



RÉSEAUX DES CVS ARMOR et PENN AR BED

Compte-rendu des 4 réunions
(septembre | octobre 2025)

POUR QUI ? Ces réseaux s'adressent :

- Aux représentants élus des personnes accueillies en établissement médico-social (Handicap ou EHPAD)
- Aux représentants des familles
- Aux professionnels de soutien au CVS

POURQUOI ?



ÉCHANGER
avec d'autres représentants



ÊTRE AIDÉ
dans votre rôle

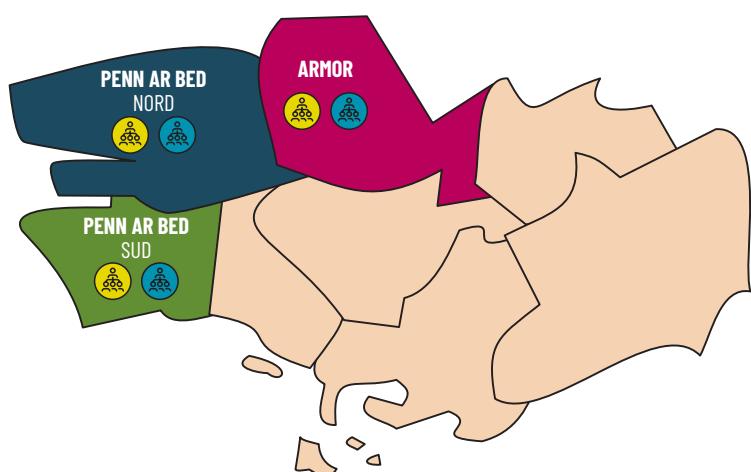


PARTAGER
vos idées et vos expériences



FAIRE ÉTENDRE
la parole des personnes accompagnées

OÙ SE TROUVENT LES RÉSEAUX



Réseau des CVS
Établissements handicap - enfants et adultes



Réseau des CVS EHPAD

**Ce document est le compte-rendu des 4 réunions
qui ont eu lieu sur les territoires Armor et Penn Ar Bed**

ARMOR

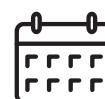


Réseau des CVS
EHPAD

INFOS



Salle Zéphir
13 rue du Stade
PLÉRIN/MER



**30 SEPTEMBRE
2025**



**DE 13H30
À 15H30**

ARMOR

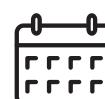


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



Salle Palante
2 Rue Ollivier Provos
HILLION



**10 OCTOBRE
2025**



**DE 13H30
À 15H30**

PENN AR BED NORD

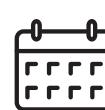


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



Salle Polyvalente de Dirinon
Route du Stade
DIRINON



**7 OCTOBRE
2025**



**DE 13H30
À 15H30**

PENN AR BED SUD

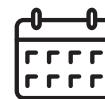


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



Salle Ouessant
Maison des Sport du Finistère
4 rue Anne Robert Turgot
QUIMPER



**8 OCTOBRE
2025**



**DE 13H30
À 15H30**

TABLE DES MATIÈRES



1 CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION	4
2 QUI SONT LES PARTICIPANTS	5
3 ATELIER 1 « QU'EST-CE QUE LE CVS ? »	6
4 ATELIER 2 « DEFINITION COLLECTIVE DU CVS »	7
FICHE OUTIL « EXPLIQUER LE CVS À UN NOUVEAU RÉSIDENT »	8-9
5 ATELIER 3 « QUI FAIT QUOI AU CVS ? »	10
6 ACTUALITÉS & PRÉSENTATION ARS	21
7 QUESTIONS / REPONSES	22
8 ÉVALUATION A CHAUD (ce que vous avez dit)	25
a) Principaux ressentis sur la séance	25
b) Principaux points à traiter lors des prochaines rencontres	25
9 ET MAINTENANT ? PROGRAMME DES PROCHAINES REUNIONS	26
ANNEXE 1 - ARMOR	
EHPAD - Réunion du 30 septembre 2025	29
ANNEXE 2 - PENN AR BED NORD	
Établissements Personnes en situation de handicap	
Réunion du 7 octobre 2025	32
ANNEXE 3 - PENN AR BED SUD	
Établissements Personnes en situation de handicap	
Réunion du 8 octobre 2025	35
ANNEXE 4 - ARMOR	
Établissements Personnes en situation de handicap	
Réunion du 10 octobre 2025	37

1

CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION

Nous avons
dit des mots simples
pour expliquer
ce qu'est le CVS.

Nous avons
écrit des phrases simples
pour **définir le CVS.**

Nous avons
parlé des rôles
des personnes au CVS :

