



**ORS • CREA  
NORMANDIE**

CENTRE RESSOURCES SANTÉ, VULNÉRABILITÉS  
& POLITIQUE DE LA VILLE



Agence Régionale de Santé  
Normandie

# Le conseil de la vie sociale : nouveau, enjeux et mises en œuvre

Webinaire du 27 février 2025

## Contenus

- Obligations et attendus à la suite du décret du 25 avril 2022
- Recommandation de bonnes pratiques professionnelles HAS sur l'amélioration de la participation des usagers (2022)
- Retours d'expérience

## Consignes

- Le webinaire est enregistré.
- Pour les questions, merci d'utiliser le «question-réponse (Q/R)»

**Propos introductifs**  
**Déborah CVETOJEVIC,**  
**Directrice de l'autonomie**  
**ARS Normandie**

# **Rapport relatif aux droits des usagers du système de santé,**

**Michel Loisel, Président de la  
commission spécialisée droits des  
usagers (CSDU)**

# **Conseil de la vie sociale : enjeux et attendus**

# QUELQUES RAPPELS

- Le CVS est régi par la loi du 2 janvier 2002 pour renforcer les droits des personnes accompagnées
- Le décret du 25 mars 2004 détaille les modalités de fonctionnement, la composition et les missions du CVS
- Le CVS doit être un lieu pour favoriser l'expression et la participation à la vie sociale des usagers et résidents
- Il est renforcé avec le décret du 25 avril 2022 ; les dispositions du décret sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023



Instance consultative

Lieu d'expression et de dialogue

# CE QUI CHANGE AVEC LE DECRET DE 2022

Avis et propositions sur les droits et libertés des personnes accompagnées

Association à l'élaboration et la révision de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance incluse dans le projet d'établissement

Sollicitation dans le cadre de l'évaluation de l'établissement ou du service

Analyse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction

**Nouvelles attributions aux missions déjà existantes**

Avis sur le plan d'organisation des transports des personnes adultes en situation de handicap bénéficiant d'un accueil de jour

Orientation des demandes d'information ou des réclamations vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits

Nombre de représentants des résidents et familles ou représentants légaux toujours supérieur à la moitié du nombre total des membres du CVS

Représentation personnes accueillies : cf D311-7

## Composition revisitée

2 représentants des personnes accompagnées, un représentant des professionnels, un représentant de l'organisme gestionnaire

En plus des membres actuels, possibilité d'inviter à titre consultatif au regard de l'ordre du jour des représentants des communes d'implantation, un représentant du conseil départemental, un représentant de l'ARS, une personne qualifiée, représentant du défenseur des droits

En fonction de la nature de la structure, possibilité d'inviter d'autres personnes : représentant des familles, représentant des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, représentant des bénévoles, médecin coordonnateur

Établissement du règlement intérieur dès la 1<sup>ère</sup> réunion

Réunion 3 fois par an sur convocation du président

Ordre du jour fixé par le président en lien avec le directeur  
Communication 15 jours avant la tenue du conseil et accompagnée des informations nécessaires

## Fonctionnement

Rédaction d'un rapport d'activité : présentation par le président du conseil de la vie sociale à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire de l'établissement

### Relevé de conclusion

- Rédaction par le secrétaire de séance
- Signature par le Président
- Validation au CVS suivant (transmission du CR avec l'ordre du jour)
- Transmission à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire et à l'autorité administrative

# QUE CONTIENT QUOI?

## Règlement intérieur

Elaboré lors de la 1<sup>ère</sup> réunion du CVS, le règlement intérieur précise les modalités de fonctionnement, sa composition, les procédures de renouvellement de ses membres, les règles de communication et de diffusion, les règles éthiques et de confidentialité.

## Ordre du jour

Il est fixé par la présidence du CVS en collaboration avec la direction de l'établissement ou du service.

