

FONCTIONNEMENT DES CONSEILS DE LA VIE SOCIALE

Le 9 mars 2022

RESULTATS DE L'ENQUETE A DESTINATION DES ETABLISSEMENTS BRETONS *

* dans cette synthèse, la terminologie « établissements bretons » comprend les établissements et services médico-sociaux de la région Bretagne sous compétence ARS et/ou partagée avec les conseils départementaux

OCTOBRE 2021

CONSTATS

La loi du 2 janvier 2002 a placé les droits des usagers au cœur du fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux. Parmi les nouveaux outils de cette loi, se trouve le Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Un CVS est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements. Sa mission est de rendre des avis et de faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service.

Le CVS est obligatoire lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail. De nombreux établissements mettent régulièrement en avant les problématiques rencontrées dans la mise en œuvre et dans l'animation des CVS. Les sources d'observation de la qualité présentes dans la région ont permis d'identifier ces difficultés.

Suite à ces constats, l'ARS Bretagne a souhaité faire un état des lieux sur le fonctionnement des CVS, établir un diagnostic des pratiques dans le secteur médico-social et recenser les besoins et attentes des directions d'établissement et des présidents de CVS pour élaborer un plan d'actions qui sera par la suite déployé sur le territoire breton. Pour ce faire, l'ARS Bretagne a confié le pilotage et la mise en œuvre d'une enquête au CREAI de Bretagne à l'automne 2020.



OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Décrire le fonctionnement effectif des CVS dans les ESMS bretons (compétence ARS et/ou partagée avec les conseils départementaux)

Identifier les modalités de participation mises en œuvre pour favoriser la participation des personnes accompagnées dans les ESMS bretons

Identifier les besoins et attentes des acteurs des CVS (direction, professionnels, présidents, personnes accompagnées)

P.2

Méthodologie et taux de retours

P.3

Résultats – Le respect des critères légaux- tous les groupes

Sommaire

P.4-5

Résultats groupe 1 (ESMS pour enfants)

P.6-7

Résultats groupe 3 (ESMS pour adultes)

P.8-9

Résultats groupe 5 (EHPAD)

