

RÉSEAUX DES CVS

ARMOR et PENN AR BED

Compte-rendu des 6 réunions
(janvier-février 2026)

POUR QUI ? Ces réseaux s'adressent :

- Aux représentants des personnes accompagnées en établissement médico-social
- Aux représentants des familles
- Aux professionnels de soutien au CVS

POURQUOI ?



ÉCHANGER
avec d'autres
représentants



ÊTRE AIDÉ
dans votre rôle

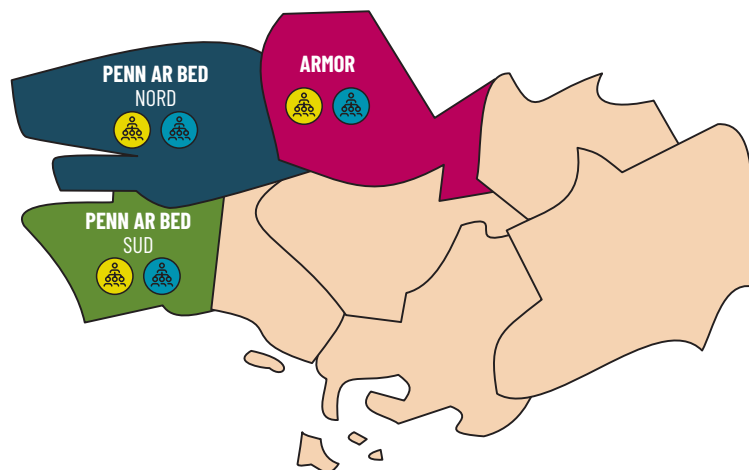


PARTAGER
vos idées et
vos expériences



FAIRE ÉTENDRE
la parole des personnes
accompagnées

OÙ SE TROUVENT LES RÉSEAUX



Réseau des CVS
Établissements handicap - enfants et adultes



Réseau des CVS **EHPAD**

INTRODUCTION

Formation Usagers du CTS d'Armor



Jean-Marie GODIN

La démocratie en santé repose sur un principe essentiel : **les usagers ne sont pas seulement bénéficiaires du système de santé, ils en sont des acteurs à part entière.** Leur expérience, leur expertise d'usage et leur capacité à exprimer leurs besoins et leurs attentes constituent un levier indispensable pour améliorer la qualité des accompagnements et renforcer le respect de leurs droits.

Les réunions menées en janvier et février 2026 dans les réseaux CVS d'Armor et de Penn Ar Bed ont pleinement illustré cette dynamique.

En mutualisant les connaissances, en clarifiant les compétences du CVS, en outillant les représentants, les ateliers ont permis de **consolider leur pouvoir d'agir.** Chaque participant a pu illustrer sa propre pratique de la démocratie en santé. La confrontation des points de vue a permis d'affirmer que **s'informer, échanger, formuler des avis,** est nécessaire pour renforcer le rôle du CVS dans la gouvernance.

Au cœur de ces rencontres, un fil rouge : donner à chaque représentant les moyens d'exercer son mandat. Être élu au CVS, c'est **porter la voix**

des autres, contribuer au dialogue avec l'établissement et participer à des décisions qui touchent directement la vie quotidienne. Cette responsabilité exige soutien et reconnaissance. C'est pourquoi les ateliers proposés (compréhension des missions du CVS, utilisation d'outils d'expression, réflexion sur les sujets relevant du CVS, découverte du rôle de la personne qualifiée) ont visé à renforcer l'autonomie et la légitimité des représentants.

Les enseignements tirés de ces six réunions confortent une conviction forte : **l'amélioration continue de la qualité passe par la parole des résidents,** entendue, prise en compte, et intégrée dans la gouvernance des établissements.

La formation "Usagers" du CTS d'Armor remercie l'ensemble des participants pour leur engagement.

Le 16 mars 2026



Monsieur Jean-Marie GODIN,
Président de la Formation
Usagers du CTS d'Armor

TABLE DES MATIÈRES



1	CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION	4
2	QUI SONT LES PARTICIPANTS.....	5
3	ATELIER INTERCONNAISSANCE	
	« de quoi parle-t-on dans nos cvs ».....	6
4	UN MODELE DE REGLEMENT INTERIEUR DU CVS	8
5	ATELIER « CVS ou pas CVS »	9
6	LE ROLE DE LA PERSONNE QUALIFIEE.....	20
7	QUAND IL FAUT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION	21
8	ENSEIGNEMENTS MAJEURS DES REUNIONS CVS.....	24
9	PROGRAMME DES PROCHAINES RENCONTRES	36



1

CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION



▶ APPRENDRE À SE CONNAÎTRE ET PARLER DU CVS

Nous avons pris un temps pour nous présenter.

Nous avons aussi parlé du CVS :

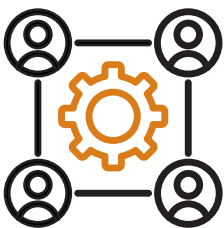
- ▶ Quels sujets discutez-vous dans vos établissements ?
- ▶ Quels sont les sujets les plus importants dans vos CVS ?



▶ COMPRENDRE CE QUE L'ON PEUT ABORDER AU CVS

Nous avons réfléchi ensemble et validé :

- ✔ Quels sujets sont bien du rôle du CVS ?
- ✘ Quels sujets ne sont pas du rôle du CVS ?



▶ DÉCOUVRIR DE NOUVEAUX OUTILS

Nous avons vu comment les autres établissements font.

