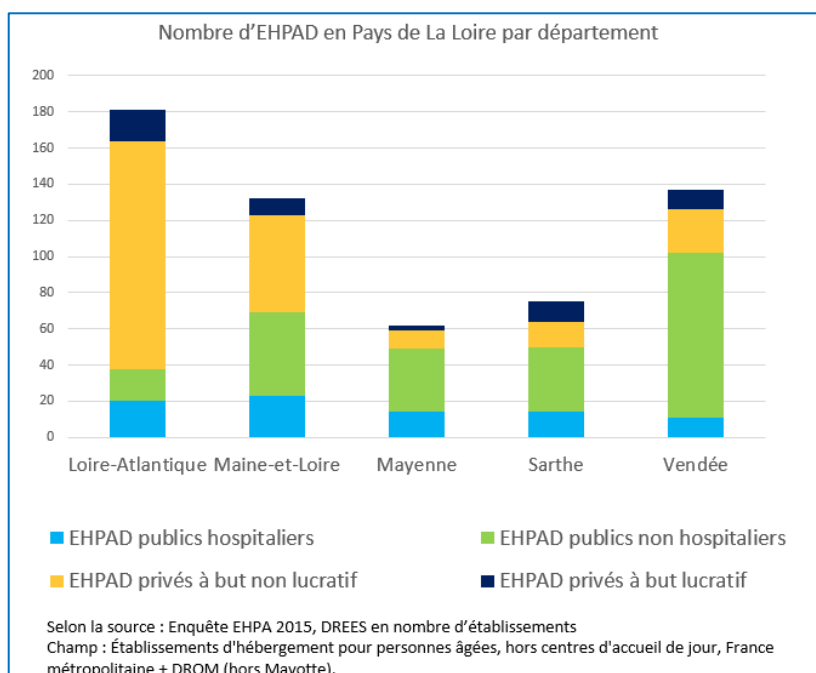
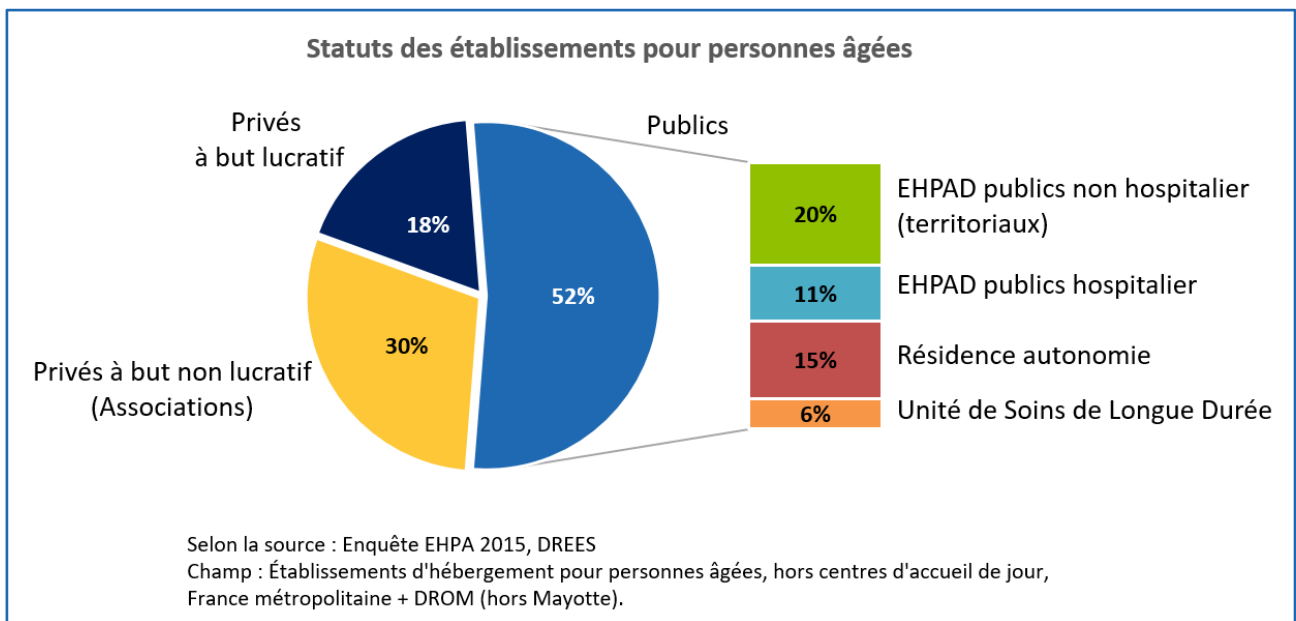
 Pour contacter le CDCA :  [fiche annuaire page 31](#)

III.1.2 Comment fonctionne le secteur ?

Les organismes gestionnaires peuvent avoir plusieurs statuts :

- Privés à but non lucratif : association, fondation, mutuelle
- Public (but non lucratif) : Centre Hospitalier, Collectivités Territoriales, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS),
- Privés à but lucratif : entreprise commerciale