Il peut être composé de l'approbation du PV précédent, du suivi des actions en cours de réalisation, des thématiques principales à traiter, des points remontés par les usagers ou leurs représentants, ...

L'ordre du jour est communiqué au moins 15 jours avant la tenue de la réunion.

## Compte-rendu / PV

Il est à transmettre à l'autorité gestionnaire et à l'autorité administrative.  
Contenu : liste des participants, et pour chaque point de l'ordre du jour le résumé des discussions, les décisions prises et les points en suspens...  
Rédaction dans un langage simple et compréhensible.  
Transmission rapide après la réunion.

## Rapport d'activité

Présentation à l'organisme gestionnaire et transmission à l'autorité de contrôle une fois par an.



## ✓ **Composition et rôles**

- Liste des membres (personnes accompagnées, familles, professionnels, gestionnaires)
- Désignation du président et du secrétaire de séance

## ✓ **Fréquence et modalités des réunions**

- Minimum 3 fois par an
- Convocation et communication de l'ordre du jour 15 jours à l'avance

## ✓ **Fonctionnement des réunions**

- Présentation des documents nécessaires avant les réunions
- Rédaction et approbation des comptes rendus
- Respect de la confidentialité et de l'éthique

## ✓ **Participation et consultation**

- Droit des membres à formuler des propositions ou des avis
- Consultation obligatoire sur certains sujets (projets d'établissement, enquêtes de satisfaction...)

## ✓ **Suivi des décisions**

- Mise en place d'un tableau de suivi des actions décidées
- Communication des résultats aux membres et aux autorités compétentes

## ✓ **Modalités de modification du règlement intérieur**

- Révision annuelle ou en cas de besoin
- Approbation par les membres du CVS

✓ **Approbation du compte-rendu de la réunion précédente**

✓ **Suivi des actions en cours**

- Mise en œuvre des décisions précédentes
- Etat des projets en cours (aménagement, activités, ...)

✓ **Points proposés par les membres**

- Suggestions des personnes accompagnées et/ou de leurs représentants

✓ **Sujets à traiter selon les obligations réglementaires**

- Révision des règles collectives
- Avis sur la politique de lutte contre les maltraitances
- Evénements indésirables et réclamations
- Discussion sur les résultats des enquêtes annuelles de satisfaction

✓ **Thématiques spécifiques ou urgentes**

- Plan d'organisation des transports
- Collaboration avec d'autres instances (CDU, InterCVS)

✓ **Divers**

- Questions ouvertes
- Planification de la prochaine réunion

Rencontre à prévoir avec les membres du CVS lors de l'évaluation (croisement des regards)

Elle a pour objet pour l'évaluateur d'apprécier différents aspects du fonctionnement de l'établissement (qualité de l'accompagnement, participation des personnes, avis sur les évolutions proposées au sein de l'établissement, possibilité d'émettre des propositions, circulation des informations)

## Les critères concernés

### Chapitre 1 – Accompagné traceur

Critère 1.3.1 : la personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension

Critère 1.5.1 : la personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes formes de participation

Critère 1.5.2 : la personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

### Chapitre 3 – Audit système

Critère 3.1.1 : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs

Critère 3.2.2 : L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées

Critère 3.10.1: L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques

Critère 3.10.2 : L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques

*Critère 3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et réclamations aux parties prenantes*

*Critère 3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes*

*Critère 3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement*

**Améliorer la  
participation des  
usagers – Guide HAS  
2022**

## Améliorer le fonctionnement des instances

(élection, composition, fonctionnement, ordre du jour, règlement intérieur, remboursement des frais des représentants des personnes accompagnées, congé de représentation)

## Créer un environnement propice à la participation aux instances

(préparation des réunions, horaires, lieux et fréquence, participation, appropriation des comptes-rendus, suivre la mise en œuvre des décisions du CVS)

## Améliorer l'attractivité des instances et démarche qualité

(formation, collaborations inter-établissements sur un territoire, démarche qualité)

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