Par exemple :

- ▶ des comptes-rendus en vidéo
- ▶ des documents en FALC
- ▶ des façons d'animer la réunion



▶ DÉCOUVRIR LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

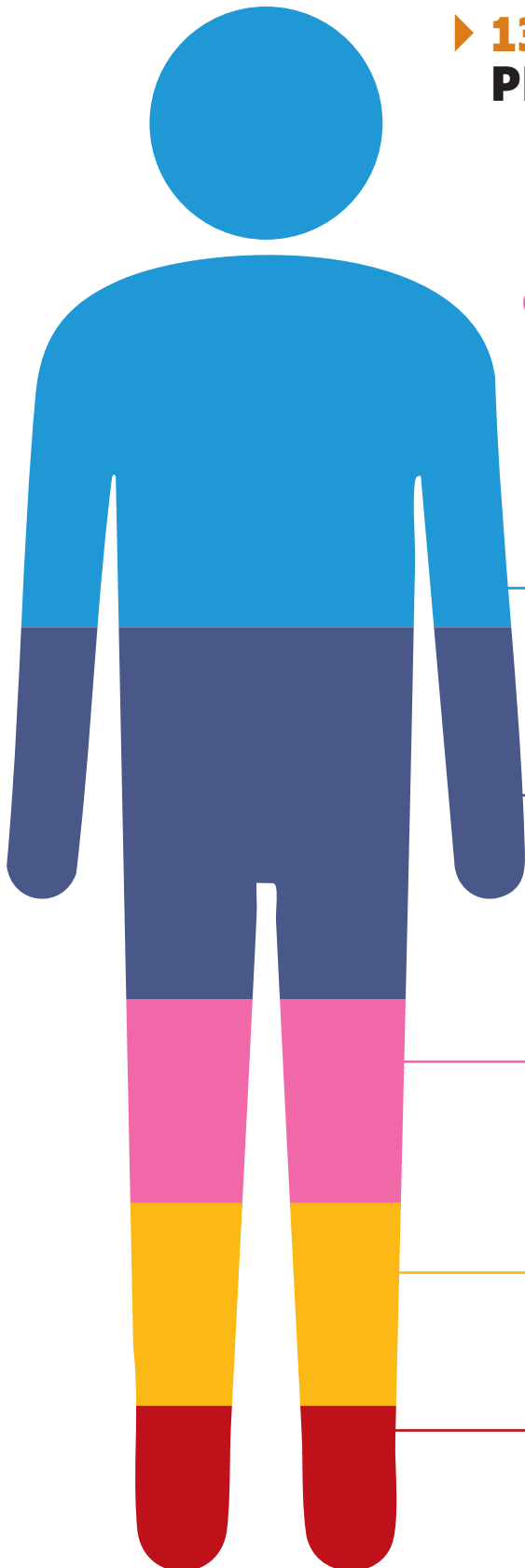
Nous avons parlé de la personne qualifiée.

- ▶ Qui est cette personne ?
- ▶ Quand peut-on l'appeler ?
- ▶ Comment peut-elle aider une personne accompagnée ?