P.10-11

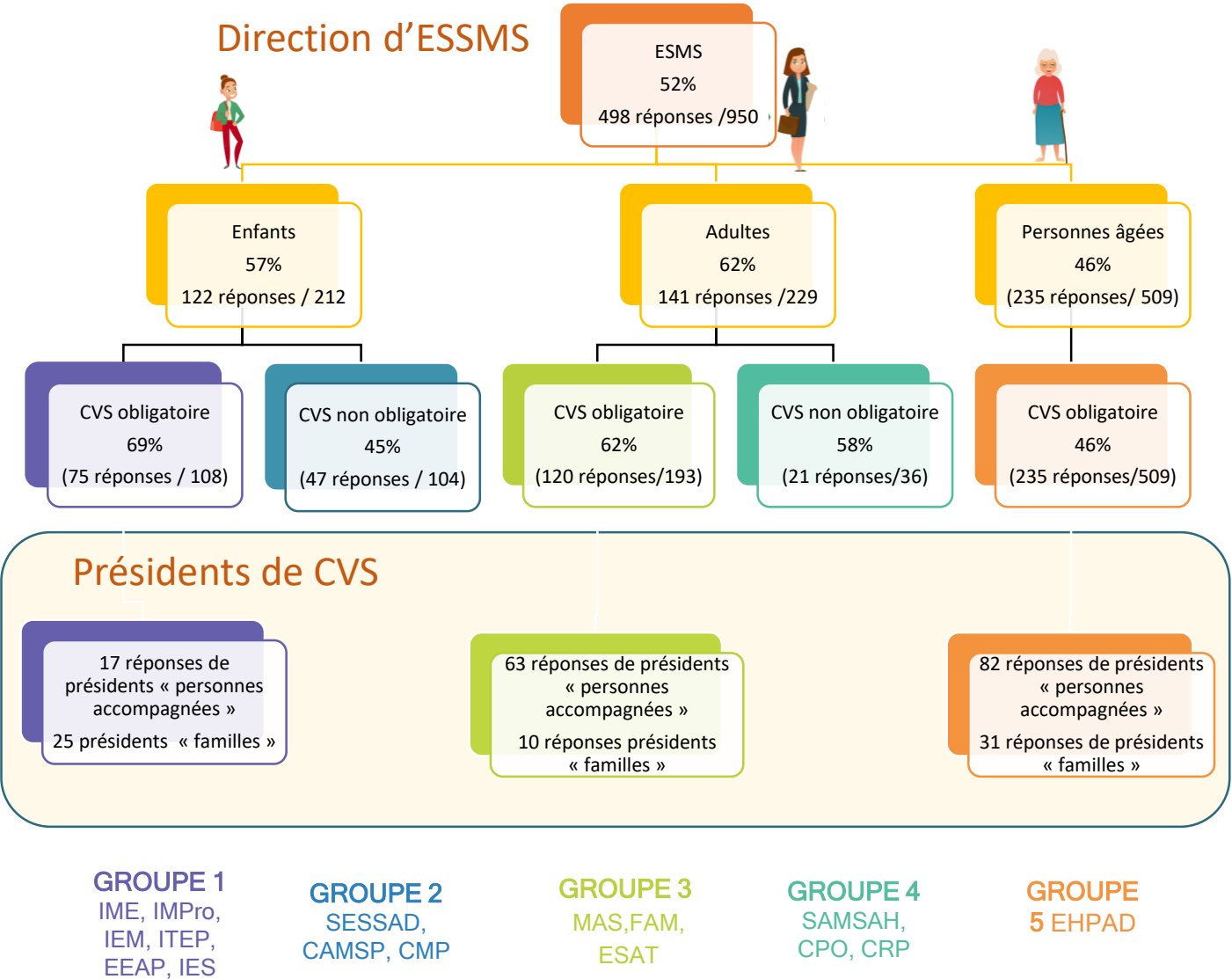
Préconisations

Cette enquête par questionnaire en ligne a été diffusée auprès des établissements bretons* à l'automne 2020 et plus particulièrement auprès des directeurs d'ESMS et des présidents de CVS, élus parmi les représentants des personnes accompagnées et des familles.



TAUX DE RETOUR

Cette enquête a visé tous les établissements médico-sociaux bretons*, soit 950 ESMS. Les établissements ont été répartis en 5 groupes en fonction de leur secteur et de leur obligation légale ou non d'avoir un CVS. Le taux de retour général est de 52%.



*dans cette synthèse, la terminologie « établissements bretons » comprend les établissements et services médico-sociaux de la région Bretagne sous compétence ARS et/ou partagée avec les conseils départementaux

Le Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004* relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation établit les modalités pratiques d'application de la loi au travers de différents critères obligatoires. Les résultats concernant le respect de ces critères légaux suivent les mêmes tendances quel que soit le secteur : établissements pour enfants, pour adultes ou EHPAD.

Fonctionnement réglementaire d'un Conseil de la Vie Sociale

Décret du 25 mars 2004

Respect de l'obligation légale de mettre en œuvre un CVS

Le nombre de postes de représentants des personnes accompagnées est d'au moins 2

Le nombre de représentants des personnes accueillies et de leurs familles ou de leurs représentants légaux est supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil désigné

Président du CVS élu au scrutin et à la majorité des votants par et parmi les membres représentant des personnes accueillies

Durée du mandat des membres du CVS comprise entre 1 et 3 ans

Représentants des personnes accueillies élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge et par l'ensemble des personnes titulaires de l'exercice de l'autorité parentale à l'égard des mineurs ou des représentants légaux des personnes majeures

Réunions du CVS au moins 3 fois par an

Respect des critères légaux des CVS dans les ESSMS* ayant l'obligation

95%*

*Soit 410 ESSMS ayant un CVS sur 430

95%*

*Soit 351 CVS / 370 CVS répondants

86%*

*Soit 320 CVS / 370 CVS répondants

67%*

*Soit 249 CVS / 370 CVS répondants

95%*

*Soit 353 CVS / 370 CVS répondants

47%*

*Soit 173 CVS / 370 CVS répondants

82%*

*Soit 305 CVS / 370 CVS répondants



Les Critères légaux relatifs aux « **conditions techniques** » : mise en place d'un CVS, durée de mandats, le nombre de postes de représentants et leur répartition, les fréquences de réunions sont mis en place dans la majorité des ESSMS.