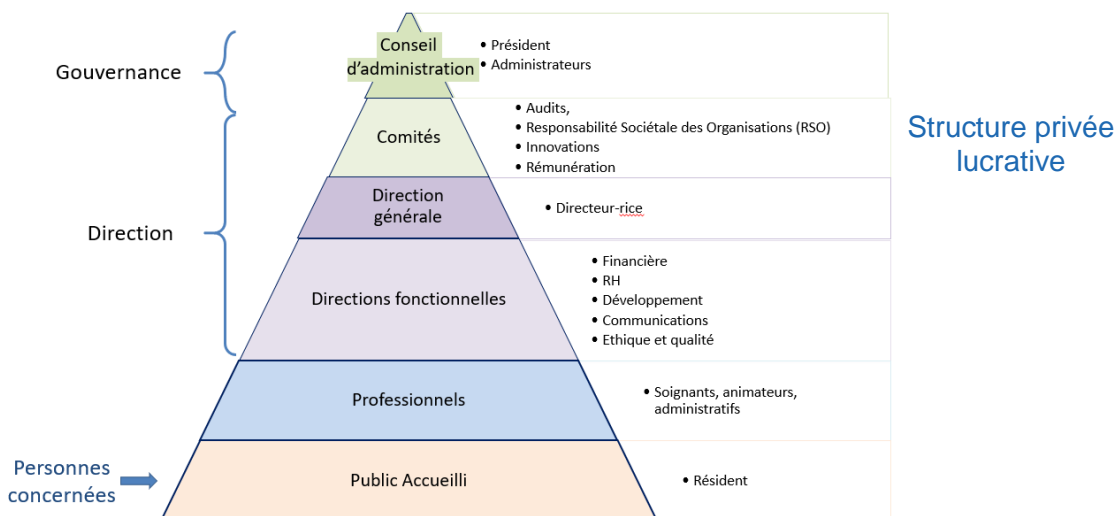
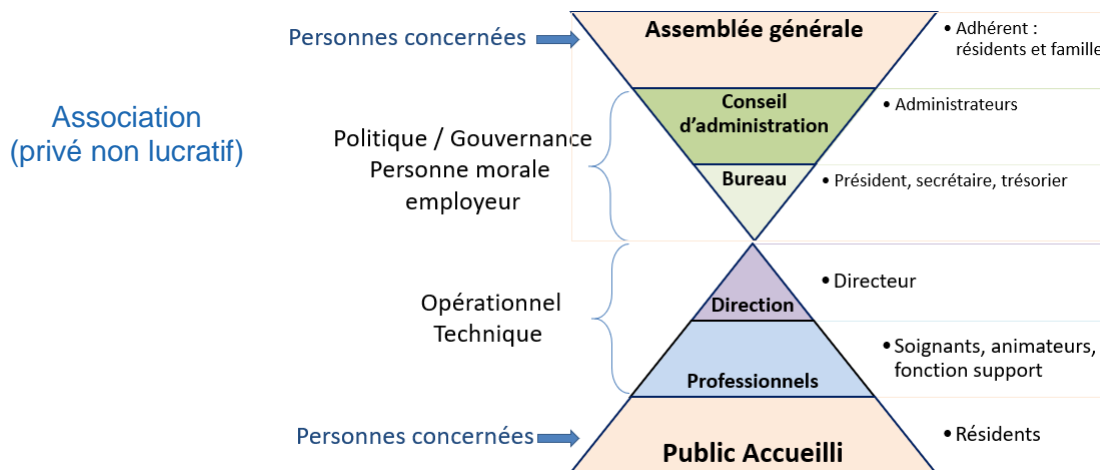
Un organisme gestionnaire peut gérer un ou plusieurs établissements ou services.



Gouvernance et direction : quelles différences ?

| QUOI ? | COMMENT ? |
|--|--|
| <p>La gouvernance est l'organe politique de l'organisation. Elle porte la vision et décide des orientations.</p> <ul style="list-style-type: none"> • souvent représenté par le conseil d'administration • fixe des objectifs et prend des orientations • porte la responsabilité de la fonction employeur • porte la responsabilité du respect des règles et des réglementations | <p>La direction est en charge de la mise en œuvre de la politique de sa gouvernance.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduit le management des ressources humaines - Pilote la gestion financière - Met en œuvre le projet stratégique - Met en œuvre la transformation de l'offre - Interface entre le terrain et la gouvernance |

 Exemples d'organisation d'organisme gestionnaire



III.1.3 Enjeux actuels

Selon l'INSEE, en 2050, les personnes âgées de plus de 75 ans représenteront un habitant sur six (contre un sur dix en 2021).

Pour tenir compte du **vieillessement de la population** et du souhait de **“vieillir à domicile”**, le secteur médico-social relève des défis.

✦ Crise des métiers de l'humain

- Forte difficulté de recrutement
- Politique de Qualité de Vie au Travail (QVT)

✦ Politique inclusive et de maintien à domicile

- Un virage inclusif respectueux des individus
- Isolement des personnes âgées à domicile, surtout en milieu rural
- EHPAD « hors les murs »
- Transport sanitaire
- Mobilité en milieu rural

✦ Evolution des besoins : transformation de l'offre

- Développement de l'offre de maintien à domicile et de solution temporaire
- Gestion des troubles cognitifs sévères
- Evolution des EHPAD vers des pôles ressources gérontologiques locaux

✦ Inégalités territoriales

- Décloisonnement des secteurs
- Déserts médicaux et temps médical disponible

✦ Aide aux aidants

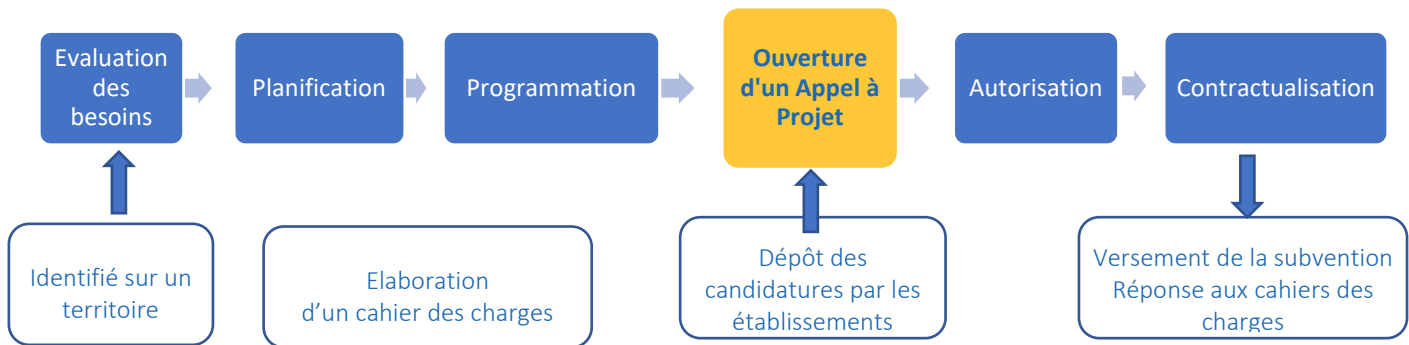
- Développement des réseaux de pair-aidance
- Développement des aides aux aidants (solution de répit, aide financière ...)
- Pondérer la baisse de la solidarité familiale

III.1.4 Où trouver les ressources utiles ?

Depuis leur création, Les Agences Régionales de Santé (ARS) ont instauré la **procédure d'Appel à projets (AAP) à partir des besoins territorialisés**.

Une réponse à Appel à Projet (AAP) appuyé par le Conseil de la Vie Sociale favorise sa sélection.

Connaitre les Appels à Projet en cours permet aux membres du CVS d'appuyer leurs propositions.



Liste des Appels à Projet : où les trouver ?