2

QUI SONT LES PARTICIPANTS SYNTHESE GLOBALE

► **13 JANVIER 2026**
PENN AR BED NORD-PH



11 représentants
des personnes accompagnées | 37,9 %

9 Professionnels de soutien | 31,0 %

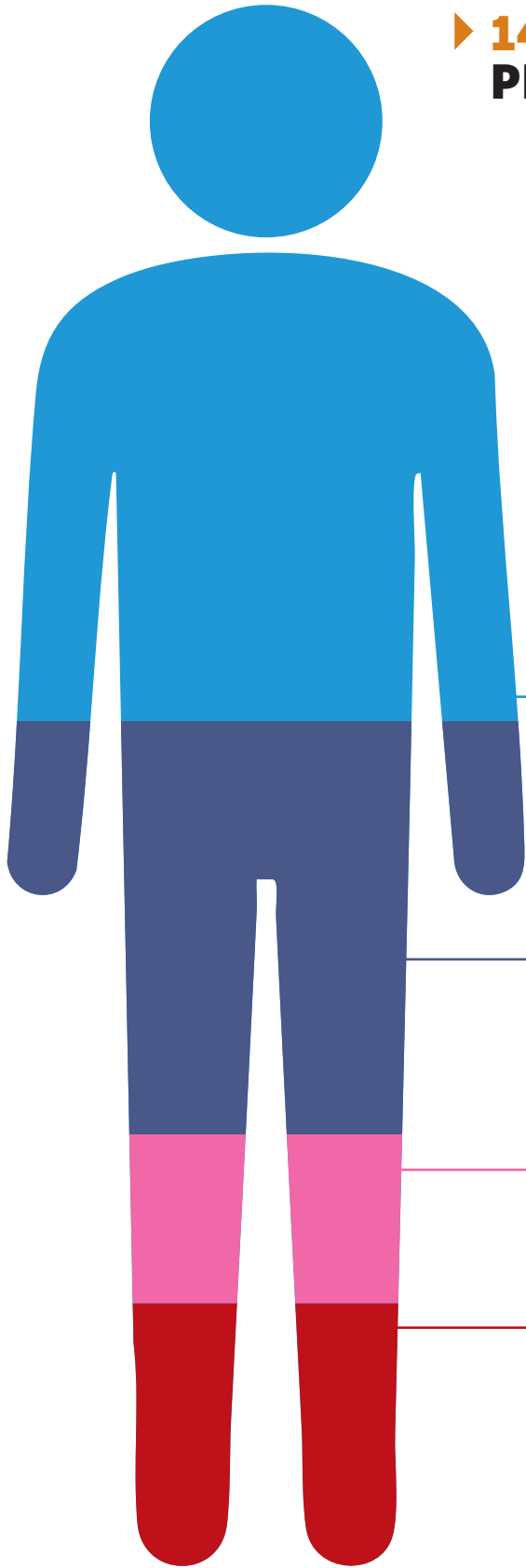
5 Représentants des familles | 17,2 %

4 Direction | 6,9 %

2 CTS | 6,2 %

0 Représentant des professionnel | 0 %

► **14 JANVIER 2026**
PENN AR BED SUD-PH



22 représentants
des personnes accompagnées | 57,9 %

11 Professionnels de soutien | 28,9 %

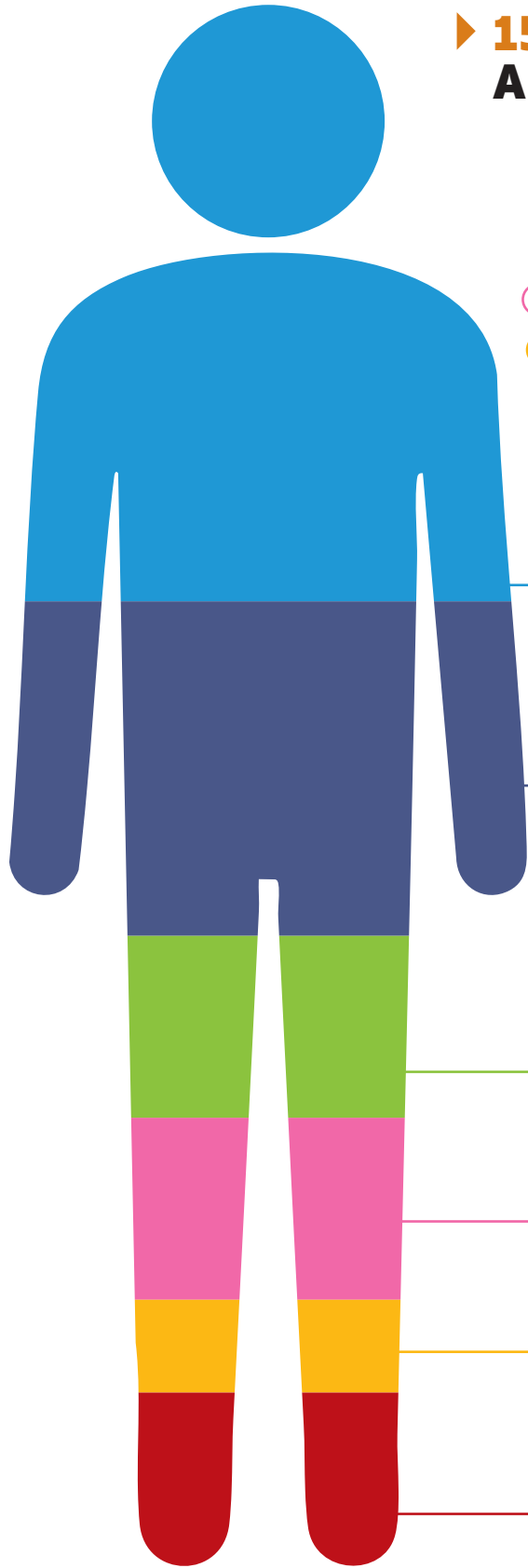
2 Représentants des familles | 5,3 %

3 CTS | 7,9 %

0 Direction | 6,9 %

0 Représentant des professionnel | 0 %

▶ **15 JANVIER 2026**
ARMOR-PH



- 13** représentants des personnes accompagnées | 40,6 %
- 12** Professionnels de soutien | 37,5 %
- 2** Représentants des professionnels | 6,2 %
- 2** Représentants des familles | 6,2 %
- 1** Direction | 3,1 %
- 2** CTS | 6,2 %