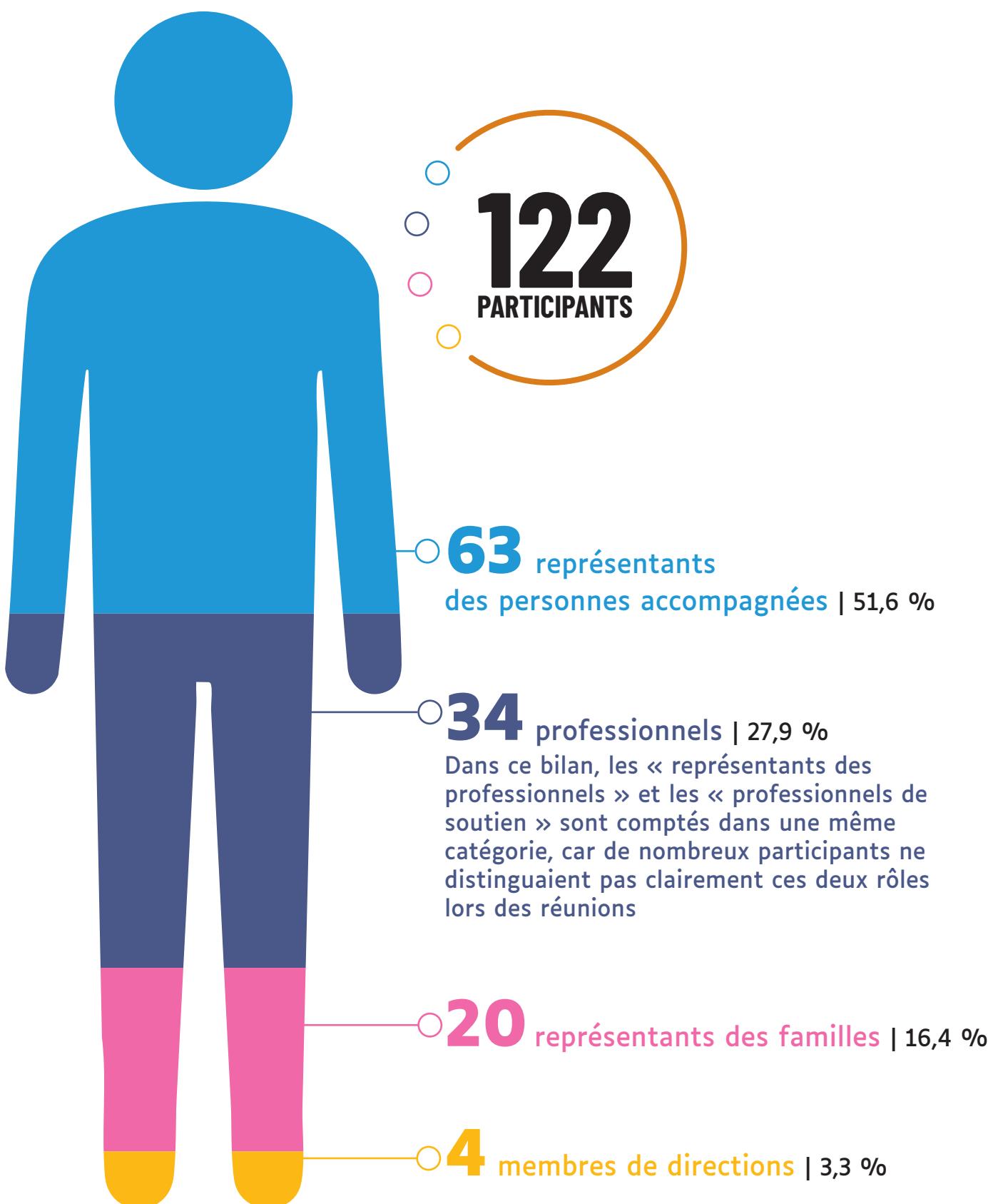
- représentant des personnes accompagnées,
- représentant des familles,
- représentant des professionnels,
- professionnels de soutien,
- direction.



L'ARS nous a **partagé une actualité :**
l'évaluation HAS et le site QUALISCOPE
Nous avons **donné notre avis** sur la réunion
pour préparer le **futur ordre du jour.**

2

QUI SONT LES PARTICIPANTS ? Synthèse globale



ATELIER 1

3

QU'EST-CE QUE LE CVS ? Mots-clés

► BUT DE L'EXERCICE

Chaque participant choisit 1 à 2 mots qui, selon lui, représentent le CVS (ex. : participer, respect, qualité de vie...). Ces mots servent de base à la synthèse collective.

Ce que disent les 122 participants - les grands thèmes qui ressortent

EXPRESSION & ÉCOUTE



Parler, écouter, ma parole est prise en compte, être entendu, dire ce que je pense, dialogue, parole libre.

C'est le thème le plus cité : l'enjeu premier est pouvoir s'exprimer et être entendu.

QUALITÉ DE VIE & AMÉLIORATION CONCRÈTE



Qualité de vie, rendre la vie meilleure, amélioration, changer les choses, résultats concrets.

Le CVS est perçu comme un levier d'amélioration du quotidien.

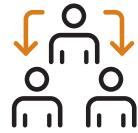
PARTICIPATION & DÉCISION



Participer, engagement, décider ensemble, donner son avis, poser des questions, choisir.

On attend du CVS une co-décision (pas seulement de l'information).

REPRÉSENTATION & COLLECTIF



Représentation, collectif, porter/représenter la parole (résidents, familles, pros).

Le CVS est un porte-voix du collectif.

VALEURS, DROITS & VIVRE ENSEMBLE



Respect, solidarité, bienveillance, défendre mes droits, être libre, vivre ensemble.

Dimension éthique et citoyenne affirmée.

FONCTIONNEMENT & INFORMATION



Réunion, préparer l'ODJ, s'informer, rendre compte, supports (FALC/pictos/visuels).

Besoin d'un cadre clair et accessible.

ATELIER 2

4

QU'EST-CE QUE LE CVS ? Mots-clés

► BUT DE L'EXERCICE

Construire ensemble une phrase simple pour expliquer le CVS à un nouveau résident ou à une nouvelle famille (version claire/FALC possible).

FICHE OUTIL : EXPLIQUER LE CVS À UN NOUVEAU RÉSIDENT

Cette définition va être élaborée collectivement au sein des Réseaux de CVS Armor et Penn Ar Bed - [octobre 2025].

► LE CVS : CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

C'est une réunion importante.

QUI VIENT ?

- Des représentants des personnes accompagnées (élues)
 - Des représentants des familles
 - Des représentants
 - Des professionnels et la direction.
-

À QUOI ÇA SERT ?

- À parler ensemble
 - Écouter chacun
 - Proposer et décider pour améliorer la vie de l'établissement.
-

DE QUOI ON PARLE ?

- Repas, activités, sorties, locaux, transports, organisation, droits, information.

COMMENT ÇA MARCHE ?



- On prépare l'ordre du jour (les sujets).
- En réunion, chacun peut s'exprimer.
- La direction répond et on note ce qui est décidé.
- On t'informe de ce qui est dit en réunion
- On vérifie la fois d'après si les actions ont avancé.

Message important lorsque l'on présente le CVS aux personnes :
« Ta parole compte : tu peux dire ton avis, tes idées et poser tes questions à tes représentants »

BUT : améliorer la vie dans l'établissement.

COMMENT : on parle, on écoute, on décide ensemble.

IMPORTANT : ta parole compte.

NOS VALEURS : respect, être gentil, aider les autres, bien vivre ensemble.