Critères légaux « **participatifs** » : (choix des représentants et du président élu au CVS par les personnes accompagnées elles-mêmes) sont plus difficilement mis en place.



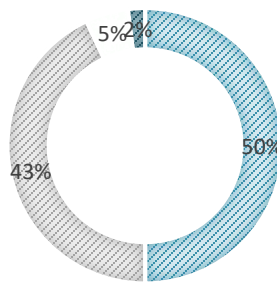
Caractéristiques

88% des établissements pour enfants ont un CVS, et dans 90% des cas ce CVS est une instance dédiée à un seul établissement.

Les présidents de CVS sont dans 50% élus parmi les représentants des personnes accompagnées et dans 43% parmi les représentants des familles.

L'âge moyen des présidents élus parmi les représentants de CVS est de 18 ans.

Typologie de la présidence des CVS



- Représentant des personnes accompagnées (50%)
- Représentant des familles (43%)
- Représentant de la direction (5%)
- Un administrateur (2%)

Le processus du CVS et son fonctionnement

Information sur le rôle du CVS

- 95% des ESMS informent les personnes accompagnées sur le rôle du CVS.
- 68% des présidents indiquent avoir des **difficultés à faire comprendre le rôle du CVS** aux autres personnes accompagnées.
- Les personnes accompagnées sont **peu impliquées dans la production des documents** expliquant le rôle du CVS.

Préparation des réunions

- 87% des ESMS indiquent que les **personnes accompagnées sont consultées** concernant les sujets qu'elles veulent voir aborder au CVS. Différentes modalités sont mises en œuvre : réunion, groupe d'expression, boîte à idées, échanges informels.
- La moitié des présidents rencontre des **difficultés à recueillir l'avis des autres personnes accompagnées**.
- Dans tous les CVS, il y a un **ordre du jour**, il est préparé avec les représentants des personnes accompagnées dans 75% des CVS.
- La réunion de CVS est préparée par les représentants des personnes accompagnées et des familles dans 44% des CVS.

Réunions de CVS

- La réunion de CVS est co-animée par le directeur et le président du CVS dans plus de la moitié des CVS.
- Dans $\frac{3}{4}$ des CVS, le temps de réunion est compris entre 1 heure et 2 heures.
- 50% des présidents estiment que le temps de réunion est adapté et 44% l'estiment trop court.
- Les présentations sont adaptées dans $\frac{1}{4}$ des CVS. La moitié des directeurs estime que les documents ne sont pas suffisamment accessibles.
- Les conditions d'échanges (prise en compte de l'avis, temps accordé, accessibilité des mots utilisés) lors des réunions sont appréciées par $\frac{3}{4}$ des présidents.

Communication des décisions prises

- Un compte rendu de CVS est rédigé dans tous les CVS.
- 50% des présidents participent à la rédaction du compte rendu.
- 50% des présidents rencontrent des difficultés pour communiquer les décisions prises aux autres personnes accompagnées.

Les obstacles

Le CVS est une instance dont le rôle n'est pas pleinement compris par les personnes accompagnées, ni par leurs représentants. Le rôle des représentants se centre exclusivement sur les réunions et peu sur la consultation des autres personnes accompagnées et la communication des décisions prises.

Les obstacles majeurs identifiés par les directeurs sont le manque d'attention porté à l'accessibilité des documents relatifs au CVS car peu de place laissée pour que les représentants des personnes s'impliquent dans des étapes importantes du CVS : production des documents relatifs au rôle du CVS, préparation des documents présentés en CVS, rédaction du compte rendu de CVS...

Les temps de préparation de la réunion de CVS entre représentants de CVS sont quasi inexistantes pour préparer les questions remontées par les personnes accompagnées et les familles. Ce peu de préparation se traduit par une difficulté à se situer comme porte parole et pour prendre du recul sur leur situation individuelle pour remonter les besoins du collectif.

Seul un tiers des représentants des personnes accompagnées bénéficie du soutien d'un professionnel dans l'exercice des missions de représentants. Ce soutien favorise la participation des représentants dans l'exercice de leur mandat.

Les directeurs identifient également une difficulté à mobiliser les familles car elles se connaissent peu et ont des difficultés à se positionner comme porte parole d'un collectif.