▶ **20 JANVIER 2026**
ARMOR-EHPAD



9 représentants
des personnes accompagnées | 28,1 %

8 Professionnels de soutien | 25 %

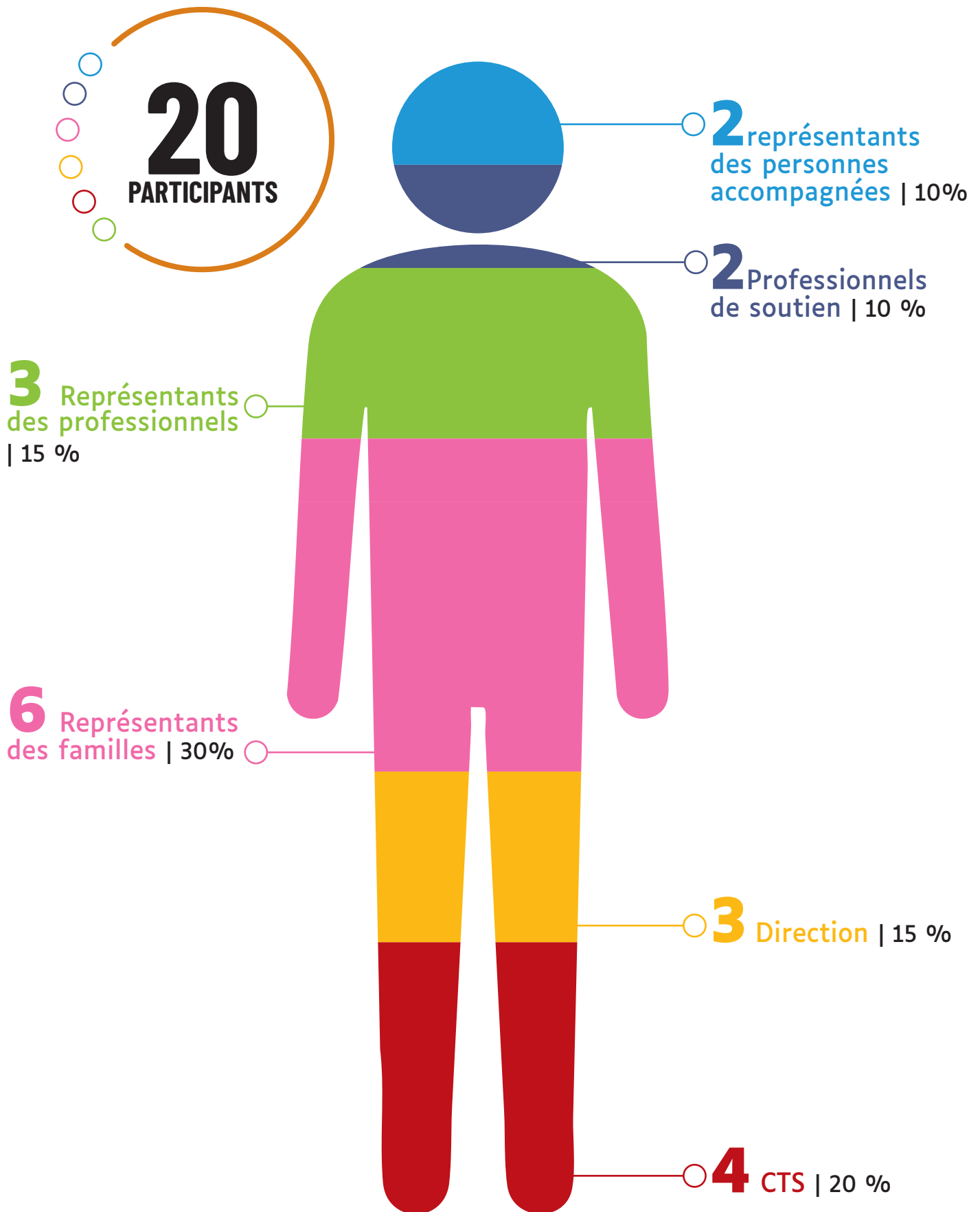
9 Représentants des familles | 28,1 %

2 Direction | 6,9 %

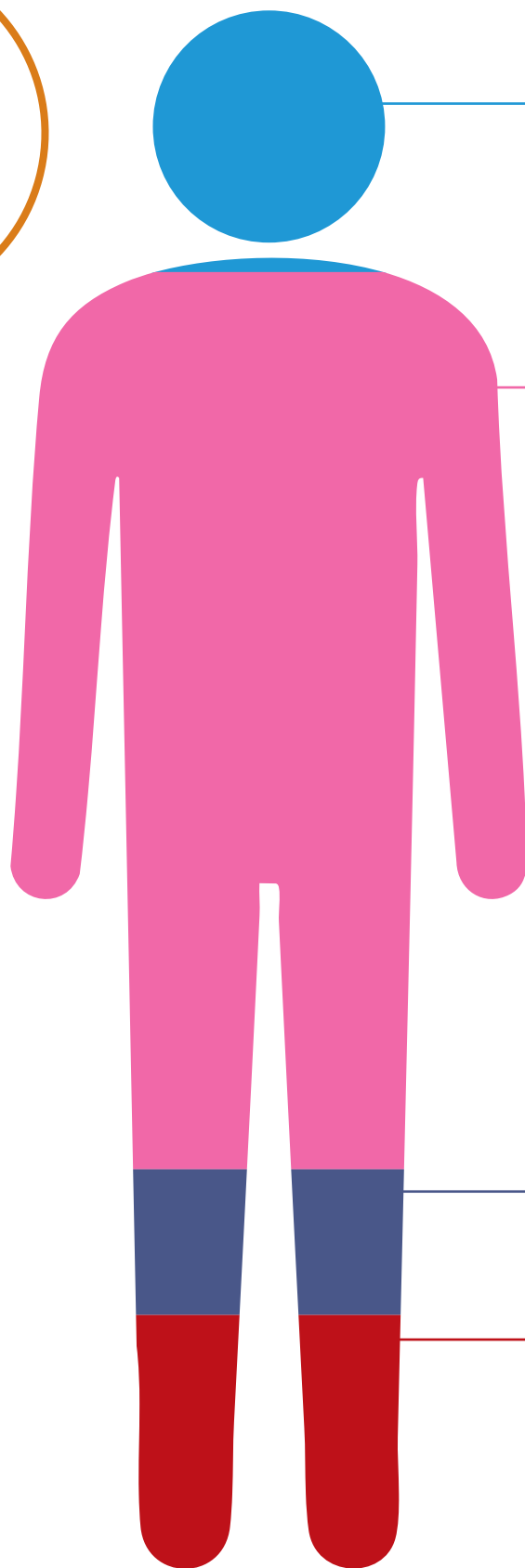
4 CTS | 12,5 %

0 Représentant des professionnel | 0 %

► 5 FÉVRIER 2026
PENN AR BED NORD - EHPAD



► **6 FÉVRIE 2026**