- Uriopss Pays de Loire : <http://expertise.uriopss-pdl.fr>
- Site de l'ARS : <https://www.ars.sante.fr/liste-appels-projet-candidature>
- Département Loire Atlantique : <https://www.loire-atlantique.fr/44/>



- Département du Maine et Loire : <https://www.maine-et-loire.fr/aides-et-services/professionnels/appels-a-projets>
- Département de la Mayenne : <https://www.lamayenne.fr/page/appels-projet>
- Département de la Sarthe : <https://www.sarthe.fr/solidarite-autonomie/appels-projets>
- Département de la Vendée : <https://www.vendee-senior.fr/>

Les sites utiles

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches

- ✓ Préserver son autonomie : s'informer et anticiper
- ✓ Solutions pour les aidants
- ✓ Vivre à domicile
- ✓ Changer de logement
- ✓ Vivre dans un EHPAD

ARS : Agence Régionale de Santé Pays de Loire www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr

- ✓ Projets régionaux de Santé : www.projet-regional-de-sante-pays-de-la-loire.ars.sante.fr

ORS Pays de Loire : Observatoire Régional de la Santé www.orspaysdelaloire.com

- ✓ Etudes
- ✓ Enquêtes
- ✓ Outils

CReHPsy Pays de Loire : Centre Ressource Handicap Psychique www.crehpsy-pl.fr

- ✓ Outils : fiches téléchargeables
- ✓ Documentations
- ✓ Journées thématiques
- ✓ Pair aideance

EREPL : Espace de réflexion éthique des Pays de la Loire www.erepl.fr

- ✓ Formations
- ✓ Evènements, rencontres, débats
- ✓ Espace de documentation
- ✓ Observatoire des pratiques
- ✓ Enquêtes et publications

CPIAS : Centre d'appui de prévention des infections associées aux soins www.cpias.fr

- ✓ Information et prévention
- ✓ Surveillance des infections liées aux soins
- ✓ Alerte et investigation
- ✓ Évaluation des pratiques de soins,
- ✓ Appui auprès des professionnels de santé

MAPES : Mission d'Appui à la Performance des Etablissements et Services sanitaires et médico-sociaux www.mapes-pdl.fr

- ✓ Pilotages et indicateurs
- ✓ Budget et finance
- ✓ Structuration de l'offre de soins
- ✓ Efficacité et transition énergétique
- ✓ Investissements immobiliers
- ✓ Activités médicales
- ✓ Efficience et développement durable
- ✓ Certification des comptes

E-Santé GRADES : Groupement régional d'appui au développement de la e-santé www.esante-paysdelaloire.fr

- ✓ Coordination et accompagnement
- ✓ Sécurité numérique en santé
- ✓ Echange, partage et orientation
- ✓ Formation, accompagnement aux usages
- ✓ Solutions numériques régionales télésanté et parcours

OMEDIT Pays de la Loire www.omedit-paysdelaloire.fr

Observatoire du MÉdicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique)

France Assos Santé - Pays de La Loire paysdelaloire.france-assos-sante.org/

Regroupement de 40 associations de patients et d'usagers du système de santé

III.2 ANNUAIRE


Agence Régionale de Santé


DELEGATIONS TERRITORIALES :

Loire-Atlantique

Directrice : Patricia Salomon


 02 49 10 41 32


 ars-dt44-contact@ars.sante.fr

 17 boulevard Gaston Doumergue
CS 56 233
44262 Nantes cedex 2

Maine-et-Loire

Directrice: Isabelle Monnier

 02 49 10 47 50

 ars-dt49-contact@ars.sante.fr


 26 ter rue de Brissac - bâtiment N
49047 Angers cedex 01

Mayenne

Directrice: Valérie Jouet


 02 49 10 48 00

 ars-dt53-contact@ars.sante.fr


 Cité administrative 3ème et 4ème étage
60 rue Mac Donald BP 83015
53030 Laval Cedex 9

Sarthe

Directeur Stéphan Domingo

 02 44 81 30 00

 ars-dt72-contact@ars.sante.fr

 19 boulevard Paixhans
Bâtiment A - 2ème étage, CS71914
72019 Le Mans cedex 2

Vendée

Directeur : Etienne Le Maigat

 02 72 01 57 11


 ars-dt85-contact@ars.sante.fr

 185 Bd Maréchal Leclerc
85027 La Roche sur Yon


Conseils Départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie

Loire Atlantique

Conseil départemental métropolitain
de la citoyenneté et de l'autonomie.

 02 51 17 20 22

 cdca@loire-atlantique.fr


 Hôtel du Département
3 Quai Ceineray - BP 94109
44041 Nantes cedex 1

Maine et Loire


Mission Prévention de la perte d'autonomie

Vice-Présidente de la formation spécialisée
Personnes âgées :

Marie-Josée DOUCET, Présidente de l'UDAF 49,


 02 41 81 48 75

 contact.mppa@maine-et-loire


 CS 94104,
49941 Angers cedex 9

Mayenne

Maison départementale de l'autonomie
Centre Jean Monnet

 02 43 577 577


 mda@lamayenne.fr

 2 quai de Bootz - CS 21429
53014 Laval cedex


Sarthe

Sarthe Autonomie

Claire GASNOT, secrétaire du Conseil
Départemental de la Citoyenneté et de
l'Autonomie


 02.43.81.49.09

 cdca@sarthe.fr


 Hôtel du Département
Place Aristide Briand
72072 Le Mans cedex 9

Vendée

Direction de l'autonomie des personnes âgées et
des personnes handicapées

 02 28 85 88 80

 dapaph@vendee.fr

 196, boulevard Briand
85000 La Roche sur Yon


Associations régionales

URIOPSS Pays de La Loire

www.uriopss-pdl.fr

Votre contact : Mathilde CAPOULADE

Chargée d'animation réseau social, médico-social et innovations

 02.51.84.50.10

 m.capoulade@uriopss-pdl.fr

 4, rue Arsène Leloup - 44100 Nantes

Missions :

- Représentation et mandats.
- Animation territoriale.
- Accompagnement et conseil.
- Information et partage des pratiques et des savoirs.
- Innovation et prospective.