Les besoins des acteurs du CVS

Les présidents de CVS identifient le besoin de bénéficier d'un professionnel de soutien. Cette première expérience de représentant et les difficultés de compréhension plaident en faveur de cet accompagnement.

Le besoin identifié par l'ensemble des acteurs du CVS est **la rencontre et l'échange avec d'autres CVS** afin de partager les expériences, les outils et les savoirs.

Les directeurs et les représentants des personnes accompagnées partagent le besoin de développer leurs compétences dans l'accessibilité des documents. Les représentants partagent le besoin de se former aux droits des personnes accompagnées, sur le rôle et les missions des représentants au CVS.

Les principaux besoins matériels identifiés par les représentants sont :

- un espace dédié au CVS sur le site internet de l'association,
- un lieu ou local pour les représentants du CVS.

Les directeurs	Les représentants des personnes accompagnées	Les représentants des familles
• Echanges avec d'autres membres de CVS • Formation sur l'accessibilité des documents	• Echanges avec d'autres membres de CVS • Formation sur l'accessibilité des documents • Formation sur les droits des personnes accompagnées • Formation sur le rôle et les missions de représentants	• Echanges avec d'autres membres de CVS • Formation sur les droits des personnes accompagnées • Formation sur le rôle et les missions de représentants



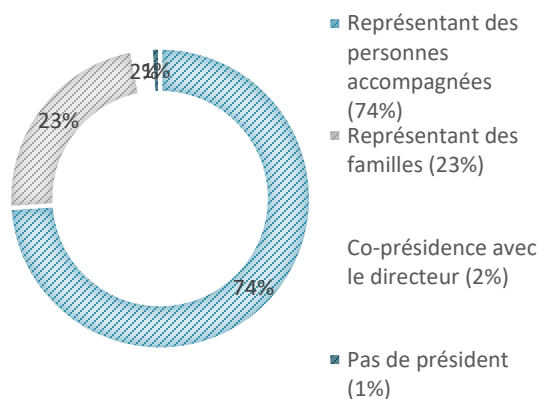
Caractéristiques

99% des établissements pour adultes ont un CVS, et dans 75% des cas, ce CVS est une instance dédiée à un seul établissement.

