Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

THÉMATIQUE : CVS (CONSEIL DE VIE SOCIALE)

Marseille – octobre 2024

Présentation du CRPA PACA

Lien page internet CRPA PACA

CVS : qu'est-ce que c'est ?

- 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**.

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

- faciliter l'expression et le recueil de la parole
- écouter la parole de tous
- retranscrire fidèlement.

Quelles sont les établissements concernés par les CVS ?

Les CVS sont mis en place « *lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail* » art.D.311-3 CASF

Il n'est pas obligatoire pour les établissements ou services accueillant :

- majoritairement des **mineurs de moins de onze ans**,
- des personnes faisant l'objet de **mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire*** ainsi que dans certains LVA.
- Ou lorsque la durée de prise en charge est inférieure à la durée de mandat fixée dans le règlement intérieur du CVS

Dans tous les cas : lorsque le CVS n'est pas mis en place, il est institué toute autre forme de participation.

Composition du CVS

Le CVS comprend *a minima:*

1. **Deux représentants** des personnes accompagnées ;
2. **Un représentant des professionnels** *employés par l'établissement ou le service élu dans les conditions prévues à l'article D. 311-13 ;*
3. **Un représentant** de l'organisme gestionnaire.

Le CVS peut également comprendre d'autres représentants selon la nature de l'établissement (représentants des bénévoles, des proches aidants, médecin coordinateur …)

Le nombre des représentants des personnes accueillies, familles ou représentants légaux, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

Fonctionnement du CVS

Article 311-16 CASF :

A minima 3 réunions par an

L'ordre du jour est fixé par la **présidence du CVS** et la **direction de l'établissement (ou du service)**. L'ordre du jour est envoyé 15 jours avant la réunion.

Le Conseil Régional des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Les thèmes abordés en CVS

Attributions : art. D.311-15, 1° CASF

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement :

- les droits et libertés des personnes accompagnées
- l'organisation interne 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: Assemblée générale, conseil d'administration …)
- les modifications substantielles dans les conditions de prise en charge,

+ 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

Le CVS et ses partenaires

- En cas de dysfonctionnements, possibilité d'établir un lien avec :
  - ✓ les personnes qualifiées
  - ✓ le dispositif de médiation
  - ✓ ou le délégué territorial du défenseur des droits.

NE RELEVE PAS du CVS

- Tout ce qui concerne des **informations personnelles.**
- Exemples: la santé des personnes, les données médicales

Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Retour sur la réunion du CRPA sur la participation de juillet 2022

- **Un exemple d'instance de participation: le Conseil de vie sociale (CVS)**
  - Ce qui est remonté en CVS n'est pas toujours entendu, la parole des personnes n'est pas toujours prise en compte ;
  - Sentiment de peur : peur de dire ce qui ne va pas, de ne pas être d'accord avec la direction, peur des conséquences ;
  - Difficulté pour les représentants du CVS d'impliquer les autres personnes accompagnées : pas de temps de préparation prévu en amont des CVS ;
  - Sujets traités en réunion de CVS : repas, problèmes techniques, quotidien, horaires mais pas de discussions sur les valeurs, le projet de la structure ;
  - Moins de réunion de CVS depuis le Covid ;
  - Certains CVS sont plus consultatifs que d'autres, ils fonctionnent différemment selon les structures, cela est dépendant du temps des personnes et des moyens de la structure mais aussi du degré d'implication des membres ;
  - Des activités peuvent être mises en place à l'initiative des personnes accompagnées via le CVS.

Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Retour sur la réunion du CRPA sur la participation de juillet 2022

- **Améliorer les conditions de participation au Conseil de Vie Sociale (CVS):**
  - Valoriser le CVS et ses objectifs ;
  - Libérer du temps sur le temps de travail pour que les représentants puissent occuper leurs fonctions de représentation (ex: salarié/représentants CVS dans les ESAT) ;
  - Former les représentants à la médiation, à la prise de parole ;
  - Permettre aux personnes accompagnées de définir l'ordre du jour ;
  - Mettre en place un cadre légal pour protéger les élus du CVS : garantir un cadre plus sécurisant et complet ;
  - Mettre en place en amont des CVS une cellule pour créer du lien et établir un lien de confiance entre les membres.