Ressources complémentaires

VIDÉO

« A quoi ça sert le CVS ? » (CREAI Bretagne & ARS Bretagne)
<https://www.creai-bretagne.org/wp-content/uploads/2024/09/CVS-sous-titre-def.mp4>

DOCUMENT

La référence « officielle » dans la loi  (Code de l'Action Sociale et des Familles - CASF)
[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074069/LEGISCTA000006190099](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074069/LEGISCTA000006190099/#LEGISCTA000006190099)

ATELIER 3

5

QUI FAIT QUOI AU CVS ? Role des acteurs

► BUT DE L'EXERCICE

Identifier et clarifier le rôle de chaque collègue (représentants des personnes accompagnées, représentants des familles, représentants des professionnels, professionnels de soutien, direction).

Il y a eu des confusions entre :



Le professionnel de soutien qui est neutre :
il aide tous les représentants à s'exprimer, sans influencer le fond.

ET



Le représentant des professionnels :
il présente l'avis des salariés et peut prendre position / voter.

La même personne ne peut pas être à la fois neutre et partie prenante : ces objectifs se contredisent.

Si je suis "professionnel de soutien"
je facilite,
je n'exprime pas d'avis,
je ne vote pas.

Si je suis "représentant des pros"
je porte l'avis des salariés, je peux voter,
je ne facilite pas.

Point d'attention

« Pas de double casquette : soutien ou représentant, pas les deux »

Dans le cadre du réseau CVS Armor & Penn Ar Bed, nous avons produit et partageons des fiches-outils pour chaque mission du/de la représentant-e.

RÔLE DE REPRESENTANT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES



AVANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ J'informe les personnes que je représente :
"La prochaine réunion de CVS est le (date) à (heure)."
- ▶ J'explique à quoi sert le CVS et mon rôle de représentant·e.
(Fiche outil : Expliquer le CVS à un nouveau résident)
- ▶ Je recueille la parole de toutes les personnes (pas seulement celles qui parlent) : boîtes à idées, cahier/pictos, mini-tournées dans les unités
- ▶ Je vérifie que les sujets sont bien collectifs
(et non des cas individuels)
- ▶ Je priorise les sujets avec les autres représentants
- ▶ Je propose un ordre du jour (ODJ) avec les autres représentants au président
- ▶ Je prépare des éléments pour défendre nos idées : exemples concrets, besoins, pistes de solutions



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Je parle seulement pour moi ou pour mon service/unité
- ▶ Je décide des sujets tout·e seul·e sans consulter les personnes que je représente (autres résidents, autres travailleurs)

PENDANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Je dis l'idée du groupe de représentants.
- ▶ Je donne un avis
- ▶ Je demande des réponses et des dates (qui fait quoi, pour quand)
- ▶ Je vote



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Animer la réunion (c'est le rôle du/de la président·e - qui peut être une personne accompagnée)
- ▶ Décider seul·e un sujet
- ▶ Ne pas écouter les autres collèges
- ▶ Parler à la place des familles, des professionnels ou de la direction

APRÈS LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Je dis aux personnes que je représente : ce qui a été dit, décidé, et les prochaines étapes
- ▶ Je suis ce qui a été dit (les décisions) : Je vérifie si c'est fait, je relance si besoin
- ▶ Je continue la collecte d'idées entre deux CVS



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Garder l'information pour moi
- ▶ Modifier seul·e une décision prise en CVS

RÔLE DE REPRESENTANT DES FAMILLES



Ce cadre s'applique lorsque des représentants des familles siègent au CVS : ce n'est pas systématique.

Leur présence est prévue quand la participation directe des personnes accompagnées est limitée, par exemple : enfants de moins de 13 ans, personnes polyhandicapées, personnes âgées non communicantes ou présentant des troubles sévères de la communication.

Dans ces cas, les représentants des familles portent le point de vue des familles et complètent l'expression des personnes accompagnées

AVANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Informer les familles qu'une réunion de CVS approche (date, heure, lieu, thèmes pressentis)
- ▶ Expliquer simplement à quoi sert le CVS et mon rôle de représentant·e des familles
- ▶ Consulter les autres familles (réunions rapides, appels, visio, mail, cahier/boîte à idées) pour recueillir leurs sujets et attentes
- ▶ Vérifier que les sujets sont bien collectifs (et anonymiser les situations individuelles si besoin)
- ▶ Prioriser les sujets avec les autres représentants des familles
- ▶ Soumettre les sujets pour l'ordre du jour au président du CVS
- ▶ Préparer des éléments pour défendre les idées des familles et proposer des solutions (avec les autres collèges)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Parler à la place des personnes accompagnées (je porte le point de vue des familles, pas celui des usagers)
- ▶ Décider seul·e les sujets sans consultation
- ▶ Exposer des cas individuels ou des informations confidentielles

PENDANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Porter le point de vue des familles
- ▶ Contribuer à la co-construction de solutions avec les autres collègues.
- ▶ Demander des réponses, des engagements et des échéances (qui fait quoi, pour quand).
- ▶ Voter



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Animer la réunion (c'est le rôle du/de la président·e)
- ▶ Trancher seul·e un sujet ou monopoliser la parole
- ▶ Parler au nom des personnes accompagnées, des professionnels ou de la direction

APRÈS LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Informer les familles de ce qui a été dit et décidé
- ▶ Collecter les suites : ce qui avance, les difficultés, les effets concrets pour les proches
- ▶ Remonter ces retours au prochain CVS et proposer les ajustements utiles



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Garder l'information pour moi seul·e
- ▶ Promettre des actions au nom de la direction
- ▶ Diffuser publiquement des éléments confidentiels (ex. réseaux sociaux)

RAPPEL ESSENTIEL



Le/la représentant·e des familles porte la parole des familles. Il/elle ne se substitue pas à la parole des personnes accompagnées ni à celle des professionnels.