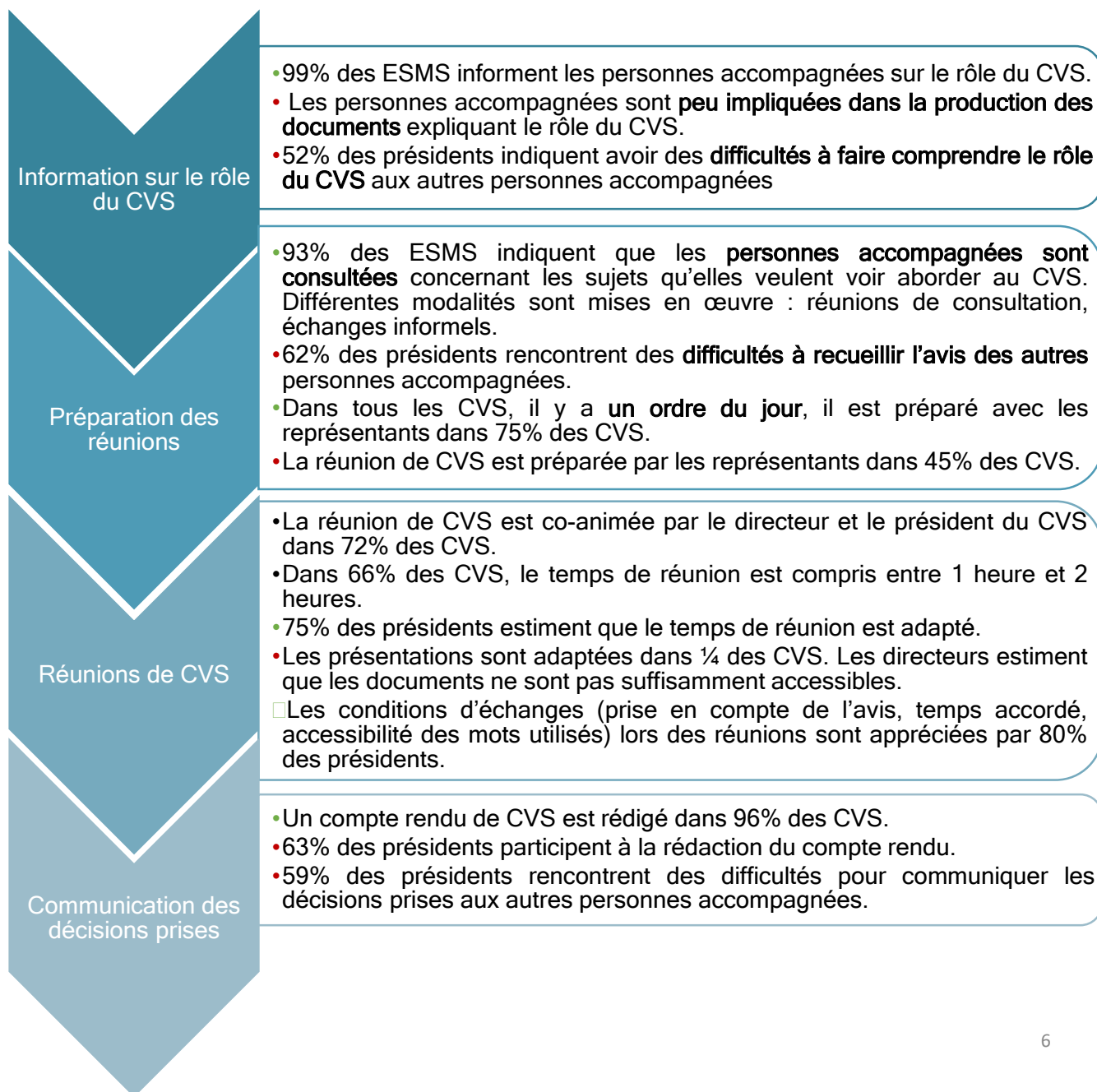
Dans 74% des CVS, le président est un représentant des personnes accompagnées, dans 23% un représentant des familles, dans 2% une coprésidence avec le directeur, 1% n'ont pas de président.

Dans 60% des CVS, le président élu parmi les représentants des personnes accompagnées a entre 30 et 44 ans.

Typologie de la présidence des CVS



Le processus du CVS et son fonctionnement



Les obstacles

Le CVS est une instance dont le rôle n'est pas pleinement compris par les personnes accompagnées, ni par leurs représentants. Le rôle des représentants se centre exclusivement sur les réunions et peu sur la consultation des autres personnes accompagnées et la communication des décisions prises. Les représentants ont des difficultés à se situer en tant que porte parole. De plus, les directeurs de MAS-FAM identifient que les déficiences importantes (communication, compréhension) de certaines personnes peuvent être des obstacles dans la conduite du mandat de représentant. Le professionnel de soutien devient un facilitateur incontournable pour les représentants dans l'exercice de leur mandat. 63% des représentants des personnes accompagnées bénéficient du soutien d'un professionnel.

Le manque d'attention porté à l'accessibilité des documents relatifs au CVS et le manque d'outillage pour compenser les difficultés de communication et/ou de compréhension, notamment dans les MAS-FAM, sont les obstacles majeurs identifiés par les directeurs.

Les temps de préparation de la réunion de CVS entre représentants sont quasi inexistantes pour préparer les questions remontées par les personnes accompagnées et les familles. Les directeurs évoquent dans leurs réponses, (corroborées par les présidents de CVS élus parmi les représentants des personnes accompagnées) le positionnement des familles qui peut parfois être un obstacle à la participation des représentants des personnes accompagnées. Les directions semblent vouloir privilégier la participation des personnes accompagnées en premier lieu avant celle des familles,.

Les besoins des acteurs du CVS

Les présidents de CVS identifient le besoin de bénéficier d'un professionnel de soutien.

Les besoins identifiés par les directeurs et les présidents de CVS élus parmi les représentants des personnes accompagnées sont les **rencontres et les échanges avec d'autres CVS** afin de partager les expériences, les outils et les savoirs et également le besoin de développer leurs compétences dans l'**accessibilité des documents**.

Les représentants identifient le besoin de se former aux droits des personnes accompagnées et sur les outils liés au CVS. Les représentants des familles souhaitent se former sur le fonctionnement et la place des familles.