IV. EXEMPLES et MODELES DE DOCUMENT

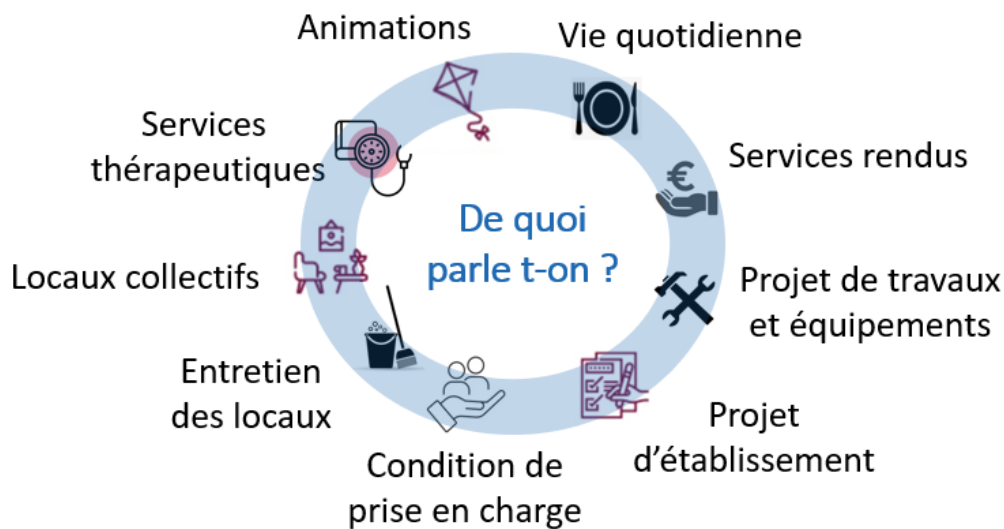
Tous les modèles de documents peuvent être retrouvés au format Word ou Odt sur la page internet

| | |
|--|----|
| ➤ Fiche synthétique Qu'est-ce que le CVS et rôle des représentants | 34 |
| ➤ Appel à candidature | 35 |
| ➤ Convocation et ordre du jour | 36 |
| ➤ Outil : Recueil de la parole des familles | 37 |
| ➤ Règlement intérieur | 38 |
| ➤ Fiche de suivi | 43 |
| ➤ Exemple de compte rendu | 44 |
| ➤ Exemple relevé de conclusion | 48 |
| ➤ Dépliant pour les familles : Questionnaire flash, recueil des attentes | 49 |
| ➤ Trombinoscope des représentants | 51 |

Qu'est-ce le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?

Le CVS, c'est :

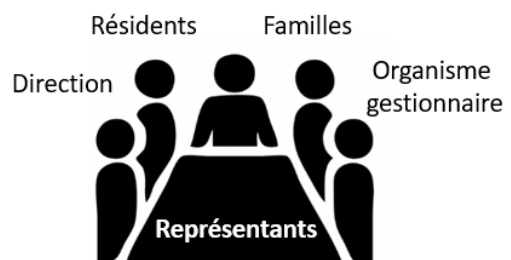
- L'occasion de **participer au fonctionnement de l'établissement**
- Un **outil de dialogue** entre les résidents, les familles, la direction et la gouvernance
- **Participer** à la démarche **d'amélioration de la qualité**
- Être **associé au projet d'établissement** et au **processus d'évaluation**.



Comment ça fonctionne ?

- 1- Les représentants recueillent les demandes des familles et des résidents
- 2- Les questions sont discutées en réunion et la direction apporte des réponses
- 3- Les familles et les résidents reçoivent le compte rendu

Qui participe ?



Devenez représentant au CVS !

Le rôle du représentant, c'est :

- Être le **relais des résidents et des familles**
- Défendre **l'intérêt collectif** des résidents
- Porter le point de vue **collectif des familles**
- L'occasion de suivre les **évolutions dans la vie de l'établissement**



EHPAD XXX
Adresse,
CP Ville
Téléphone

Date :

Objet : APPEL A CANDIDATURE POUR L'ELECTION AU CONSEIL DE LA LA VIE SOCIALE (CVS)

Madame, Monsieur,

Tous les trois ans, des élections sont organisées pour renouveler les représentants des familles et des résidents au sein du Conseil de la Vie Sociale (C.V.S).

Les élections pour le renouvellement du CVS auront lieu le

Institué par la loi du 2 janvier 2002, le Conseil de la Vie sociale est une instance consultative qui vise à **associer les résidents et leurs familles au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.**

Le CVS, présidé par un représentant des résidents, se réunit généralement trois fois par an. Il est composé de XX membres élus :

- Représentants des **résidents** (X titulaires et X suppléants),
- Représentants des **familles** (X titulaires et X suppléants),
- Représentants du **personnel** (X titulaires et X suppléants),
- Représentant de **l'organisme gestionnaire** (X titulaires et X suppléants).

Tout parent d'un résident jusqu'au 4^{ème} degré ou tout représentant légal peut être élu représentant des familles. Une seule candidature par famille est acceptée.

Si vous souhaitez être candidat à l'élection, déposez le coupon réponse ci-dessous avant le à l'accueil de l'établissement ou adressez-le par mail à l'adresse suivante : cvs@mail.com

BULLETIN DE CANDIDATURE – Conseil de la Vie Sociale

Nom, Prénom :

Téléphone et adresse mail :

Famille de résident de monsieur ou madame :

Je suis candidat au CVS ?

En tant que titulaire En tant que suppléant

Signature :



EHPAD XXX
Adresse,
CP Ville
Téléphone

Mme ou M.....
Président(e) du CVS
Mail : CVS@gmail.fr

A l'attention de M/Mme.....
A Nantes, le/...../.....

Objet : Convocation à la réunion du CVS

Cher M/Mme.....,

Je vous informe de la prochaine réunion du CVS le , deH àH, dans la salle
..... au sein de l'EHPAD

En cas d'indisponibilité, veuillez nous contacter le plus rapidement possible.

Les participants à cette réunion seront :

- Membre 1 ; Membre 2 ; Membre 3 ;

Ordre du jour :

Les points abordés lors de la réunion sont les suivants :

Résident

- Sujet 1 : 20 min (proposition)

- Sujet 2 : 20 min

Temps d'échange : 10 min

Famille

- Sujet 1 : 20 min

- Sujet 2 : 20 min

Temps d'échange : 10 min

Direction et salariés

- Sujet 1 : 10 min

- Sujet 2 : 10 min

Temps d'échange : 10 min

Conseil d'administration

Point divers : 10 min

Restant à votre disposition pour tous renseignements complémentaires, veuillez recevoir,
M/Mme....., mes sincères salutations.

M/Mme.....

Président(e) du CVS



EHPAD XXX
Adresse,
CP Ville
Téléphone

RECUEIL DE LA PAROLE DES RESIDENTS ET DES FAMILLES

Objectifs :

- ✓ Recueillir le témoignage des résidents et des familles sur les conditions de vie des résidents et le fonctionnement de l'établissement,
- ✓ Proposer des pistes d'amélioration pour l'ensemble des résidents.

THEMATIQUES :

Services de soins :

(Exemple en italique) Les résidents soulignent les changements de personnel très importants. Ils souhaiteraient pouvoir avoir les mêmes personnes afin de garantir une continuité des soins.