RÔLE DE REPRESENTANT DES PROFESSIONNELS



AVANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Consulter les collègues (unités, équipes, métiers) et recueillir leurs sujets/constats
- ▶ Vérifier que les sujets sont collectifs

PENDANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Porter la parole du collège des professionnels (positions, propositions)
- ▶ Ecouter les représentants des personnes accompagnées et des familles
- ▶ Parler au nom de tous les professionnels lorsque j'interviens sur les sujets à l'ordre du jour
- ▶ Expliciter contraintes et solutions possibles (organisation, moyens, délais)
- ▶ Voter



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Animer la réunion (rôle du/de la président·e)
- ▶ Parler à la place des personnes accompagnées ou des familles
- ▶ Aider les représentants des personnes accompagnées à s'exprimer

APRÈS LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Restituer aux équipes (ce qui a été dit/décidé)
- ▶ Co-suivre les décisions (qui/quoi/quand), remonter les effets/difficultés



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Modifier seul·e une décision actée en CVS
- ▶ Garder l'information pour moi

RÔLE DE PROFESSIONNELS DE SOUTIEN



Le professionnel dédié à favoriser la participation des représentants des personnes accompagnées.

Il/elle aide à réaliser leurs missions : **sans influencer le fond**.

Ne décide pas, ne vote pas, ne donne pas "son avis" au débat : il/elle facilite.

« Sans influencer le fond », ça veut dire quoi ?

Je n'impose pas d'avis : je n'exprime pas mes préférences ni celles de mon service.

Je ne choisis pas les sujets à la place des représentants et je ne hiérarchise pas leurs priorités.

Je ne propose pas la solution à leur place et je ne vote pas / ne décide pas.

Je ne parle pas à la place des personnes accompagnées ou des familles.

Mon rôle porte sur les moyens, pas sur le contenu :

Aider à s'exprimer (FALC, pictos, reformulation fidèle).

Rendre accessible (supports simples, temps de parole, tour de table).

Clarifier le cadre (rappeler l'ODJ, le qui-quoi-quand, le suivi).

Garantir la neutralité (noter ce qui est dit, sans l'orienter).

AVANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Aider à informer les personnes représentées (date, lieu, "à quoi sert le CVS")
- ▶ Mettre en place des outils d'expression accessibles (boîtes à idées, cahiers/pictos, FALC, entretiens courts)
- ▶ Aider les représentants à recueillir la parole des personnes accompagnées
- ▶ Aider les représentants à vérifier le caractère collectif des sujets
- ▶ Aider les représentants à co-préparer l'ODJ (sans l'imposer)
- ▶ Travailler l'accessibilité des supports (documents FALC, visuels, ordre du jour simplifié)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Choisir les sujets à la place des représentants.
- ▶ Orienter les réponses dans un sens (neutralité).

PENDANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Faciliter la parole : donner la parole, reformuler en simple, gérer les temps, rappeler les règles
- ▶ Clarifier la méthode si besoin (sans intervenir sur le fond)
- ▶ Veiller à la compréhension de tous (FALC en séance)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Décider, voter, prendre position dans le débat
- ▶ Parler à la place des représentants (je les aide à s'exprimer)

APRÈS LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Aider à rédiger un compte-rendu clair
- ▶ Aider à planifier et organiser la restitution
- ▶ Outiller la restitution (affichages simples, infos aux unités)
- ▶ Aider les représentants à mettre à jour le tableau de suivi (qui/quoi/quand)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Transformer le CR en document technique incompréhensible.



Double casquette : dans une instance de représentation, on ne cumule pas "soutien" et "représentant des professionnels"

RÔLE DU REPRESENTANT DE LA DIRECTION



AVANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Partager les informations utiles (projets, changements envisagés, éléments qualité/évaluation)
- ▶ Demander aux représentants sous quelle forme ils souhaitent que ces informations soient partagées et combien de temps ils souhaitent y consacrer
- ▶ Proposer des points d'ODJ au président du CVS sans imposer ; valider la logistique
- ▶ Signaler les sujets redondants ou hors CVS aux représentants (ou au Président)
- ▶ Transmettre des documents accessibles (FALC si besoin)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Écrire seule l'ODJ
- ▶ Filtrer des sujets légitimes

PENDANT LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Écouter et laisser s'exprimer tous les collèges
- ▶ Répondre clairement, s'engager : qui fait quoi, pour quand
- ▶ Donner accès aux données nécessaires
(dans le respect de la confidentialité)



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Animer la réunion de CVS
- ▶ Monopoliser la parole ; trancher sans débat
- ▶ Remplacer les représentants dans leur rôle

APRÈS LA RÉUNION DE CVS



C'EST MON RÔLE

- ▶ Mettre en œuvre les décisions et rendre compte
(avancement, obstacles, nouvelles échéances)
- ▶ Préparer les sujets de suivi pour la séance suivante



CE N'EST PAS MON RÔLE

- ▶ Reporter indéfiniment les actions décidées
- ▶ Communiquer tardivement ou de façon trop technique

6

PRÉSENTATION PAR L'ARS Evaluation qualité des établissements médico-sociaux

C'est une obligation depuis la loi du 2 janvier 2002 : les établissements doivent vérifier régulièrement la qualité de ce qu'ils font.

Tous les 5 ans, une équipe extérieure et accréditée vient faire une évaluation (le référentiel a été mis à jour en 2023).



**Pendant la visite,
l'équipe rencontre :**

- des personnes accompagnées,
- des membres du CVS,
- des professionnels,
- la direction / gouvernance.

À la fin, il y a un document qui résume la visite et les résultats.

Depuis le 16 septembre 2025, une version courte de ce document est publié en ligne sur **Qualiscope** (tout le monde peut la lire).

I Pourquoi publier ?

- Pour plus de transparence,
- Pour valoriser le travail des équipes et des établissements.

Plus de 12 000 rapports sont déjà en ligne.

> Voir les rapports : Qualiscope (HAS) – <https://qualiscope.has-sante.fr>

Astuce CVS

Le CVS peut être informé des résultats, regarder la fiche Qualiscope, proposer des actions d'amélioration et suivre leur réalisation.