44% des ESMS proposent des temps de sensibilisation et d'informations sur le rôle de représentants au CVS. Pour les travailleurs ESAT ces formations sont données par des organismes de formation externes. En MAS-FAM, les sensibilisations sont réalisées en interne.

Les directeurs	Les représentants des personnes accompagnées	Les représentants des familles
•Echanges avec d'autres membres de CVS •Formation sur l'accessibilité des documents	•Echanges avec d'autres membres de CVS •Formation sur l'accessibilité des documents •Formation sur les droits des personnes accompagnées •Formation sur le rôle et les missions de représentants	•Formation sur le fonctionnement des CVS et la place des familles

Les principaux besoins matériels identifiés par les représentants sont :

- un espace dédié au CVS sur le site internet de l'association,
- un espace d'affichage dédié au CVS.

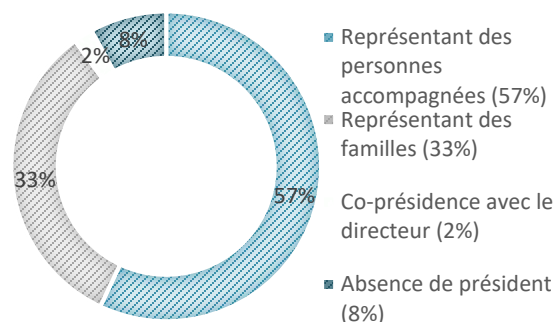
Caractéristiques

95% des EHPAD ont un CVS, et dans 95% des cas, ce CVS est une instance dédiée à un seul établissement.

Dans 57% des CVS, le président est un représentant des personnes accompagnées et dans 33% un représentant des familles, et dans 8% n'ont pas de président.

Dans 48% des CVS, le **président élu parmi les représentants des personnes accompagnées est âgé de plus de 85 ans**. Une des particularités que l'on retrouve dans les EHPAD est **d'avoir des CVS « ouverts »***.

Typologie de la présidence des CVS



Le processus du CVS et son fonctionnement

Information sur le rôle du CVS

- 97% des ESMS informent les personnes accompagnées sur le rôle du CVS.
- 62% des présidents indiquent avoir des **difficultés à faire comprendre le rôle du CVS** aux autres personnes accompagnées.

Préparation des réunions

- 93% des ESMS indiquent que les **personnes accompagnées sont consultées** concernant les sujets qu'elles veulent voir aborder au CVS. Différentes modalités sont mises en œuvre : réunions de consultation, échanges informels.
- 63% des présidents rencontrent des **difficultés à recueillir l'avis des autres personnes accompagnées**.
- Dans 99% des CVS, il y a un **ordre du jour**, il est préparé avec les représentants dans 67% des CVS.

Réunions de CVS

- La réunion de CVS est animée dans la moitié des CVS par le directeur seul et pour l'autre moitié co-animée par le président du CVS et le directeur.
- Dans 80% des CVS le temps de réunion est compris entre 1 heure et 2 heures.
- 87% des présidents estiment que le temps de réunion est adapté.
- Les thèmes abordés par les représentants sont souvent les mêmes ou centrés sur des demandes individuelles
- Les conditions d'échanges (prise en compte de l'avis, temps accordé, accessibilité des mots utilisés) lors des réunions sont appréciées par 75% des présidents.

Communication des décisions prises

- Un compte rendu de CVS est rédigé dans 98% des CVS.
- 66% des présidents participent à la rédaction du compte rendu.
- 55% des présidents rencontrent des difficultés pour communiquer les décisions prises aux autres personnes accompagnées.

*Le nombre de CVS ouverts n'est pas connu, la définition et la conception de ces CVS ouverts diffèrent d'un EHPAD à l'autre. Dans certains cas, il n'y a pas nécessairement de représentants élus aux CVS mais l'ensemble des personnes accompagnées est invité à participer à la réunion de CVS. Dans d'autres CVS « ouverts » il y a des représentants élus, mais la réunion de CVS est ouverte à toutes les personnes accompagnées par l'EHPAD.