PENN AR BED SUD - EHPAD



2 représentants
des personnes
accompagnées
| 14,3 %

8 Représentants
des familles | 57,1 %

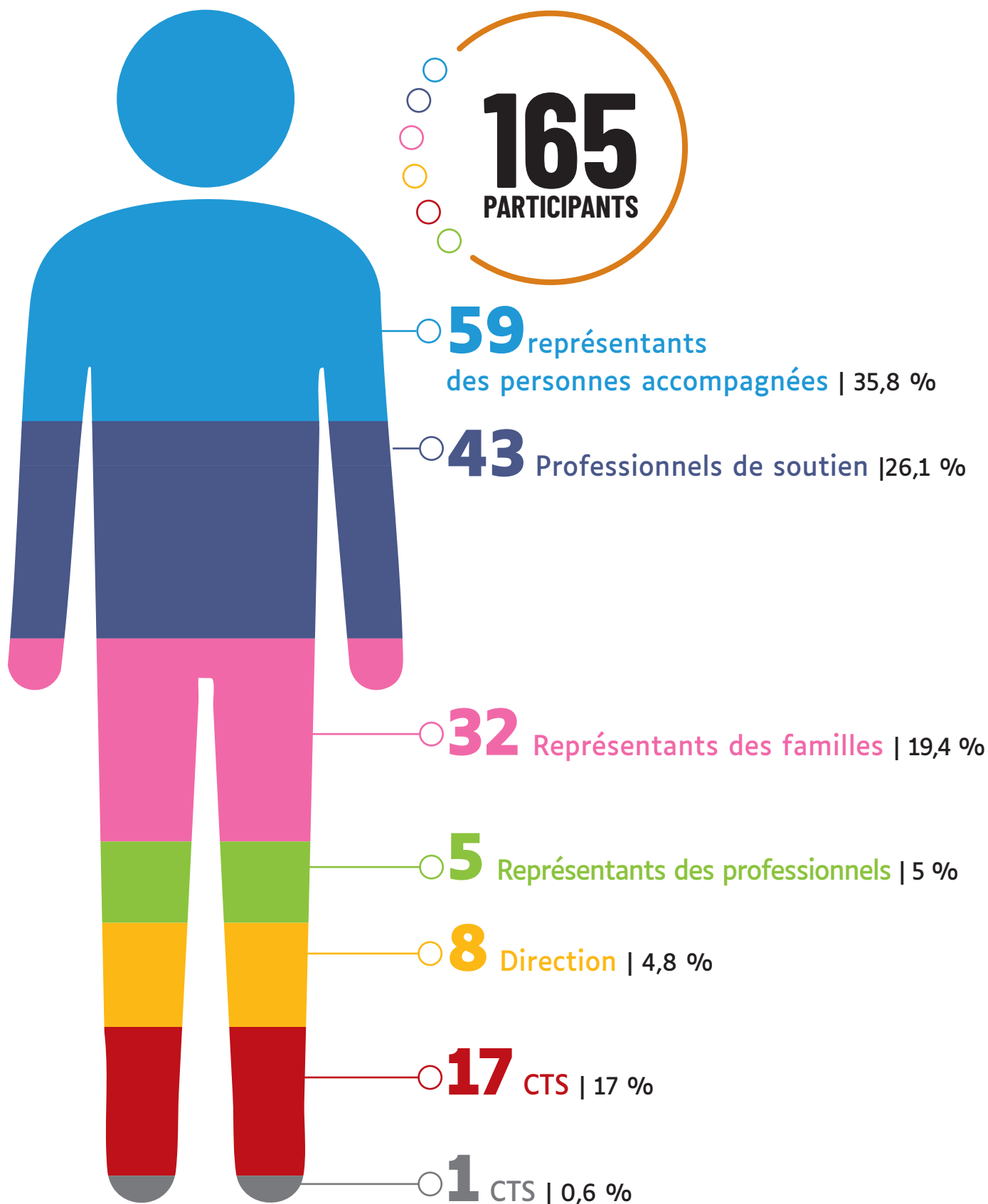
1 Professionnels
de soutien | 7,1 %

2 CTS | 14,3 %

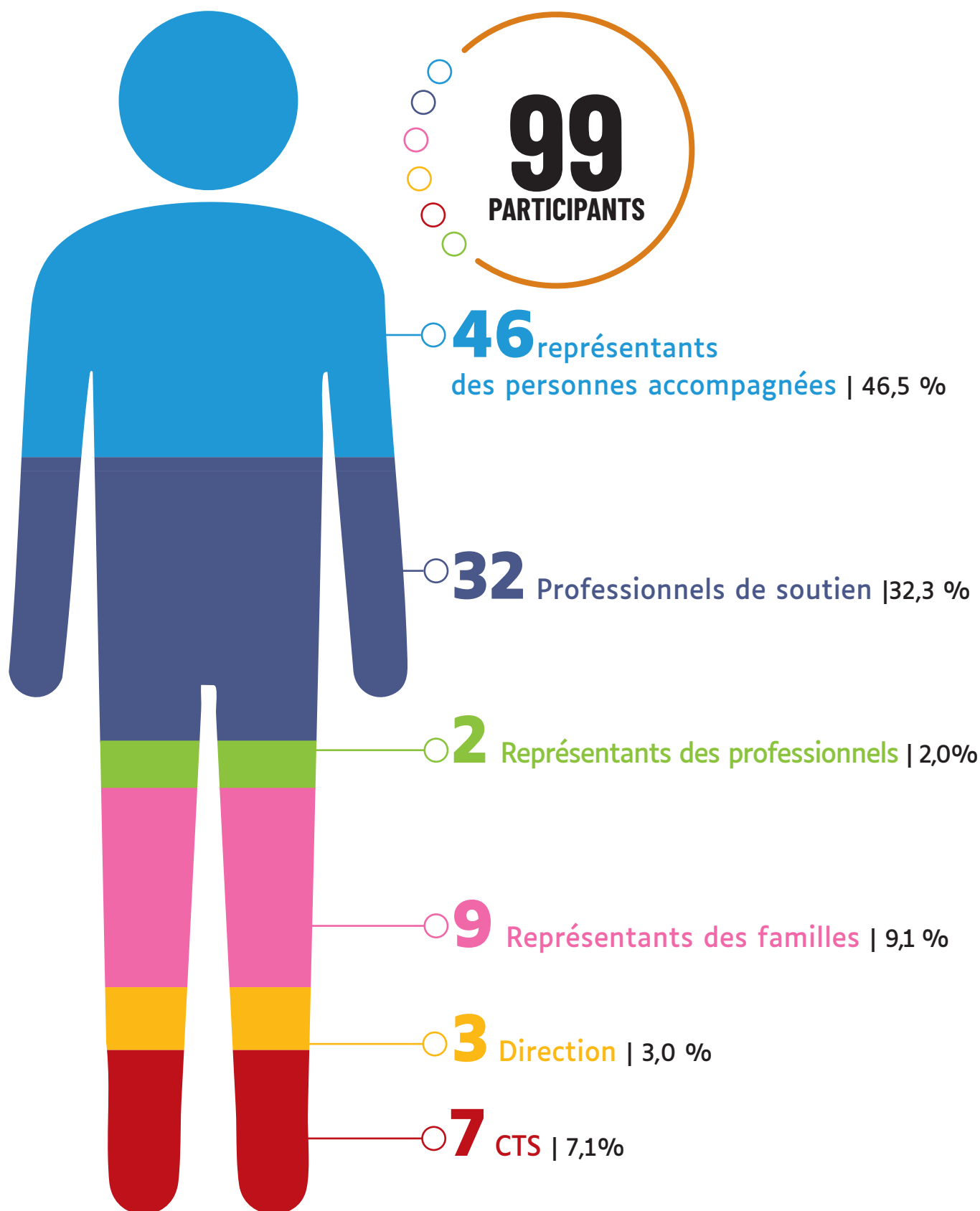
0 Direction | 0 %

0 Représentant
des professionnels | 0 %

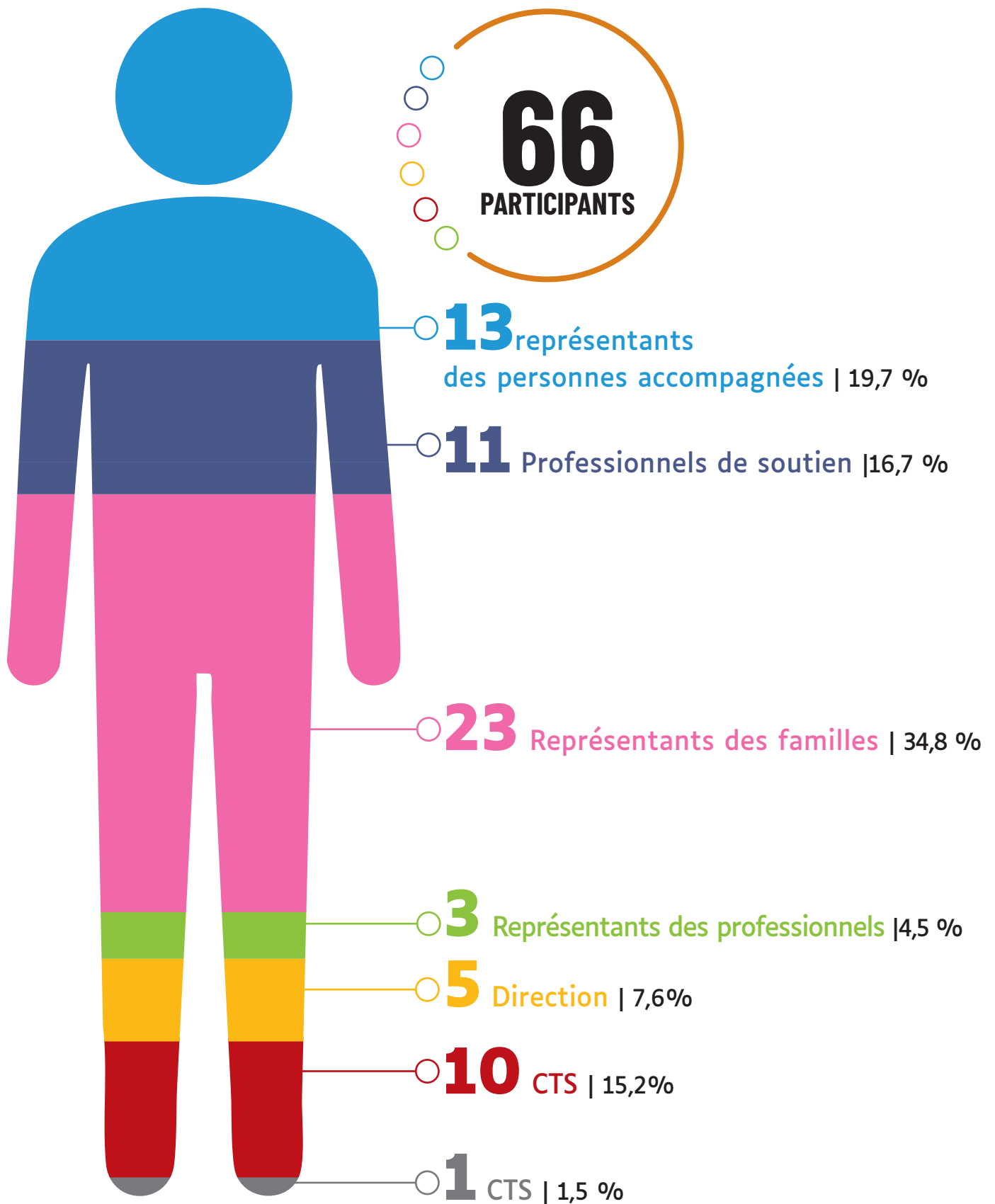
► **SYNTHÈSE GLOBALE**
RÉSEAUX CVS
JANVIER & FÉVRIER 2026
(PENN AR BED & ARMOR – PH ET EHPAD)



► **RÉSEAU HANDICAP (PH)**
**(3 RÉUNIONS : 13, 14
ET 15 JANVIER 2026)**



► **RÉSEAU EHPAD**
**(3 RÉUNIONS : 20 JANVIER,
5 FÉVRIER, 6 FÉVRIER 2026)**



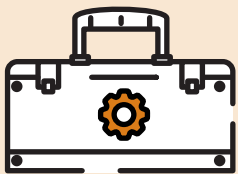
3

ATELIER INTERCONNAISSANCE « DE QUOI PARLE-T-ON DANS NOS CVS »

► UN JEU DE CARTES SUR LES SUJETS DU CVS A ÉTÉ UTILISÉ PENDANT L'ATELIER D'INTERCONNAISSANCE.