7

QUESTIONS / RÉPONSES

DATE	TERRITOIRE/ PUBLIC	QUESTION (verbatim ou équivalent)	RÉPONSE Repère partagé en séance
30/09/2025	Armor EHPAD	« Comment contacter les autres familles si la direction ne donne pas les coordonnées ? Peut-on imposer la transmission ? »	RGPD : pas de transmission sans consentement. Pistes : affiche du représentant, formulaire de consentement (admission/relance), mail relais via l'établissement, adresse générique (ex. familles-cvs@...).
30/09/2025	Armor EHPAD	« Peut-on parler des événements indésirables au CVS ? »	Le bilan des événements indésirables doit être présenté en CVS au moins une fois par an. Les mesures ou solutions à apporter sont à discuter en CVS.
30/09/2025	Armor EHPAD	« Peut-on garder le même groupe à la prochaine réunion du réseau des CVS ? »	Le réseau vise aussi le mélange des groupes pour croiser les pratiques ; maintien partiel possible, mais diversité recherchée.

DATE	TERRITOIRE/ PUBLIC	QUESTION (verbatim ou équivalent)	RÉPONSE Repère partagé en séance
			
30/09/2025	Armor EHPAD	« Une direction peut-elle être présente à chaque réunion du réseau ? »	3 réunions/an : 2 dédiées aux représentants (usagers/famille) et aux professionnels de soutien, la 3 ^e avec les directions pour partager travaux/outils et co-construire la suite.
07/10/2025	PENN AR BED Nord Handicap	« Peut-on transmettre automatiquement les coordonnées des familles aux représentants ? »	Non sans consentement (RGPD). Alternatives : affiche, formulaire, mail relais, adresse générique.
07/10/2025	PENN AR BED Nord Handicap	« Comment animer une réunion de CVS ? »	Président conduit la séance ; ODJ co-préparé ; règles de tour de parole ; traçabilité (qui/quoi/quand) et suivi.
07/10/2025	PENN AR BED Sud Handicap	« Pourquoi la présentation HAS ? »	Pour situer la place du CVS dans la qualité : comprendre l'évaluation et ce que le CVS peut suivre/demander (retours, actions, résultats).

DATE	TERRITOIRE/ PUBLIC	QUESTION (verbatim ou équivalent)	RÉPONSE Repère partagé en séance
			
30/09/2025	Armor EHPAD	« Que faire des sujets “obligatoires” du CVS qui n’intéressent pas ? »	Distinguer un bloc minimal « obligatoires » (court, tracé) et un bloc “sujets choisis” (temps principal). Co-prioriser en début d’année.
07/10/2025	PENN AR BED Nord Handicap	« Rôle élus du personnel vs pro de soutien ? »	Élus pros : portent la parole des salariés. Pros de soutien : aident la participation des usagers/familles, sans décider ni voter.

A | Principaux ressentis sur la séance

Échanges entre pairs très utiles : on apprend des autres, on se sent moins seul, fierté de montrer ses outils.

Clarification des rôles appréciée (surtout représentants des pros vs professionnels de soutien) ; demande d'aller plus loin.

Formats ludiques (jeux/cartes) bien perçus, mais rythme hétérogène : certains veulent aller plus vite, d'autres plus d'informations descendantes.

Besoin d'équilibre entre participatif et informations structurées (attente forte côté familles).

HAS / Qualité (QUALISCOPE) : intérêt réel, mais question du "pourquoi ici/maintenant" → besoin de repères concrets pour relier qualité et CVS.

Accès aux familles : difficulté répétée à contacter les familles (contexte RGPD).

Mixité inter-établissements et entre collèges jugée très positive ; souhait de continuer à mélanger. Regret exprimé sur le cloisonnement EHPAD/PH dans une réunion.

Participation : peu de représentants des familles dans certaines séances > ressenti de sous-représentation.

B | Principaux points à traiter lors des prochaines rencontres

"Bon sujet & compétences du CVS" :

- Clarifier ce qui relève du CVS (thèmes, collectif vs individuel).
- Distinguer sujets "obligatoires" et sujets choisis (temps principal).

Rôles & limites :

- Zoom sur représentants des pros vs pros de soutien
- Comment partager des outils entre professionnels de soutien et/ou les co-construire avec les représentants des personnes accompagnées

Familles & RGPD :

- Comment communiquer sans violer la loi : affiche contact du représentant, formulaire de consentement, mail relais via l'établissement, adresse générique dédiée.
- Créer des modèles prêts à l'emploi à diffuser.

Outils de recueil de la parole :

- Kiosque de démonstrations (partage/essaimage).

Animation du CVS :

- Rôle du/de la président.e
- Comment "Animer le CVS".

Partage d'outils

9

ET MAINTENANT ? Programme des prochaines reunions

Nom du Réseau CVS	Date de la rencontre	Lieu de la rencontre	Lien d'inscription
ARMOR Réseau des CVS EHPAD	20 Janvier2026		
ARMOR Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	15 janvier 2026		
PENN AR BED NORD Réseau des CVS EHPAD	5 février 2026		
PENN AR BED SUD Réseau des CVS EHPAD	6 février 2026		
PENN AR BED NORD Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	13 janvier 2026		
PENN AR BED SUD Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	14 janvier 2026		

Nom du Réseau CVS	Date de la rencontre	Lieu de la rencontre	Lien d'inscription
SEMESTRE 1 2026 - réunion 2			
ARMOR Réseau des CVS EHPAD	9 juin 2026		
ARMOR Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	4 juin 2026		
PEN AR BED NORD Réseau des CVS EHPAD	16 juin 2026		
PENN AR BED SUD Réseau des CVS EHPAD	17 juin 2026		
PEN AR BED NORD Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	2 juin 2026		
PENN AR BED SUD Réseau des CVS des établissements accueillant des personnes handicapées	3 juin 2026		

Nom du Réseau CVS	Date de la rencontre	Lieu de la rencontre	Lien d'inscription
Semestre 2 - réunion transversale			
ARMOR	13 octobre 2026		
PENN AR BED NORD	6 octobre 2026		
PENN AR BED SUD	7 octobre 2026		

■ Lien vers le programme

Accueil et interconnaissance

Atelier 1 : CVS ou pas CVS ?

Trier les sujets et les relier aux 7 compétences du CVS

Atelier 2 : Kiosque des pratiques

Chacun montre, tout le monde repart outillé

Atelier 3 : Infos CTS & ARS

Actualités utiles + le rôle de la personne qualifiée.

Et maintenant ?