Les obstacles

Le public accueilli en EHAPD est de plus en plus âgé et confronté à la dépendance. Les personnes accompagnées ne souhaitent plus nécessairement s'investir dans un rôle de représentants. Ces personnes ont déjà eu ce rôle avant mais aujourd'hui elles souhaitent se concentrer sur leur parcours individuel. Les directeurs identifient un turn-over important des représentants des personnes accompagnées et des familles liés aux décès. Certains EHPAD ont mis en place des formes de CVS ouverts pour compenser ce turn-over. Les directeurs identifient que les familles qui s'investissent se centrent sur les intérêts individuels de leur proche en raison principalement du manque de connaissance entre les familles. Le CVS est une instance dont le rôle n'est pas pleinement compris par les personnes accompagnées, ni par leurs représentants. Le rôle des représentants se centre exclusivement sur les réunions et peu sur la consultation des autres personnes accompagnées, ni sur un travail au long court pour réfléchir aux conditions de fonctionnement des EHPAD, ce qui induit une récurrence dans les thèmes abordés lors des CVS.

Les directeurs indiquent leur volonté de développer l'adaptation et la simplification des documents relatifs au CVS mais pointent deux difficultés majeures : la méconnaissance des techniques d'accessibilité et le manque de ressources humaines pour le faire.

Nous pouvons relever que seul 32% des EHPAD mettent à disposition un professionnel de soutien, et que ce professionnel peut endosser plusieurs rôles qui sont contradictoires : rôle de soutien pour les représentants des personnes accompagnées et des familles mais également un rôle de représentant des professionnels.

Les besoins des acteurs du CVS

Les présidents de CVS identifient le besoin majeur pour les représentants des personnes accompagnées de bénéficier d'un professionnel de soutien.

Le besoin identifié par l'ensemble des acteurs du CVS est l'échange **avec d'autres CVS** afin de partager les expériences, les outils et les savoirs. Les directeurs souhaitent développer leurs compétences dans **l'accessibilité des documents**. Les représentants des personnes accompagnées et 83% des représentants des familles identifient le besoin de se former aux droits des personnes accompagnées afin de mieux défendre les droits des proches.

Seuls 7% des EHPAD proposent des temps de sensibilisation et d'informations sur le rôle de représentants au CVS, ces temps sont animés par la direction. Les directeurs pointent la nécessité de prendre en compte la fatigabilité des personnes âgées et le besoin de renouveler très régulièrement les actions pour répondre au turn-over important.

Les principaux besoins matériels identifiés par les représentants sont :

- un espace dédié au CVS sur le site internet de l'association,
- un espace d'affichage dédié au CVS.

Les directeurs	Les représentants des personnes accompagnées	Les représentants des familles
•Echanges avec d'autres membres de CVS •Formation sur l'accessibilité des documents	•Echanges avec d'autres membres de CVS •Formation sur le fonctionnement des CVS	•Echanges avec d'autres membres de CVS •Formation sur les droits des personnes accompagnées •Formation sur le rôle et les missions de représentants

¹ Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation



Le droit à la participation, un droit méconnu des personnes accompagnées

Indépendamment du secteur, nous pouvons observer que si tout ou presque est formellement mis en place pour que les CVS fonctionnent et soient conformes aux attendus législatifs, en réalité ils n'emportent pas une vraie adhésion de la part des personnes accompagnées, des familles et des représentants qui en font partis.

La participation et l'expression des personnes accompagnées à travers les CVS sont des leviers puissants pour le développement de l'autodétermination; en d'autres termes, pour pouvoir construire leur vie en fonction de leurs préférences et valeurs en réalisant des choix sur la nature et les modalités d'accompagnement.

Cette enquête montre que les personnes accompagnées n'ont peut-être pas totalement pris la mesure de ce droit qu'elles ont de participer et d'influer au fonctionnement des ESMS. Ainsi le CVS, s'il était davantage positionné comme outil au service de la citoyenneté et de l'émancipation des personnes accompagnées plutôt que comme une obligation réglementaire, pourrait contribuer à renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées sur l'organisation de la structure et, par capitalisation de cet apprentissage, sur son environnement plus général.

Nous préconisons que **les personnes accompagnées soient sensibilisées sur leur droit à la participation et à l'autodétermination** afin d'être les acteurs principaux des prises de décisions qui les concernent.

