

**FICHE**

# Conseil de la vie sociale

## Faciliter et améliorer la représentation des personnes accompagnées

Validée par le Collège le 12 mai 2022

### L'essentiel

#### Thématique 1. Améliorer le fonctionnement des instances

1. Élection des représentants des personnes accompagnées
2. Composition
3. Fonctionnement
4. Ordre du jour
5. Règlement intérieur
6. Remboursement des frais des représentants des personnes accompagnées
7. Congé de représentation

#### Thématique 2. Créer un environnement propice à la participation aux instances

8. Préparation des réunions
9. Horaires, lieux et fréquence des réunions
10. Participation aux réunions
11. Appropriation des comptes rendus des réunions
12. Suivre la mise en œuvre des décisions du CVS

#### Thématique 3. Améliorer l'attractivité des instances et démarche qualité

13. Formation
14. Collaborations inter-établissements sur un territoire
15. Démarche qualité

#### Thématique 4. Instaurer et mutualiser la coopération entre CVS et CDU et l'ouverture sur les territoires

16. Mutualisation des savoirs – partage de pratiques Espaces de coordination – l'exemple de la crise sanitaire
17. Autres formes de collaboration

## Thématique 1. Améliorer le fonctionnement des instances

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
1. Élection des représentants des personnes accompagnées	<p>Favoriser les candidatures aux élections.</p> <p>Accompagner les candidats en amont des élections : information sur les missions et formation au fonctionnement de l'instance.</p>
2. Composition	<p>Prévoir explicitement dans le texte de composition du CVS la possibilité de recourir à des ressources externes : personnes qualifiées selon les travaux thématiques.</p>
3. Fonctionnement	<p>Prévoir la possibilité via le règlement intérieur du CVS d'instaurer un fonctionnement en session restreinte et en session plénière sur la base d'un programme de travail préétabli. Dans toutes les configurations, doivent figurer des représentants des personnes accompagnées. Les travaux en sessions restreintes doivent faire l'objet d'un compte-rendu en session plénière suivante.</p>
4. Ordre du jour	<p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les définir conjointement avec les représentants des personnes accompagnées en équilibrant les sujets thématiques liés à l'organisation de l'établissement ou du service avec les sujets organisationnels autour de la vie quotidienne ;</li> <li>– les adapter au format des réunions ;</li> <li>– en informer les personnes accompagnées, leurs représentants et les professionnels en les publiant par tout support interne de communication (affichage, site Internet, etc.).</li> </ul> <p>Bilans réguliers à inscrire à l'ordre du jour du CVS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– qualité des soins, de l'accompagnement, et événements indésirables, en vue d'un débat sur les causes et les mesures correctives proposées ;</li> <li>– respect des droits des personnes accompagnées ;</li> <li>– autres réclamations ;</li> <li>– bonnes pratiques identifiées (témoignages, courriers, etc.) par les personnes accompagnées et leur entourage en vue de leur partage.</li> </ul>
5. Règlement intérieur	<p>Systematiser la rédaction d'un règlement intérieur du CVS précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le statut des représentants des personnes accompagnées dans l'organisation générale de fonctionnement de l'établissement ;</li> <li>– les conditions matérielles d'exercice des mandats des représentants des personnes accompagnées : accès au parking et aux lieux de réunion (badge, codes des bâtiments et locaux, etc.) ;</li> <li>– la méthodologie retenue pour l'examen des sujets à caractère obligatoire ;</li> <li>– les possibilités de mode de réunion, la formation des membres...</li> <li>– la fréquence de son actualisation régulière.</li> </ul>

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
6. Remboursement des frais des représentants des personnes accompagnées	<p>Étendre aux ESSMS le droit à défraiement en vigueur dans le sanitaire (Circulaire du 23 décembre 2008 relative au congé de représentation des usagers dans les instances de santé publique<sup>1</sup>). En 2021, la démarche est à étendre à l'ensemble des réunions (groupes de travail, autres commissions, etc.) auxquelles participent les personnes accompagnées. L'actualisation de la circulaire de 2008 pourrait être un mode d'action souple en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– généraliser la prise en charge des frais de déplacement lors des réunions physiques ;</li> <li>– indemniser sous forme de frais de mission forfaitaires les représentants à l'occasion de leur participation aux réunions (en présentiel comme en distanciel) ; cette indemnisation pourrait se faire via les financeurs publics afin de ne pas créer de dépendance directe entre établissements et représentants ;</li> <li>– prévoir la possibilité pour tout représentant d'usagers de : <ul style="list-style-type: none"> <li>– renoncer à ce droit à défraiement, sans avoir à en rendre compte ;</li> <li>– faire verser son indemnisation directement à l'association qui l'a mandaté ;</li> <li>– ce point pourrait être porté devant la CNS dans le cadre du rapport confié à son président sur l'évolution de la démocratie en santé.</li> </ul> </li> </ul>
7. Congé de représentation	<p>Étendre ou adapter le régime des congés de représentation existant dans le domaine sanitaire à la représentation dans l'environnement des ESSMS. Ce point serait à évaluer avec la CNS dans le cadre du rapport confié à son président sur l'évolution de la démocratie en santé.</p>

<sup>1</sup> Circulaire DGS/MAU/DAGPB/SRH/BSR no 2008-339 du 23 décembre 2008 relative à la mise en œuvre du congé de représentation des usagers dans les instances de santé publique.