Propositions Certaines chambres possèdent des consignes/modes opératoires affiché(e)s : est-il possible de généraliser cette bonne pratique ?

Restauration :

Plusieurs repas en chambre servis froids ont été signalés.

Propositions L'utilisation de cloches pour maintenir au chaud ou la mise à disposition de micro-ondes pourrait améliorer le service. Un chariot chauffant pourrait aussi être utilisé.

Lingerie :

Quelques pertes de vêtements ont été signalées. Certaines étiquettes sont perdues.

Propositions Pourrait-on faire appel à des résidents volontaires ou des bénévoles pour les recoudre sur les vêtements ?

Logements et locaux communs :

(Exemple) L'ensemble du site est propre et en bon état. C'est apprécié des résidents et des familles.

Propositions Un banc pourrait être ajouté devant la résidence.

Animation :

(Exemple) L'implication de l'animatrice est unanimement saluée.

Propositions Certains résidents, avec l'aide de bénévoles, souhaitent mettre en place une projection de cinéma mensuelle.

Divers :

Les résidents demandent que les prénoms des soignants remplaçants soit inscrits sur leur blouse.

Conclusion

Règlement intérieur du CVS

ARTICLE 1 : FONDEMENT

Conformément à l'article 10 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale institués à l'article L.311-6 du Code de l'action sociale et des familles,

Et vu le décret n° 2004-287 du 25 mars 2004, et le décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 relatif au "Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation",

Il est institué au sein de l'EHPAD Un organe collégial consultatif dénommé le Conseil de la Vie sociale

Le présent document constitue le règlement intérieur, établi conformément à la législation et adopté lors de la réunion du Conseil de la Vie Sociale du

ARTICLE 2 : MISSION

Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service.

Il est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place.

Une enquête de satisfaction sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de santé est réalisée par l'établissement. Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans l'espace d'accueil de ces établissements et sont examinés tous les ans par le conseil.

La direction de l'établissement ou du service est tenue de consulter le conseil de la vie sociale et met en place d'autres formes de participation lors de sa démarche d'évaluation de la qualité des prestations. (art. D.311-25 CASF)

Il donne son avis et peut émettre des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, des structures, notamment sur :

- 1) L'organisation intérieure et la vie quotidienne ;
- 2) Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques ;
- 3) Les projets de travaux et d'équipements ;
- 4) La nature et le prix des services rendus ;
- 5) L'affectation des locaux collectifs ;
- 6) L'entretien des locaux ;
- 7) Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture ;
- 8) L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ;
- 9) Et toutes modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Il peut également émettre des propositions concernant toutes les questions relevant de la citoyenneté, de l'appartenance des résidents à leur quartier, à leur ville, à la société : accès à la culture, aux loisirs et à la vie citoyenne.

ARTICLE 3 : SUITE AUX AVIS ET PROPOSITIONS DU CONSEIL DE VIE SOCIALE

Le directeur de l'établissement informe les membres du Conseil de la Vie Sociale des suites données aux avis et propositions émis (art D.311-29 CASF) ainsi qu'aux questions posées.

ARTICLE 4 : COMPOSITION

Le CVS est composé de 5 titulaires (*à minima*) et 5 suppléants issus des 4 collèges, répartis de la manière suivante :

- 4 représentants des personnes accompagnées:
 - 2 titulaires, soit un par site
 - 2 suppléants, soit un par site
- 2 représentants des familles :
 - 1 titulaire
 - 1 suppléant
- 2 représentants des professionnels :
 - 1 titulaire
 - 1 suppléant
- 2 représentants de l'organisme gestionnaire :
 - 1 titulaire
 - 1 suppléant

[Selon la nature de l'établissement et selon les besoins des personnes accompagnées, un représentant de groupement des personnes accompagnées, de proches aidants, des représentants légaux, des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, des bénévoles, le médecin coordinateur ou un membre de l'équipe médico-soignante pourront également constituer le CVS] => à définir lors de la constitution du CVS.

Le nombre des représentants des personnes accompagnées, 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.

Dans la mesure du possible, la représentativité des représentants des résidents et des représentants des familles est répartie de manière égale entre chacun des sites (à raison de X représentants titulaires et X suppléants par site pour les collèges des usagers et des familles).

Les titulaires et les suppléants peuvent siéger simultanément, afin de favoriser la transmission de l'information entre les usagers. Les suppléants n'ont pas voix délibérative.

Le directeur participe aux réunions avec voix consultative. Il peut se faire représenter.

Le CVS peut appeler toute personne à participer à ses travaux, à titre consultatif, en fonction de l'ordre du jour.

ARTICLE 5 : ELECTION DES REPRESENTANTS DES USAGERS ET DES FAMILLES

Les représentants des personnes accompagnées et des familles ou des représentants légaux ou mandataires judiciaires sont élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants par l'ensemble des résidents 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]* ou *[le membre le plus âgé est élu]*.

Le représentant des professionnels est élu par les membres du personnel. Le temps de présence des représentants du personnel est considéré de plein droit comme temps de travail.

Les suppléants sont désignés dans les mêmes conditions que les titulaires. L'absence de désignation de titulaires et suppléants ne fait pas obstacle à la mise en place du Conseil de la Vie Sociale sous réserve que le nombre des personnes accompagnées et de leurs familles ou de leurs représentants légaux soit supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil désignés.

Assistance aux résidents :

Les difficultés de communication ne doivent pas être un obstacle à la possibilité pour les usagers d'être électeur ou éligible.

Aussi, comme le précise les dispositions relatives au Conseil de Vie Sociale, les représentants des personnes accompagnées peuvent, si besoin, se faire assister d'une tierce personne afin de permettre la compréhension de leurs interventions.

L'animatrice assure la préparation des rencontres du Conseil de la Vie Sociale avec les résidents et favorise par tout moyen l'expression des résidents sur les points inscrits à l'ordre du jour des séances.

ARTICLE 6 : DUREE DU MANDAT

Les représentants sont élus pour une durée de *[durée à définir lors de la constitution du CVS]*, renouvelable.

La fin du mandat intervient par :

- Démission adressée par écrit au Président du Conseil
- L'échéance normale du mandat
- *[La disparition de lien avec l'établissement (décès ou départ)]*

ARTICLE 7 : DESIGNATION DES MEMBRES DELIBERANTS

Lorsqu'un membre cesse sa fonction en cours de mandat, il est remplacé par son suppléant qui devient titulaire du mandat. Il est ensuite procédé à la désignation d'un autre suppléant pour la durée restante du mandat. Il en est de même pour les représentants des familles dont la prise en charge des parents prendrait fin en cours de mandat.