Les cartes ont aidé les participants à :


- se présenter
- parler des sujets discutés dans leur CVS
- dire quels sujets sont importants pour eux



FICHE-OUTIL

Jeux de cartes

Ce jeu de cartes permet d'aider les représentants à recueillir la parole des personnes accompagnées. Le jeu et son guide d'utilisation sont disponibles en téléchargement libre.

(Cliquer sur le lien) 



4

UN MODELE DE REGLEMENT INTERIEUR DU CVS

Pendant les réunions, il est apparu que plusieurs participants ne connaissaient pas bien le rôle du CVS, ses missions et son fonctionnement.

Pour aider les établissements, un modèle de règlement intérieur du CVS sera proposé lors des prochaines réunions du réseau en juin.

5

ATELIER CVS OU PAS CVS

► BUT DE L'ATELIER

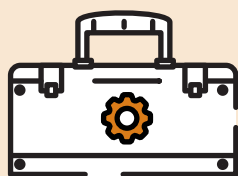


- Savoir ce qui relève du CVS ou non
- Relier des situations concrètes aux compétences du CVS
- Donner confiance aux représentants
- Mieux comprendre les missions du CVS prévues par la loi

Dans cet atelier, nous avons utilisé des cartes.
Sur chaque carte, il y avait une situation de la vie de l'établissement.

En groupe, nous avons réfléchi :

- ✓ c'est un sujet pour le CVS ?
- ✗ ce n'est pas un sujet pour le CVS ?



FICHE-OUTIL

Affiche "Les compétences du CVS"

Une affiche présentant les différentes compétences du CVS a été élaborée en deux versions :

- une version simple,
- une version détaillée.

(Cliquer sur le lien)

Ces supports peuvent être affichés dans les établissements afin de rendre les missions du CVS plus visibles et plus compréhensibles pour les personnes accompagnées, les familles et les professionnels.

Il est recommandé d'imprimer l'affiche en format A3 pour une meilleure lisibilité.

6

LE ROLE DE LA PERSONNE QUALIFIEE

Pendant la réunion, une personne de l'ARS est venue expliquer le rôle de la personne qualifiée.

La personne qualifiée peut aider si une personne pense que ses droits ne sont pas respectés.



Si le président du CVS reçoit une demande ou une réclamation, il peut :

- ▶ informer la personne qu'il existe une personne qualifiée
- ▶ lui expliquer comment la contacter



Scannez le QR Code pour découvrir le rôle de la personne qualifiée en vidéo

© Auvergne Rhône Alpes

Comment être mis en relation avec une personne qualifiée ?

FINISTÈRE :

Conseil départemental :

Direction des personnes âgées et des personnes handicapées :
02 98 76 22 46
DPAPH@finistere.fr

ARS Bretagne Délégation départementale du Finistère

✉ ars-dd29-animation-territoriale@ars-sante.fr

CÔTE-D'ARMOR :

Conseil départemental :

Infos services : 02 96 62 62 22
contact@cotedarmor.fr

ARS Bretagne Délégation départementale des côtes d'Armor

✉ ars-dd22-animation-territoriale@ars-sante.fr

Chaque établissement a reçu une affiche pour expliquer le rôle de la personne qualifiée.

Cette affiche doit être visible dans l'établissement.

Elle permet d'informer les personnes accompagnées et les familles sur leurs droits et sur les recours possibles.

Vous pouvez aussi télécharger les documents suivants :

LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne ressource pour le respect de vos droits

Quel est le rôle d'une personne qualifiée ?

- ~ Elle assure, en cas de conflit, un rôle de médiation et de soutien entre l'usager et l'établissement ou le service médico-social ou dans la structure d'aide à domicile ;
- ~ Elle informe les usagers sur leurs droits et les aide à les faire valoir.

Son intervention est gratuite.

Qui sont les personnes qualifiées ?

- ~ Elles sont présentes dans chaque département ;
- ~ Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure ;
- ~ Elles sont compétentes en matière de droits sociaux.

La liste des personnes qualifiées est disponible dans l'établissement.

Comment solliciter une personne qualifiée ?

- ~ Conseil départemental des Côtes-d'Armor : contact@cotessdarmor.fr
- ~ ARS Bretagne - Délégation départementale des Côtes-d'Armor : ars-dd22-animation-territoriale@ars.sante.fr
- ~ Contactez le service de votre département ou consultez le site de l'ARS Bretagne

Logos: République Française, ARS, Département Finistère, Côtes d'Armor, Département Ille & Vilaine, Département MORBIHAN.

Mode d'emploi

**USAGER, RÉSIDENT, FAMILLE :
LA PERSONNE QUALIFIÉE
VOUS ACCOMPAGNE**

Logos: République Française, ARS, Département Finistère, Côtes d'Armor, Département Ille & Vilaine, Département MORBIHAN.

Facile à lire et à comprendre

Se faire aider pour le respect de ses droits

Le respect de ses droits, c'est quoi ?

Chaque personne a des droits.
Ces droits sont écrits dans la loi.
Ces droits doivent être respectés.
Pour connaître mes droits, il existe une Charte des droits et libertés.
On peut demander cette Charte des droits et libertés à son établissement ou à un service d'aide à la vie sociale.

Pourquoi j'ai besoin d'être aidé ?

- Je pense que mes droits ne sont pas respectés.
- Je me sens en difficulté.
- Je n'arrive plus à discuter avec les professionnels.

LE MOT EN +

ARS Bretagne



Samantha DODARD

L'ARS Bretagne est fière de porter cette expérimentation de réseaux de Conseils de la Vie Sociale sur les territoires Armor et Penn Ar Bed.

L'investissement et le dynamisme des participants témoignent de l'intérêt de ces rencontres afin de poursuivre les objectifs suivants :

- Offrir un espace d'échanges et de partage de bonnes pratiques
- Permettre aux personnes concernées d'exercer pleinement leur rôle

Je remercie l'ensemble des participants, mais également les CTS et le CREAI, pour leur engagement au cours de ces différents temps d'échange.

