

Inter CVS du 08/04/2025

Table-ronde « comment favoriser la participation des personnes accompagnées »

Marie-Christine Larive (Présidente de la commission spécialisée droits des usagers)

Pour faciliter l'animation des Conseils de la Vie Sociale (CVS), il faut d'abord comprendre les besoins des personnes et les faire participer. Il faut capter le ressenti des personnes sur les différentes situations et en tenir compte pour qu'ils se sentent inclus.

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) a travaillé sur l'accessibilité des documents (en FALC, en décrivant les sigles...).

La question de l'attractivité des métiers est traitée en Commission Spécialisée Droit des Usagers (CSDU).

Bernard Moriceau (Directeur de la maison de retraite St Joseph)

Pour M. Moriceau, le CVS sert à répondre aux demandes des résidents et des familles, quand elles sont raisonnables et qu'il s'agit de **demandes collectives**.

Le CVS est utilisé comme un outil pour permettre la transparence, il permet par exemple d'expliquer le rapport d'activité. L'ensemble des **réclamations anonymisées et leurs thèmes** ainsi que **les événements indésirables graves sont abordés**. Aborder ces points permet de comprendre et d'expliquer le plan d'action mis en place pour éviter ces événements. Quantifier et qualifier, cela permet d'établir une relation de confiance

« Si on dit que tout est bien, tout est rose, quand un événement arrive, les familles ne comprennent pas. »

M. Moriceau souligne qu'il y a beaucoup de sujets obligatoires à partager, des sujets descendants (rapport d'activité, règlement intérieur...) qui **peuvent parfois emboliser le fonctionnement des CVS**, sans pouvoir parler du quotidien. Le CVS a décidé d'inverser le fonctionnement de la réunion : commencer par les demandes des résidents et ensuite on aborde les questions obligatoires.

Les documents utiles à l'ordre du jour sont toujours envoyés en amont pour que tout le monde puisse en prendre connaissance avant la réunion. Mais un projet d'établissement c'est 40-50 pages et ce n'est pas en FALC, c'est donc parfois un peu barbare. **L'objectif de la direction c'est d'aller dans les grandes lignes et de cibler les points principaux.**

Suivis des actions : Certaines actions peuvent être assez facilement mise en œuvre, **mais le manque de personnel est contraignant** et il y a des choses auxquelles la direction ne peut pas répondre.

La restauration est souvent au cœur des échanges du CVS, le sujet est alors renvoyée à la commission « menu » pour que cela n'embolise pas les échanges.

Les compte-rendus sont diffusés à l'ensemble des familles par mail (le référent principal, charge à lui de diffuser aux autres membres de la famille). Pour les résidents, cela est diffusé en format papier et affiché sous vitrine.

« Le défenseur des droits estime qu'il faut 8 salariés pour 10 résidents. Dans la résidence on est à 0.53. Nous avons trois types d'horaires différents pour attirer (les plus jeunes vont sur les plus grandes amplitudes, les plus vieux sur des petites amplitudes), mais cela pose des difficultés au quotidien. »

Michel Vallot (représentant des familles de la résidence St Louis)

Arrivé au CVS par curiosité, Michel Vallot a été élu facilement car, comme souvent dans les CVS, il y a peu de candidats parmi les familles dans les CVS.

Au fur et à mesure, M. Vallot a compris le rôle et l'intérêt du CVS pour le bien-être des résidents.

« Il s'agit de redonner le sourire, on ne s'occupe pas des tâches des soignants, on est là pour la partie ludique et pour trouver des solutions. Malgré le fait que nous ne soyons là qu'à titre consultatif, nous sommes écoutés par la direction »

Outils pour recueillir la parole auprès des familles : boîte aux lettres, des permanences de 16h à 19h le vendredi une fois par mois. Le retour est mitigé mais ces permanences permettent aux représentants de donner leurs contacts. Le recueil se fait aussi dans les **rencontres impromptues**, les gens reconnaissent les représentants assez facilement grâce à des badges et viennent discuter. Les représentants des familles travaillent aussi à mieux présenter le CVS aux familles, ils incitent les soignants à inviter les familles à revenir vers nous.

Les compte-rendus sont assez rapidement envoyés aux membres du CVS (15 jours / trois semaines). La secrétaire de réunion est la secrétaire de direction, ce qui est facilitant pour faire la synthèse des échanges. Le compte-rendu est transmis dès que possible et affiché sur le tableau, mais on ne sait pas comment les familles se saisissent de ces compte-rendus.

L'ordre du jour est fait de telle manière qu' **une grande partie du temps dédié est laissé à la parole des résidents**. Si besoin, une réunion est reprogrammée pour traiter les sujets techniques. Au maximum, la priorité est donnée au concret de la vie de la résidence (ex : accès à la machine à café).

La réunion dure 1h30-2h maxi. *« Le rôle du CVS c'est aussi d'aller pleurer, par exemple sur le budget d'animation de la journée d'anniversaire. »*

« Il faut féliciter les professionnels qui font un travail formidable au quotidien. »

🟡 **Sophie Verschaeve (animatrice à la maison de retraite St Joseph)**

Le rôle de Sophie au départ était d'aider les personnes physiquement, pour être bien intégré dans la réunion (ex : pour bien entendre).

Pour recueillir la parole faire avancer les réflexions du CVS, Sophie utilise le jeu « jette toi à l'eau » (Un jeu de plateau réalisé par Qualirel santé) qui propose des questions très concrètes sur le fonctionnement de l'établissement. Le support très visuel favorise la participation. Ex : « aimez-vous les repas servis ? »

Les représentants des résidents sont accompagnés pour recueillir les **besoins des résidents, dans chaque unité de vie**. En fonction des moments et des sujets abordés, cela fonctionne plus ou moins.

🟡 **Chantal De Dieuleveult (représentant des résidents Maison St Joseph)**

La participation au CVS lui a permis d'avoir une « petite clé » pour accéder aux autres résidents. Le CVS lui permet d'apprendre à connaître la structure, le fonctionnement.

Le CVS permet d'aborder les problèmes de remplacement, notamment sur le service hôtelier (avec des sujets très prosaïque du type comment fonctionne la machine à café ?)

« Un matin, on se retrouve avec un café couleur de thé et on se dit « tiens ça doit être une nouvelle ». »

Les salariés qui sont là de manière régulière n'ont pas toujours le temps d'être pédagogue. On parle aussi des animations, on parle essentiellement du quotidien.