Utilité du CVS et les attentes des personnes

Il faut mettre en place des CVS ou des **instances de participation** dans **toutes les structures** afin de **fluidifier les rapports** dans les structures, de mieux **prendre en compte les paroles de chacun** car le CVS n'existe pas partout. Des structures ne les mettent pas en place, ce qui rend le dialogue plus difficile dans certaines associations

Utilité du CVS et les attentes des personnes

- **Utilité du CVS** :
  - Aborder les difficultés de manière formelle, cadrée
  - **Ouvrir le dialogue** et faire connaître les **droits des personnes accompagnées**
  - Questionner le **règlement intérieur** pour garder une certaine flexibilité car certains règlements peuvent être trop stricts
  - Impliquer les personnes dans **l'évaluation de la structure**, les informer sur la gestion de l'activité de la structure
  - Certains exemples montrent que les avis du CVS sont pris en compte dans les décisions liées à la vie de la structure (animaux …) ; c'est une instance qui permet de **prendre en compte les avis et les besoins des personnes accompagnées** sur l'évolution de **la vie de la structure**, c'est un espace où la direction entend directement la parole des personnes accompagnées
  - **Créer des expérimentations**, des nouveaux projets

Utilité du CVS et les attentes des personnes

- **Attentes des personnes**:
  - **Faire connaître le CVS** auprès des personnes accueillies, **sensibiliser** sur l'importance du CVS
  - **Impliquer la direction** permet de valoriser la parole de chacun et de la reconnaître, la considérer.
  - **Varier les modalités de participation** : Trouver des modalités différentes pour les personnes qui n'osent pas prendre la parole ; certaines personnes ont du mal avec les espaces collectifs
  - Veiller à une **représentation au plus près de la parole des personnes accompagnées**
  - **Diffuser** les comptes-rendus, les afficher pour les rendre accessibles à tous
  - **Médiation**, défense de la parole et des droits des personnes accompagnées

Comment mobiliser les participants au CVS

- **Partir de la dynamique des personnes** comme point de départ de la démarche
- Instaurer une **régularité dans les réunions** : en organiser plus que 3 par an (minimum légal)
- Développer une démarche d'**aller vers** les personnes, Tester d'autres idées, d'autres modalités de participation (ex: boite à idées, tableau d'expression, groupes Whatsapp, ciné-débat, théâtre forum, expositions, stand-up, le film du CRPA => se servir de supports pour proposer des débats).
- Organiser des **temps conviviaux**, plus fédérateurs (repas, goûter, café résident…) – commencer la discussion avant et pendant le café, ne pas attendre la fin de l'évènement pour aborder les sujets de fond
- Réfléchir à la **temporalité et l'adapter au rythme des personnes**

Comment mobiliser les participants au CVS

- Instaurer un **cadre de confiance**, apprendre à vivre en collectivité (j'ose pas, je ne les connais pas …) car certaines personnes ont l'impression de ne pas être écoutées, que le CVS n'a pas d'importance.
- Solliciter les gens et leur rappeler les réunions par différents moyens / afficher le planning des réunions
- Penser à un système de **parrainage** : les personnes déjà impliquées au CVS pourraient parrainer les nouveaux arrivants.
- Bien choisir **le lieu de la réunion** (exemple : CHRS en diffus où la rencontre est plus difficile) : lieu central, accessible
- Proposer des **inter CVS** : inviter des représentants d'autres CVS pour échanger sur les bonnes pratiques
- Penser au lexique utilisé, trouver des **termes et des thèmes attrayants et accessibles**

La place et la parole de chacun

- ***Vous sentez-vous écouté dans l'organisation interne de la structure ? « écouté oui, compris pas sûr » ;*** Manque d'humanisme ? Manque d'attention ?

- Intérêt de l'ordre du jour pour favoriser la place et la parole de chacun
- Comment rompre la glace en début de réunion ? Prévoir des **temps conviviaux**, des jeux
- Difficulté de se concentrer sur l'ordre du jour : des problèmes personnels peuvent être en lien avec des problèmes structurels, dans l'organisation de l'établissement.
- Instaurer un **binôme travailleur social /personne accompagnée** ou un animateur pour animer la réunion, distribuer la parole et dérouler l'ordre du jour car certaines personnes ont tendance à prendre beaucoup de place dans les réunions et d'autres ont du mal à s'exprimer.

Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

La place et la parole de chacun

- **Préparer des temps en amont du CVS** avec les personnes accompagnées pour bien **recueillir leurs besoins, attentes et questions** de manière anonyme, **trier en amont les problématiques personnelles et collectives**
- Créer un **site internet / un fil WhatsApp** pour maintenir le lien
- Créer **d'autres espaces de participation** : café des résidents, des espaces conviviaux qui permettent d'avoir des discussions informelles et recueillir les problématiques
- **Communiquer** dans la structure sur le CVS, sur les avancées réalisées grâce au CVS
- Organiser les CVS autour **d'un thème**
- Articuler des réunions de CVS et des réunions pour les personnes accompagnées pour créer des **espaces de parole libre**
- Les anciens membres pourraient accueillir les nouveaux : **tuilage entre les représentants** à organiser

Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le contenu des réunions

Les sujets :

- Le **règlement intérieur du CVS et de la structure** (ex: animaux de compagnie acceptés ou non) et le livret d'accueil, le fonctionnement de la structure
- **Les menus / la restauration**
- Le **projet d'établissement ou de service**
- Les problèmes de **sécurité**
- Des discussions sur les **travaux** à prévoir ou en cours dans la structure
- Les **Ateliers** cuisine, journal, bien-être …
- Les problèmes concernant les **mesures de tutelles et curatelles**, notamment sur les dépenses financières

Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le contenu des réunions

- Les **addictions**, notamment l'alcool au sein de la structure
- **L'hygiène**
- Le **tri des déchets** et les **enjeux environnementaux**
- Comment rendre les informations **accessibles** à chacun (adaptation des supports)
- **L'accompagnement social** des résidents
- **L'actualité et ses impacts** sur la structure et les personnes accueillies
- L'analyse des **questionnaires de satisfaction**
- Comment traiter les **évènements indésirables**

Le contenu des réunions

Les modalités de choix des sujets :

- Développer les **moyens de communication entre la direction et les représentants du CVS** : Organiser des réunions mensuelles avec la direction, créer une adresse mail des représentants du CVS pour transmettre les idées à la directrice du CVS …
- Proposer des **questionnaires de satisfaction** avant les CVS pour recueillir les besoins des personnes
- Faire **intervenir des anciens** pour témoigner
- **Former les représentants** des CVS
- Penser à la **communication des compte-rendus des CVS** (audiodescription, pictogramme, FALC …), adapter selon les publics

Le CVS idéal ?

- **Un CVS existant**
- **Varier les sujets abordés** : budget de la structure, le fonctionnement, la gestion, choix des activités proposées par la structure
- Importance du **suivi dans les points abordés** en CVS ainsi que sur les prises de décision : **instaurer un outil de suivi**
- Un CVS **à l'écoute des personnes** : climat de dialogue, bienveillance, confiance, visant à résoudre les problèmes
- Un CVS qui permette aux personnes de **gagner en autonomie et responsabilisation**
- Favoriser une **ambiance conviviale**, organiser des sorties et évènements pour renforcer la cohésion de groupe
- Instaurer une **gouvernance horizontale** au sein du CVS, revoir les rôles de chacun

Le CVS idéal

- Obtenir des **réponses rapides** aux questions posées
- **Un CVS créateur de liens** : s'inscrire dans la société, dans la vie de la structure, s'ouvrir vers l'extérieur
- Le CVS comme **support d'un processus plus global de participation**
- Le rôle du CVS : **engagement, confiance, reprendre sa place dans la société, réinsertion dans la vie, être acteur de sa vie**
- Le CVS comme **outil de discussion** entre la direction et les résidents : un lieu force de proposition avec des valeurs de transparence et de fluidité dans les échanges
- Le CVS au service de la **démocratie**
- Recours au **FALC** (facile à lire et à comprendre)

Discussion avec Karine Huet de la DREETS PACA

- **Rôle des personnes qualifiées** et possibilité de les convier aux réunions du CVS, rôle de médiation entre la direction et les personnes accompagnées. Les personnes qualifiées sont nommées par le Préfet en fonction de leur expérience et la liste des personnes qualifiées du territoire doit être affichée dans la structure.

- **Possibilité d'inviter d'autres tiers aux réunions du CVS** en fonction de l'ordre du jour. Exemple: possibilité d'inviter un diététicien si on aborde la question des repas.

- La **composition du CVS doit être envoyée aux Directions Départementales Emploi Travail et Solidarités (DDETS)**

- Possibilité d'inclure **d'autres formes de participation dans le CVS** (ex: enquête de satisfaction), à faire figurer dans le règlement de fonctionnement du CVS.

Quelques ressources

- Guide "CVS et autres formes de participation" - outils à destination des CVS - Participation des usagers (apf.asso.fr)
- Conseil de la vie sociale (has-sante.fr)