Une méconnaissance du rôle du CVS

Les personnes accompagnées n'ont pas intégré ce droit de participer et donc de se saisir du CVS comme un outil favorisant la participation.

Pour autant, la quasi-totalité des ESMS (tous secteurs confondus) indique informer les personnes accompagnées du rôle du CVS. Trois facteurs peuvent expliquer cette portée limitée de l'action institutionnelle : une information délivrée par les ESMS exclusivement, la temporalité de l'information (dans la majorité des cas seulement lors de l'arrivée dans l'établissement) et une faible participation des personnes dans la création des documents.

Nous préconisons **d'intensifier l'information sur le rôle du CVS à destination de l'ensemble des personnes accompagnées** de manière à respecter les principes d'accessibilité universelle et de participation des personnes aux outils de communication.

Les conditions de la participation à construire par et pour les personnes accompagnées

En effet, les critères de participation et de représentation réels des personnes accompagnées dans le fonctionnement de cette instance (choix des représentants et du président élu au CVS par les personnes accompagnées elles-mêmes) sont pour les 3 secteurs plus difficilement effectifs. Les directeurs s'interrogent sur ce défi.

Tous secteurs confondus, les directeurs et les représentants identifient le besoin d'échanger et de savoir comment les autres CVS fonctionnent.

Dans cette étude, nous avons pu identifier quelques « bonnes pratiques » ou « pratiques innovantes » qui favorisent la participation des personnes accompagnées au fonctionnement des CVS : la mise en place de professionnels de soutien, des outils de consultation pour des personnes n'ayant pas accès au langage, des CVS ouverts, des comptes rendus de CVS en FALC (Facile A Lire et à Comprendre) ou en vidéo, des inter-CVS associatifs, des associations qui ont recours à la formation,... autant de pratiques que les acteurs du CVS doivent partager entre eux. Une forte demande est exprimée quant à l'adaptation des supports, des moyens et des registres de dialogue employés dans le cadre de l'organisation et de l'animation des CVS.



Une grande majorité des directeurs a identifié ce besoin de monter en compétence sur les questions de l’accessibilité de l’information et de la communication. Ce volet de l’accessibilité n’a pas été totalement identifié par les personnes accompagnées, pourtant ce processus d’adaptation des documents doit s’envisager avec et pour les personnes.

La compréhension et l’appropriation des enjeux du CVS peuvent passer également par l’expérimentation et la formation commune des différents acteurs sur leur rôle au sein du CVS. Au-delà des textes qui fixent la composition ou le fonctionnement, il apparaît que les conditions de « bon fonctionnement » se construisent en fonction des particularités de chaque établissement et du public accueilli. La formation des acteurs du CVS à leur rôle peut être un vecteur pour favoriser leur bon fonctionnement, comme outil de réflexion à la définition conjointe des ingrédients nécessaires aux conditions de la participation des personnes accompagnées.

La troisième préconisation pour améliorer le fonctionnement des CVS est d’améliorer les conditions favorisant la participation des acteurs du CVS, en mettant en œuvre les principes de l’accessibilité universelle des documents, en formant et en échangeant entre CVS pour promouvoir et construire les conditions de la participation.

Les représentants aux CVS : les acteurs du changement ?

La mise en œuvre des différentes préconisations déclinées ci-dessus ne peut s’envisager sans la participation des personnes accompagnées. Nous préconisons la mise en œuvre d’une instance telle qu’un inter-CVS de représentants soutenu par des médiateurs/professionnels, afin de faire participer les personnes accompagnées à la mise en œuvre de la politique régionale sur les CVS.

La présence d’un médiateur/professionnel est un besoin que de nombreux présidents ont identifié. De plus, une grande majorité des présidents ayant répondu à l’enquête indiquait être accompagnée par un professionnel de soutien.

Cet inter-CVS pourrait répondre à différents enjeux :

- Lieu d’échanges et de soutien entre pairs (besoin identifié par une grande majorité de présidents),

- Lieu d’une mise en œuvre d’actions concrètes, de production de documentation/ d’outils, de participation aux ingénieries de formation ou de construction de projet, de remontées d’expériences, de valorisation et de diffusion de bonnes pratiques.

Cette quatrième préconisation s’inscrit comme une préconisation transversale à la mise en œuvre des trois autres.