Afin d'assurer la continuité du travail de l'instance, et dans l'hypothèse où des sièges seraient vacants avant son renouvellement, le Conseil de la Vie Sociale pourra procéder à un nouvel appel à candidature parmi les résidents ou familles pour pourvoir aux sièges vacants.

Les candidatures ainsi récoltées donneront lieu à un avis du Conseil de la Vie Sociale avant intégration dans l'instance.

ARTICLE 8 : FONCTIONNEMENT

Fréquence :

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an sur convocation du Président. Un calendrier annuel de réunions est proposé aux membres du conseil de la vie sociale.

Il se réunit exceptionnellement de plein droit à la demande, selon le cas, de la moitié de ses membres, ou la demande d'un représentant de l'organisme gestionnaire.

[Il se tient de façon alternée dans chacune des structures.]

Ordre du jour :

L'ordre du jour est préparé par le Directeur de l'établissement en lien avec le président du conseil de la vie sociale. Il est communiqué avec la convocation de la séance qui précise la date, l'heure et le lieu de la réunion, au moins 15 jours avant la séance prévue, aux membres du conseil de la vie sociale.

Toutes les informations utiles et nécessaires à l'examen des questions inscrites à l'ordre du jour sont adressées en même temps aux membres du CVS.

Avis

Le Conseil de la Vie Sociale est un organe consultatif qui émet des avis et des propositions.

Toutes les questions inscrites à l'ordre du jour d'une séance ne nécessitent pas un vote ; mais s'il y a vote, celui-ci est soumis à la règle d'un quorum.

Le quorum s'apprécie à l'ouverture de la séance et doit être vérifié au moment des votes.

Le conseil délibère sur les questions à l'ordre du jour, à la majorité des membres présents ayant voix délibérative.

Les avis ou propositions ne sont valablement émis que **si le nombre de représentants des résidents et des familles ou des représentants légaux est supérieur à la moitié des membres.**

Dans le cas contraire, le Conseil de la Vie Sociale est convoqué sur le même ordre du jour à une séance ultérieure. Si lors de cette séance, ce nombre n'est pas atteint, la délibération est prise à la majorité des membres présents.

Le vote peut avoir lieu à main levée. Toutefois, lorsqu'un tiers des membres présents le demande, le vote peut avoir lieu à bulletin secret.

En cas de partage des voix, l'avis est réputé avoir été donné sur la proposition formulée.

Relevé de conclusions :

Un relevé de conclusions de séance est rédigé par le secrétaire de séance désigné en début de séance.

Il est validé par le président du CVS et inscrit pour adoption au prochain Conseil de la Vie Sociale.

A cet effet, il doit être transmis en même temps que l'ordre du jour de la séance suivante et au moins huit jours avant la tenue du conseil.

A la suite de son adoption définitive par le conseil, le procès-verbal, signé par le président du Conseil de la Vie Sociale et le directeur de l'établissement, est transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire et à l'autorité administrative compétente pour l'autorisation (art D311-20)

Les relevés de conclusions validés et signés, sont tenus à disposition des résidents, des familles et des représentants légaux qui en font la demande (art D311-32-1 CASF).

[Chaque année, le conseil de la vie sociale rédige un rapport d'activité que le président du conseil de la vie sociale présente à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire de l'établissement.]

La publicité des débats

Dans la semaine qui suit le CVS, le relevé de conclusions est affiché dans chaque structure, sur le panneau dédié.

Les représentants font un compte rendu oral au cours d'une réunion (pour les usagers, les réunions mensuelles)

Le classeur du CVS qui comprend les principes du CVS, son règlement intérieur ainsi que le compte rendu est à disposition de tous.

ARTICLE 11: APPROBATION ET REVISION DU REGLEMENT INTERIEUR DU CVS

Le présent règlement intérieur a été approuvé au cours de la séance du Conseil de la Vie Sociale du XXXX

Le règlement intérieur peut, à condition que cela soit inscrit à l'ordre du jour d'une séance et accompagné des propositions de modifications, être modifié à la demande des deux tiers des membres du conseil de la vie sociale.

Feuille de suivi Conseil de la Vie Sociale


Sujet :

Date :

Résumé du problème :

| Date | Action | Echéance | Commentaires/ évolution de la situation | Interlocuteur / Pilote |
|------|--------|----------|---|---------------------------|
| | | | | |

| Date | Action | Echéance | Commentaires/ évolution de la situation | Interlocuteur / Pilote |
|------|--------|----------|---|---------------------------|
| | | | | |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIESOCIALE DU JEUDI 9 JUILLET 2020 | CR-CVS-01/2020 |
|---|---|-----------------------|

| | | | |
|-------------------------|------------|------------------------|--------------------------|
| Date de réunion | 09/07/2020 | Lieu de réunion | Salle d'activité de l'AJ |
| Début de réunion | 14 heures | Fin de réunion | 15 heures 30 |

Ordre du Jour :

- Approbation du relevé de conclusions du XX/XX/2019
- Délibération n°04/2020 : Adoption de l'ERRD 2019
- Délibération n°05/2020 : Adoption du Compte de Gestion 2019
- Délibération n°06/2020 : Adoption du Rapport d'activité et financier de 2019
- Délibération n°07/2020 : EPRD 2020 – Décision modificative n°02 (suite à la réception des arrêtés relatifs à la dotation globale APA et au tarif aide-sociale pour les établissements déshabilités)
- Délibération n°08/2020 : Don perçu en faveur de l'EHPAD
- Point sur la crise sanitaire
- Questions diverses

La séance est ouverte à 14 heures.

Mme La Directrice débute la réunion en exprimant son contentement à retrouver tout le monde après cette période de confinement.

Mme La Directrice informe les membres du CVS présents que Mme Y. a quitté ses fonctions à la mairie de *La Ville* et ne fait donc plus partie du CVS.

Mme B. est excusée et Mme S. ne souhaite plus faire partie du CVS suite au décès de son père. Mme D. a malheureusement, elle aussi, perdu sa maman le 14 mars mais souhaite pouvoir continuer à s'investir au sein de l'EHPAD et poursuivre sa participation au CVS. Mme D. précise qu'elle regrette de ne pas avoir pu dire merci au personnel compte tenu de la crise sanitaire.

1. Adoption du Procès-verbal de la séance du X XXX 2019

Mme La Directrice annonce qu'elle va perturber l'ordre du jour et s'attarder sur la crise du COVID-19.