-  **12** représentants des personnes accompagnées | 37,5 %
-  **13** représentants des familles | 40,6 %
-  **2** directions | 6,3 %
-  **5** représentants des professionnels et/ou professionnels de soutien | 15,6 %

► **Présences institutionnelles (hors total) :**
2 membres du Conseil territorial de santé (CTS)

Mots choisis par les participants :

Participer, engagement, avoir des idées, décider ensemble, respect, dire ce que je pense, je sais pourquoi je suis là, la qualité de vie, vivre ensemble, solidarité, être entendu, avoir des idées, rendre la vie meilleure, collectif, amélioration, décider ensemble, qualité de vie, dire ce que je pense, poser des questions, être libre, la solidarité, ma parole est prise en compte, changer les choses, bienveillance, avis, réunion, représentation, collectif, qualité de vie, dialogue, parler, réunion, donner son avis, qualité de vie, je peux poser des questions, respect et écouter tout le monde, parler, rendre la vie meilleure des résidents, solidarité, amélioration, bienveillance, représentation, envie, être entendu, rendre la vie meilleure, dialogue, engagement, avoir des idées, apporter des idées d'amélioration pour changer les choses, amélioration, vivre ensemble, décider ensemble, ma parole est prise en compte, écouter, construction, être entendu, ma parole est prise en compte, respect, rendre la vie meilleure, représentation.

Redondances (comptage exact)

- « qualité de vie » : **4** | « rendre la vie meilleure » : **4**
- « décider ensemble » : **3** | « avoir des idées » : **3** | « être entendu » : **3**
- « ma parole est prise en compte » : **3** | « amélioration » : **3** | « solidarité » : **3** | « représentation » : **3**
- « dire ce que je pense » : **2** | « vivre ensemble » : **2** | « réunion » : **2** | « dialogue » : **2** | « parler » : **2** | « poser des questions » : **2** | « respect » : **2** | « engagement » : **2** | « collectif » : **2** |

Définitions collectives (retranscription)

- « L'occasion de construire ensemble (résidents, familles, personnel et direction), être porteur de projet pour améliorer la qualité de vie dans la résidence. »
- « Instance obligatoire et consultative, représentative des différents acteurs d'un lieu de vie médico-social, pour tenter de rendre agréable la vie. »
- « Instance qui réunit les représentants des résidents, des familles et des professionnels pour échanger sur l'amélioration de la qualité de vie des personnes accompagnées. »
- « Rassemblement de représentants des résidents, des familles, de la direction de l'EHPAD qui discute ensemble des améliorations à apporter pour faciliter la vie des résidents. »

Analyse rapide

Le CVS est perçu comme **un lieu d'expression et d'écoute au service de l'amélioration de la qualité de vie**, où l'on **décide ensemble** et où la **représentation collective garantit que la parole de chacun est prise en compte**.

Verbatims - ressenti sur la réunion

- « Je repars avec **peu d'informations** ; le **rythme** et les **adaptations** sont sûrement bien pour les résidents, **moins pour les représentants des familles** : on voudrait **moins d'outils participatifs** et **plus d'infos descendantes**. »
- « **Comment communiquer** avec les **autres familles** si la **direction ne donne pas les coordonnées** ? Peut-on **imposer** la transmission ? »
- « J'ai apprécié sentir la **mobilisation** des familles, me sentir moins seul. »
- « **Échanges plaisants et instructifs** ; j'ai aimé **être écouté, m'informer et rencontrer** d'autres représentants. »
- « **Topo utile** sur l'**évaluation externe** et la présentation de **Caliscop/Qualiscope**. »
- « Peut-on garder le même groupe la prochaine fois ? »
► **Rappel** : le réseau vise aussi le mélange des groupes pour croiser les pratiques.
- « Une **direction** pourrait-elle être **présente à chaque réunion** du réseau ? »
► **Réponse donnée** : **3 réunions/an prévues** ; 2 dédiées aux représentants (usagers/familles) ; la 3^e avec les **directions** pour **partager les travaux/ outils** et **co-construire** la suite.

Verbatims - sujets à travailler la prochaine fois

- « **Outils pour recueillir la parole des résidents** : comment faire concrètement ? »
- « **Quels sujets** peut-on **aborder en CVS** ? Quelles compétences du CVS ? Peut-on parler des **événements indésirables** ? »
- « **Plus de résidents** présents à ce type de rencontres. »
- « **Qualité de l'accompagnement** : approfondir. »
- **Familles & RGPD** : « Comment **communiquer** avec les familles **sans leurs coordonnées** ? Peut-on **obliger** la direction à les donner ? »

Réponses et repères donnés en séance (synthèse)

- Coordonnées des familles / RGPD : une direction ne peut pas transmettre les coordonnées sans consentement. Alternatives sûres :
 - Affichage / note avec les coordonnées du représentant des familles pour que les familles volontaires le contactent.
 - Formulaire de consentement (à l'admission ou en relance annuelle) : "J'accepte que mes coordonnées soient transmises au représentant des familles du CVS".
 - Relais par l'établissement : envoi d'un message collectif aux familles au nom du représentant (la direction expédie, sans divulguer les adresses).
 - Adresse générique (ex. familles-cvs@...) relevée par le représentant des familles.
- Événements indésirables : on peut en parler au CVS quand il s'agit de sujets collectifs, d'organisation ou de prévention
- Rythme "résidents" vs "familles" : acter un tempo mixte (temps participatifs et temps d'information descendante clairement balisés).

ANNEXE 2

PENN AR BED NORD | ÉTABLISSEMENTS PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP Réunion du 7 octobre 2025



11 représentants des personnes accompagnées | 47,8 %

7 représentants des professionnels et/ou professionnels de soutien | 30,4 %

5 représentants des familles | 21,7 %

► Présences institutionnelles (hors total) :
3 membres du Conseil territorial de santé (CTS)

Mots choisis (retranscription fidèle)

Qualité de vie, écouter, changer les choses, respect, changer les choses pour les résidents, participer, avoir des idées, poser des questions, ma parole est prise en compte, parler, écouter, participer, puis décider ensemble, ma parole est prise en compte, rendre la vie meilleure pour les résidents, changer les choses, qualité de vie, parler ensemble, représentation, dialoguer, engagement et respect, donner son avis, décider ensemble, être entendu, participer, améliorer, s'exprimer davantage, ma parole est prise en compte, rendre la vie meilleure, changer les choses, améliorer la vie, car la vie ne s'arrête pas au handicap, qu'il y ait un résultat réel, au moment où les usagers sont présents, améliorer le quotidien des résidents, la vie dans les établissements.