## Thématique 2. Créer un environnement propice à la participation aux instances

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
8. Préparation des réunions	<p>Instaurer une culture de préparation des réunions, afin de mobiliser en amont les connaissances nécessaires et permettre de s'approprier collectivement les enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– avec les personnes accompagnées ;</li> <li>– avec les représentants des personnes accompagnées ;</li> <li>– via des questionnaires sur les besoins spécifiques des personnes.</li> </ul> <p>Accueillir chaque personne dans le respect de sa situation afin de faciliter son expression au sein de la réunion, comme le recommandent les bonnes pratiques.</p>
9. Horaires, lieux et fréquence des réunions	<p>Organiser des séances de travail adaptées aux besoins et capacités des participants, en présentiel ou en distanciel.</p> <p>Augmenter la fréquence des réunions au-delà du seuil légal selon les besoins (ne pas se limiter à 3 ou 4 réunions/an).</p> <p>Proposer, en fonction des besoins, des réunions thématiques à vocation non décisionnelles dont le compte rendu sera versé en réunion de CVS.</p>
10. Participation aux réunions	<p>Recourir à un vocabulaire adapté aux personnes concernées.</p> <p>Expliciter les termes et notions complexes.</p> <p>Faciliter l'expression des personnes.</p> <p>Veiller à une juste répartition de la prise de parole.</p> <p>Recourir à des outils de participation (techniques d'animation, etc.).</p>
11. Appropriation des comptes-rendus des réunions des CVS	<p>Faciliter l'appropriation des comptes-rendus au début comme après chaque réunion, adaptés si nécessaire aux personnes accompagnées (FALC ou tout autre moyen utile).</p> <p>Faciliter la diffusion des comptes-rendus des CVS par les personnes accompagnées, leurs représentants et les professionnels dans le respect de la confidentialité, via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des réunions d'information ;</li> <li>– les instances internes des établissements ;</li> <li>– les canaux d'information de l'établissement (site Internet, journaux internes, etc.) ;</li> </ul> <p>Organiser la mise à disposition des décisions prises permettant à tous de s'y référer pour assurer la continuité des actions de la représentation (FAQ, etc.).</p>
12. Suivre la mise en œuvre des décisions du CVS	<p>Coconstruire avec les membres du CVS un outil de suivi régulier de la mise en œuvre des avis et propositions du CVS : actions réalisées/non réalisées.</p>

### Thématique 3. Améliorer l'attractivité des instances et la démarche qualité

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
13. Formation	<p>Préconiser l'instauration d'un droit à la formation des représentants des personnes accompagnées et de l'ensemble des membres du CVS à chaque renouvellement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– à l'exercice de leurs fonctions ;</li><li>– sur les thèmes traités au sein du CVS.</li></ul> <p>Favoriser l'identification d'un personnel en appui de la dynamique de formation.</p>
14. Collaborations inter-établissements sur un territoire	<p>Soutenir la dynamique de travail en inter-CVS tout en préservant le CVS de chaque établissement afin de conserver le lien de proximité.</p> <p>Favoriser le financement des postes d'animateurs ou coordonnateurs des inter-CVS.</p> <p>Mutualiser les outils de consultation sur des sujets transversaux : questionnaires de satisfaction, boîtes à idées, etc.</p>
15. Démarche qualité	<p>Favoriser la participation des représentants des personnes accompagnées à la construction des indicateurs qualité élaborés au sein de l'ESSMS.</p> <p>Autoévaluer annuellement le fonctionnement du CVS.</p>

## Thématique 4. Instaurer et optimiser la coopération entre CVS et CDU et l'ouverture sur les territoires

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
16. Mutualisation des savoirs – partage de pratiques	<p>Affirmer la volonté de coopération entre secteur sanitaire et secteur médico-social par des partenariats formalisés sur des sujets prédéfinis : parcours de soins (par exemple : patients en situation de handicap aux urgences, etc.).</p> <p>Favoriser les modalités d'acculturation entre établissements sur un même territoire.</p>
17. Espaces de coordination – l'exemple de la crise sanitaire	<p>Favoriser les modalités de collaboration entre établissements sur un même territoire.</p> <p>Faciliter l'implication des représentants des personnes accompagnées et des représentants des usagers dans des réflexions et actions communes.</p>
18. Autres formes de collaboration	<p>Investir les lieux de démocratie participative au sein de la cité pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– faire identifier les CVS comme ressource des débats locaux au sein des instances de quartier ou municipales ;</li><li>– faire le lien avec les instances des contrats locaux de santé (CLS) ou des plans locaux de santé (PLS), notamment concernant l'accès aux soins afin que ces sujets puissent être traités en CDU (« l'avant, l'après hospitalisation » par exemple) ;</li><li>– échanger avec les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) : mettre régulièrement à leur ordre du jour les rapports des inter-CVS et y inviter les représentants d'usagers.</li></ul>

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Conseil de la vie sociale, avis du Conseil pour l'engagement des usagers, 12 mai 2022**

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)