Les points 2, 3 et 4 du présent ordre du jour seront abordés dans la foulée.

2. Retour sur la gestion de la crise du COVID-19

Mme La Directrice présente le premier bilan de la crise sanitaire (cf. document joint à l'invitation à la réunion). Mme La Directrice explique qu'il a fallu revoir les organisations de travail et prévoir la survenue d'un cas de covid-19 au sein de l'établissement. Mme La Directrice explique que l'approvisionnement en masques était dans un premier temps difficile mais que l'EHPAD a eula chance de bénéficier de la générosité de donateurs.

Mme L. souligne la « solidarité incroyable » qu'a généré cette crise.

Mme H. salue l'anticipation des mesures prises au sein de l'EHPAD et souligne que « les photos sur la page Facebook sont magnifiques, elles ne trahissent pas, les résidents ont des mines détendues ».

Mme La Directrice explique qu'une organisation de travail, en 12 heures, a été définie afin, entre autres d'éviter les croisements de personnel et limiter les risques de contamination. Mme La Directrice ajoute qu'il y a eu très peu d'arrêt de travail en 3 mois ce qui est inédit.

Mme L. interroge Mme La Directrice sur le versement de la prime COVID promis par le gouvernement. Mme La Directrice précise que les agents ont reçu une compensation financière de 1500 euros versée par anticipation puisque la trésorerie de l'établissement le permettait.

Mme L. intervient et déclare qu'elle « ne comprend pas que la télévision ne soit pas venue pour faire un reportage sur tout ce qui est bien fait au sein de l'EHPAD ».

Mme La Directrice termine la présentation du bilan de la crise Covid-19 en ajoutant que les postes en 12 heures permettent de dégager du temps pour l'accompagnement des résidents. Mme La Directrice laisse ensuite la parole à Mme B., cadre socio-éducative, qui apporte des explications aux ajustements de l'organisation de travail mis en place suite à la crise Covid-

19. Mme B. explique que le travail en 12 heures :

- Permet une continuité des soins
- Génère moins de stress pour les équipes
- Permet moins de perte d'information
- Permet une plus grande disponibilité des soignants auprès des résidents.

Mme B. ajoute que la mise en place des 12 heures a permis une dynamique d'équipe et que des ajustements sont en cours pour permettre une pérennisation du travail en 12 heures dans le temps.

Mme D. tire son chapeau aux professionnels et évoque le fait qu'elle était en admiration chaque jour devant son ordinateur en consultant la page Facebook. L'ensemble des personnes extérieures à l'établissement participant ce jour au CVS partage son point de vue.

Mme La Directrice demande ensuite à Mme X. de présenter le plan de reprise d'activité. Mme X. reprend donc, point par point, le document remis avec les invitations. Compte tenu de la reprise des activités paramédicales énoncée dans le plan de reprise d'activité, Mme L. souhaite savoir si elle peut contacter la podologue. Mme La Directrice répond favorablement à sa demande. Il est précisé que les interventions doivent, de préférence, avoir lieu le matin.

Mme H., précise que les bénévoles des Blouses Roses n'interviendront pas avant septembre. Mme La Directrice décide donc qu'il en est de même pour tous les autres bénévoles.

Mme La Directrice poursuit en expliquant qu'elle est obligée de durcir les modalités de visite car beaucoup d'incivilités ont pu être constatées notamment le refus du port du masque chirurgical.

3. Délibération n°07/2020 : EPRD 2020 – Décision modificative n°02 (suite à la réception des arrêtés relatifs à la dotation globale APA et au tarif aide-sociale pour les établissements déshabilités)

Mme La Directrice précise que le département augmente le tarif de l'aide sociale et de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie), ce qui permet à l'établissement d'obtenir 15000 € supplémentaires dans le budget dépendance.

Côté bonne nouvelle, Mme La Directrice annonce, que suite à une réponse à un appel à projet, l'établissement se voit octroyer 45000 € afin de remplacer le dispositif anti-fugue de l'établissement et de mettre en place un système de verrouillage des portes par badge et donc de renforcer la sécurité du bâtiment.

4. Délibération n°XXXX : Don perçu en faveur de l'EHPAD

Mme La Directrice explique que suite à l'opération « des masques pour *La Ville* », grâce à la générosité des habitants, l'établissement a bénéficié d'un don de 2 000 €. De plus, la fille d'un résident de l'UVA, ancienne infirmière, a prêté mains fortes au CHI de *La Ville Voisine*. durant le confinement et a reversé son salaire à l'EHPAD.

Cet argent, fruit d'une générosité remarquable, va permettre l'achat d'un casque de réalité virtuelle et d'un vélo elliptique pour les résidents.

5. Questions diverses

Un apéritif républicain est organisé le 14 juillet au sein de l'EHPAD. Si la météo le permet, un concert en plein air aura lieu dans le jardin et permettra aux résidents de l'EHPAD d'en profiter, sur le parking, en respectant la distanciation physique. En cas de mauvais temps, le concert aura lieu *salle des Abeilles* et par mesures de précautions, seuls quelques résidents pourront y participer.

Mme H. annonce que la famille de M. B. , décédé durant le confinement, a contacté Les Blouses Roses afin d'offrir, en guise de remerciements, une prestation aux résidents. Ainsi, *Martin*, très apprécié des résidents, viendra le 27 juillet pour un instant musical.

Mme L. explique qu'elle regrette de ne pas pouvoir toucher sa maman durant les visites mais comprend les raisons de cette restriction et déclare que le principal c'est que sa « mamansoit bien soignée » et termine en souhaitant à tous à un bel été sans COVID.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

| Etaient Présents | |
|------------------------------|--|
| NOM | FONCTION |
| Madame Violette. | Représentant 1 ^{ère} Suppléante des familles au CVS |
| Madame D. | Invitée, représentant des familles au CVS |
| Madame B. | Représentant le service Animation, responsable animation, vie sociale et culturelle des EHPAD de <i>La Ville</i> et |
| Monsieur T. | Représentant le service cuisine, responsable de cuisine |
| Madame S. | Représentant le service hôtelier et lingerie au CVS Responsable hôtellerie et lingerie des EHPAD de <i>La Ville</i> et |
| Madame L. | Représentant le service médical, responsable des soins EHPAD de <i>La Ville</i> |
| Madame C. | Résidente, représentant 1 ^{ère} titulaire les résidents au CVS |
| Madame X. | Responsable qualité EHPAD de <i>La Ville</i> et ... |
| Madame H. | Représentant suppléant de l'administration au CVS |
| Excusés | |
| Monsieur Châtaignier. | Représentant 1 ^{ère} Titulaire des familles au CVS |
| Madame P. | Psychomotricienne EHPAD de <i>La Ville</i> |
| Monsieur P. | Résident, représentants des résidents au CVS |
| Monsieur F. | Résident, représentant des résidents au CVS |
| | |
| Assistaient également | |
| Madame <i>La Directrice.</i> | Directrice des EHPAD de <i>La Ville</i> et |
| Rédacteur | |
| Madame X. Gisèle | Secrétaire de séance |