Redondances (comptage exact)

- « changer les choses » : **3** | « participer » : **3** | « ma parole est prise en compte » : **3**
- « qualité de vie » : **2** | « écouter » : **2**
- « décider ensemble » : **1** (+ 1 forme « puis décider ensemble »)

Définitions collectives (retranscription)

- « C'est une réunion où l'on peut dire ce que l'on a envie de dire (ce qu'on veut manger, des projets...). On organise avant une petite réunion pour préparer l'ordre du jour et choisir les sujets, pour que tout le monde soit présent. »
- Carte mentale : au centre les résidents (habitants, jeunes, travailleurs, personnes accompagnées) ; le CVS est un lieu d'échange pour améliorer la vie et faire pause sur les quotidiens denses ; représentation, participation, engagement, décider ensemble, être informés, parler/écouter/dialoguer/échanger, respecter.
- Synthèse de groupe : « Le CVS est un lieu d'échange entre représentants (usagers, résidents, travailleurs), professionnels, familles et direction, où on améliore la vie dans l'établissement et les conditions de travail. Sujets : hébergement, activités, nourriture, transports, rythme de l'accompagnement, santé. »

Analyse rapide

Finalité : améliorer la qualité de vie et obtenir des résultats concrets.

Valeurs : expression & écoute, respect, représentation.

Fonctionnement : préparation de l'ODJ en amont, décider ensemble, information claire.

Périmètre : vie quotidienne (hébergement, repas, activités, transports, rythme, santé).

Verbatims - ressentis sur la réunion

- « Intéressant d'échanger entre établissements ; on apprend des autres. »
 - « Contente de rencontrer des gens sympas, avec de bonnes idées ; chaque CVS peut apporter aux autres. »
 - « Les jeux étaient bien, mais le rythme n'allait pas pour tout le monde (certains voulaient aller plus vite, d'autres ont trouvé que ça allait trop vite). »
 - « J'aimerais davantage de supports d'information et moins de jeux. »
- Représentants des familles : « Difficile de contacter les autres familles ; comment faire ? »
- « Je souhaite continuer à progresser dans mon rôle en voyant d'autres représentants et en partageant. »

Verbatims - à travailler la prochaine fois

- « Rôle du facilitateur : approfondir. »
- « Éviter l'essoufflement des facilitateurs : partager des outils entre nous. »
- « Comment animer une réunion de CVS ? » (Fabienne, représentante des personnes accompagnées)
- « Quels sujets peut-on aborder en CVS ? Y a-t-il des sujets "obligatoires" ? »
- Familles : « Comment recueillir les questions des autres familles ? »
- « Pourquoi pas que chacun apporte un outil et apprendre à animer la réunion ? »
- « Augmenter la présence de résidents à ces rencontres. »

Réponses et repères donnés en séance (synthèse)

Familles : « Peut-on transmettre automatiquement les coordonnées des familles aux représentants ? »

Non, pas sans consentement(RGPD).
Pistes : affiche contact du représentant formulaire de consentement (admission / relance), mail relais via l'établissement, adresse générique dédiée.

« Quels sujets relèvent du CVS ? Y a-t-il des sujets obligatoires ? »

Réponse de cadrage : sujets collectifs de la vie quotidienne (repas, activités, locaux, horaires...), projet d'établissement, bientraitance, qualité/évaluation, nature et prix des prestations, travaux/équipements, changements importants d'organisation.

« Rôle du facilitateur ? Peut-il donner son avis / voter ? »

Faciliter la participation (outils, FALC, prise de parole) sans influencer le fond ; ne décide pas, ne vote pas (sauf s'il est aussi représentant, casquette à annoncer).

« Comment animer une réunion de CVS ? »

Rappel : président conduit la séance ; ODJ co-préparé ; règles de tour de parole.

ANNEXE 3

PENN AR BED SUD | ÉTABLISSEMENTS PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP Réunion du 8 octobre 2025



-  **26** représentants des personnes accompagnées | 59,1 %
-  **1** représentants des familles | 21,7 %
-  **1** directions | 2,3 %
-  **16** représentants des professionnels et/ou professionnels de soutien | 36,4 %

► Présences institutionnelles (hors total) :
2 membres du Conseil territorial de santé (CTS)

Mots choisis (retranscription fidèle)

Ma parole est prise en compte. Changer les choses. Défendre mes droits. Être libre. Dialogue. Solidarité. Rendre la vie meilleure. Respect. Rendre la vie meilleure. Décider ensemble. Changer les choses. Amélioration. Collectif. Parler. Pour se faire comprendre. Qualité de vie. Vivre ensemble. Représentation. Porter la parole des autres collègues. Ma parole est prise en compte. Représenter la parole de tous les ateliers. Décider ensemble. Dire ce que je pense. Réunion. Écouter. Ma parole est prise en compte. Réunion. Ma parole est prise en compte. Qualité de vie. Informer. Choisir. Amélioration. Discuter. Pour améliorer. Décider ensemble. Représentation des pros et des résidents. Défendre mes droits. Amélioration. Les résidents. Être entendu. Rendre la vie meilleure. Écouter. Collectif. Engagement. Solidarité. Avoir des idées. Participer. Dialogue. Les résidents. Être entendu. Participer. Participer. Bienveillance. Être entendu. Défendre mes droits. Ma parole est prise en compte. Je me sens écoutée. Avoir des idées. Représentation. Amélioration. Avoir des idées. Parole libre. Amélioration. Participer. Représentation. On parle de nous. Le respect de la parole de chacun.