Relevé de conclusions

Conseil de la Vie Sociale 2 juillet 2020

rédigé par Mme Violette, représentante des familles

- 1- Mme X et Mr Y, représentants des familles, quittent leurs fonctions au CVS le xx juillet 2020.
- 2- Mme V, représentante des familles, souhaite continuer malgré le décès de sa mère.
- 3- Adoption du procès-verbal de la séance du xx/xx/2020
- 4- Point d'étape covid : passage au temps de travail à 12h, don de masques, communication sur facebook, prime covid, plan de reprise d'activité.
- 5- Suspension des animations conduites par des bénévoles cause covid
- 6- Durcissement des modalités de visite à cause du refus de certains visiteurs de porter le masque.
- 7- Achat d'un casque de réalité virtuelle et d'un vélo elliptique grâce au don d'une famille
- 8- Concert sur le parking le 14 juillet si météo favorable. Si météo défavorables, quelques résidents y assisteront salle des Abeilles.
- 9- Prestation des blouses blanches offerte par une famille.

Pour tout complément d'information, merci de contacter vos représentants des familles :

Mme Violette (fille de Mr Lila) 06.33.35.59.87

Mr Châtaigner (neveu de Mme Chêne)

Ou par mail à l'adresse des représentants des familles : CVS-EHPADCurie@gmail.com

Le Compte rendu complet sera à votre disposition dans le classeur des familles dans 2 mois.



Conseil de la Vie Sociale Les CHÂTAIGNIERS

Le Conseil de la Vie Sociale des Châtaigniers est un **espace de dialogue** entre les représentants des résidents, familles, salariés, directeur et Conseil d'Administration.

Notre objectif ?

- Améliorer les conditions de vie des résidents.

Vous avez des idées ?

- Rejoignez-nous !

Vous n'avez pas le temps ?

- Répondez aux 3 questions au dos

Nous relaierons vos réponses anonymement

Merci de votre contribution et à bientôt !
Mme Violette cvs-leschataigniers@gmail.com
Mr Chaton 06.33.36.39.88



Conseil de la Vie Sociale Les CHÂTAIGNIERS

Le Conseil de la Vie Sociale des Châtaigniers est un **espace de dialogue** entre les représentants des résidents, familles, salariés, directeur et Conseil d'Administration.

Notre objectif ?

- Améliorer les conditions de vie des résidents.

Vous avez des idées ?

- Rejoignez-nous !

Vous n'avez pas le temps ?

- Répondez aux 3 questions au dos

Nous relaierons vos réponses anonymement

Merci de votre contribution et à bientôt !
Mme Violette cvs-leschataigniers@gmail.com
Mr Chaton 06.33.36.39.88



Conseil de la Vie Sociale Les CHÂTAIGNIERS

Le Conseil de la Vie Sociale des Châtaigniers est un **espace de dialogue** entre les représentants des résidents, familles, salariés, directeur et Conseil d'Administration.

Notre objectif ?

- Améliorer les conditions de vie des résidents.

Vous avez des idées ?

- Rejoignez-nous !

Vous n'avez pas le temps ?

- Répondez aux 3 questions au dos

Nous relaierons vos réponses anonymement

Merci de votre contribution et à bientôt !
Mme Violette cvs-leschataigniers@gmail.com
Mr Chaton 06.33.36.39.88



Conseil de la Vie Sociale Les CHÂTAIGNIERS

Le Conseil de la Vie Sociale des Châtaigniers est un **espace de dialogue** entre les représentants des résidents, familles, salariés, directeur et Conseil d'Administration.

Notre objectif ?

- Améliorer les conditions de vie des résidents.

Vous avez des idées ?

- Rejoignez-nous !

Vous n'avez pas le temps ?

- Répondez aux 3 questions au dos

Nous relaierons vos réponses anonymement

Merci de votre contribution et à bientôt !
Mme Violette cvs-leschataigniers@gmail.com
Mr Chaton 06.33.36.39.88

Vous êtes résident, famille ou proche ?

A votre avis, quelles sont les deux choses
à changer en priorité pour
améliorer la qualité de vie aux Châtaigniers ?

1/

2/

Qu'est-ce que vous appréciez le plus ici ?

Vous souhaitez être recontacté par le
représentant des familles pour en parler ?

Merci de noter votre nom :

Téléphone ou mail :

Questionnaire à déposer
dans la boîte aux lettres CVS

Vous êtes résident, famille ou proche ?

A votre avis, quelles sont les deux choses
à changer en priorité pour
améliorer la qualité de vie aux Châtaigniers ?

1/

2/

Qu'est-ce que vous appréciez le plus ici ?

Vous souhaitez être recontacté par le
représentant des familles pour en parler ?

Merci de noter votre nom :

Téléphone ou mail :

Questionnaire à déposer
dans la boîte aux lettres CVS

Vous êtes résident, famille ou proche ?

A votre avis, quelles sont les deux choses
à changer en priorité pour
améliorer la qualité de vie aux Châtaigniers ?

1/

2/

Qu'est-ce que vous appréciez le plus ici ?

Vous souhaitez être recontacté par le
représentant des familles pour en parler ?

Merci de noter votre nom :

Téléphone ou mail :

Questionnaire à déposer
dans la boîte aux lettres CVS

Vous êtes résident, famille ou proche ?

A votre avis, quelles sont les deux choses
à changer en priorité pour
améliorer la qualité de vie aux Châtaigniers ?

1/

2/

Qu'est-ce que vous appréciez le plus ici ?

Vous souhaitez être recontacté par le
représentant des familles pour en parler ?

Merci de noter votre nom :

Téléphone ou mail :

Questionnaire à déposer
dans la boîte aux lettres CVS



Trombinoscope des représentants

Conseil de la Vie Sociale

Les CHÂTAIGNIERS

Représentants des résidents



Madame Lilas



Monsieur Dupont

Représentants des familles



Denise Saule
Fille de Mme Osier



Alain Bouton
Fils de M. Bouton



Olivier Chêne
Neveu de M. Rose

Pour joindre les représentants du CVS :

cvschataigniers@gmail.com