Redondances (comptage exact)

- « Ma parole est prise en compte » : **5** | « Amélioration » : **5**
- « Participer » : **4** | « Avoir des idées » : **4**
- « Rendre la vie meilleure » : **3** | « Décider ensemble » : **3** | « Être entendu » : **3** | « Défendre mes droits » : **3** | « Représentation » : **3**
- « Changer les choses » : **2** | « Qualité de vie » : **2** | « Écouter » : **2** | « Dialogue » : **2** | « Réunion » : **2** | « Collectif » : **2** | « Les résidents » : **2** |

Définitions collectives (retranscription)

- « Réunion : on parle, on s'écoute, on donne son avis, on pose des questions à la direction sur l'établissement, les activités, les sorties, les voitures, les travaux, les règles pour bien vivre ensemble, les projets. »
- « Groupe de personnes élues qui se réunissent pour faire remonter problèmes & idées à la direction. Recueillir la parole, la porter, la partager, récolter des idées. Respecter et respectueux. »
- « Lieu d'échange entre tous les acteurs du CVS permettant de rendre la vie meilleure dans le respect de chacun. Être ensemble. Se réunir. Être à l'écoute. Prendre la parole. Respect. Rendre compte. Écoute. Vivre ensemble. »

Analyse rapide

Finalité : améliorer la qualité de vie avec des résultats concrets.

Valeurs : expression/écoute, respect, solidarité/bienveillance.

Fonctionnement : préparer des sujets, questionner la direction, rendre compte ; représentation élue qui porte la parole (résidents, pros, familles).

Sujets cités : établissement, activités/sorties, transports/voitures, travaux, règles de vie, projets.

Verbatims - ressentis sur la réunion

- « Pourquoi cette présentation sur l'évaluation HAS ? »
- « J'ai mieux compris la différence entre représentants des pros et professionnels de soutien. »
- « Contente d'avoir rencontré d'autres représentants et d'avoir pu échanger. »
- « Intéressant de découvrir d'autres façons de travailler. »

Verbatims - à travailler la prochaine fois

- « Mieux connaître le rôle des représentants élus du personnel vs professionnels de soutien. »
- « Que faire avec les sujets "obligatoires" du CVS qui ne nous intéressent pas ? »
- « Quels sujets peut-on aborder en CVS ? Y a-t-il des sujets obligatoires ? »
- « Comment recueillir les questions des autres (familles/usagers) ? »
- « Pouvoir échanger librement des outils, comme aujourd'hui. »

ANNEXE 4

ARMOR | ÉTABLISSEMENTS «personnes en situation de handicap» Réunion du 10 octobre 2025



- 14** représentants des personnes accompagnées | 60,9 %
- 6** représentants des professionnels et/ou professionnels de soutien | 26,1 %
- 1** directions | 4,3 %
- 1** représentants des familles | 4,3 %
- 1** stagiaire | 4,3 %

Présences institutionnelles (hors total) : 3 représentants du Conseil territorial de santé (CTS) et de l'Agence régionale de santé (ARS)

Mots choisis (retranscription fidèle)

écouter · construction de projet · réunion · dialogue · collectif · amélioration · ma parole est prise en compte · vivre ensemble · idées · parler · respect · parler · respect · dire ce que je pense · changer les choses · c'est en petits groupes · amélioration · engagement · avoir des idées · décider ensemble · représentation · être entendu · défendre les choix · amélioration · engagement · écouter ce que les autres choisir · dire ce que je pense · être entendu · lieu où la parole est rendue pour donner son avis · parler · parler pour ceux qui ne parlent pas · participer · dialogue · ma parole est prise en compte · c'est le seul endroit où le résident peut s'exprimer.

10 octobre 2025

Redondances (comptage exact)

- « amélioration » : 3 | « parler » : 3
- « engagement » : 2 | « respect » : 2 | « ma parole est prise en compte » : 2 | « dialogue » : 2 | « dire ce que je pense » : 2 | « être entendu » : 2

Définitions collectives (retranscription)

- « Instance obligatoire qui réunit les personnes accompagnées (élus), les professionnels, les représentants des familles, la direction, afin d'améliorer la prise en charge et d'informer sur la vie de l'institution. »
- « Réunion pour régler les problèmes et apporter du positif dans la vie des personnes accompagnées, avec les représentants des personnes, des familles, des professionnels, la direction, des invités, en parlant, en s'écoutant, avec images/supports. »
- « Lieu d'échange avec des responsables et des représentants des familles (et invités) où l'on partage des idées, des demandes et des informations sur la vie de l'établissement. »
- « Endroit bienveillant, obligatoire en institution. »
- « Réunion représentative (usagers, pros, familles, direction) dont l'objectif est d'améliorer la prise en charge. »

Analyse rapide

Finalité : améliorer la prise en charge et la vie dans l'établissement.

Valeurs : bienveillance, respect, écoute, représentation de tous les collèges.

Fonctionnement : instance obligatoire, réunions structurées, supports visuels possibles, invités.

Périmètre : vie de l'institution & qualité de l'accompagnement.

Verbatims - ressentis sur la réunion

- « Nous avons apprécié les jeux proposés. »
- « Clarifier les rôles et partager des expériences entre nous, c'était utile. »
- « C'est un espace où nous sommes fiers de pouvoir montrer nos outils. »
- « Dommage que les EHPAD soient séparés de nous maintenant. »
- « J'ai apprécié le travail inter-établissements. »
- « J'ai aimé apprendre d'autres méthodologies de travail d'autres CVS. »
- « Cela m'a permis de rencontrer des élus d'autres CVS. »
- « J'ai mieux compris la différence entre représentant des professionnels et professionnel de soutien. »
- « Les jeux de cartes étaient pertinents ; la formule autour du jeu permet de comparer les fonctionnements. »
- « Je souhaite continuer à mélanger avec d'autres structures ; être avec d'autres types de représentants, c'est intéressant. »
- « Petit bémol : pas assez de représentants des familles dans cette réunion. »

Verbatims - à travailler la prochaine fois

- « Maintenir le mélange entre structures et types de représentants. »
- « Renforcer la participation des représentants des familles. »
- « Poursuivre le travail de clarification des rôles (représentants des pros / pros de soutien). »
- « Conserver des formats ludiques (jeux) pour comparer nos pratiques, avec un temps pour montrer les outils. »

NOTES



Conseil Territorial de Santé
Penn Ar Bed

Conseil Territorial de Santé
Armor