Samantha Dodard,
Responsable du département Qualité
et Droits des Usagers

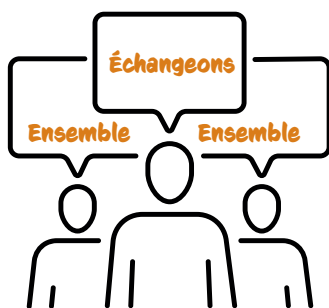


7

QUAND IL FAUT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Pendant les réunions, certains élus ont posé des questions sur des situations précises. Parfois, ces situations concernent :

- ▶ un problème grave
- ▶ une atteinte aux droits
- ▶ une suspicion de maltraitance
- ▶ un dysfonctionnement important dans l'établissement



Le réseau CVS permet d'échanger et de réfléchir ensemble.

Mais il ne permet pas d'analyser en détail une situation individuelle.

Si une personne pense qu'il y a un problème grave, et qu'elle n'a pas trouvé de solution avec la direction, elle peut déposer une réclamation auprès de l'ARS.

Elle peut écrire à l'ARS par courrier :

Agence régionale de santé (ARS) Bretagne
Département Qualité, Droit des usagers
6, Place des Colombes
CS 14253 - 35042 Rennes Cedex

▶ **En remplissant un formulaire :**

Formulaire de Réclamation (ARS) ·
Dématérialisation des Démarches
Sociales

▶ **Pour en savoir plus, consultez
le site de l'ARS Bretagne ici :**

Déposer une réclamation concernant
la qualité des soins ou d'une prise en
charge | Agence régionale de santé
Bretagne



8

ENSEIGNEMENTS MAJEURS DES REUNIONS CVS

Participation des personnes accompagnées et des résidents

- Les réunions ont confirmé un enjeu central : la participation réelle des personnes accompagnées et des résidents.
- Être représentant est un rôle important.
- C'est aussi un rôle complexe. Il faut :



ÉCOUTER
les autres

COMPRENDRE
les sujets

POSER
des questions

PARFOIS
défendre des droits

Cela peut être difficile.

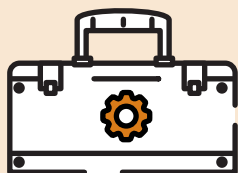
Les représentants peuvent avoir besoin d'aide pour exercer leur mandat. Cette aide peut être apportée par un professionnel de soutien.

Le professionnel de soutien aide à :

- préparer la réunion
- comprendre les documents
- formuler les questions
- faciliter la prise de parole


Il ne décide pas à la place du représentant.

Il est de la responsabilité de l'établissement de mettre en place ce soutien si les représentants en ont besoin.



FICHE-OUTIL

Cette fiche outil explique le rôle du professionnel de soutien. Elle est disponible en téléchargement.

(Cliquer sur le lien) 

Rapport d'activité et lien avec l'ARS

Il a été rappelé que :

- le rapport d'activité du CVS doit être présenté par le président à l'instance décisionnaire de l'établissement
- il doit être transmis à l'ARS

À ce stade, l'ARS ne souhaite pas produire une trame harmonisée régionale. Ce sujet sera inscrit à l'ordre du jour des réunions d'octobre pour envisager une co-construction avec le réseau CVS.

9

PROGRAMME DES PROCHAINES RENCONTRES

PROGRAMME DE LA RÉUNION



13H15

ACCUEIL

13H30

LE CVS EN 9 ÉTAPES

Découvertes des étapes et partage des pratiques

14H15

**DÉCOUVRIR LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR
DU CVS**

Comprendre les règles

14H45

**L'ART DE POSER
LES BONNES QUESTIONS**

Transformer son idée en question

15H20

ET MAINTENANT ?

CONCLUSION

par CTS PENN AR BED



Nicolas Zlotnik

Les réseaux inter-CVS du Finistère, c'est une dynamique collective aujourd'hui en construction. Nos réunions prouvent que quand on rassemble les élus, les familles et les professionnels, tout devient plus simple, plus clair, plus efficace.

Ici, on avance ensemble.

On s'écoute et se respecte.

On partage des bonnes idées, des réussites, des difficultés, des questions.

On apprend grâce à l'expérience des autres, et en rencontrant des experts.

On propose des actions utiles dans les établissements.

Ces réseaux permettent :

- à chacun d'être **mieux informés et comprendre son rôle**
- d'avoir des **CVS plus actifs,**
- **d'améliorer la vie quotidienne et de défendre la parole des personnes accompagnées.**

Avec ce réseau, les élus deviennent plus confiants, plus formés, plus efficaces. Ils peuvent mieux représenter les personnes accompagnées.

Enfin, en organisant des événements départementaux et en diffusant des informations utiles au plus grand nombre, ce réseau contribuera à rendre la parole des usagers plus visible, plus légitime et plus entendue.

Cette aventure a été initiée il y a 3 ans par l'ARS Bretagne qui a proposé une animation autour de la participation dans les Établissements et Services Médico-Sociaux (ESMS) dans les 7 territoires de santé bretons. Ces rencontres ont été organisées par le CREAÏ Bretagne qui a coconstruit ces réunions avec des représentants des usagers issus des CTS, des personnes accueillies dans les établissements et des professionnels qui les accompagnent.

Devant le succès en terme de participation et de l'enthousiasme de tous, nous avons demandé de profiter de cette énergie pour mettre en place un processus de rencontre des acteurs plus pérenne. L'idée novatrice d'une coopération entre les CVS d'un même territoire s'est alors imposée. L'ARS a demandé au CREAÏ Bretagne de mettre en place ces réseaux de CVS pour les EHPAD et pour les personnes en situation de handicap et de les accompagner pour les Côtes d'Armor et le Finistère.

Je tiens à souligner le travail exceptionnel du CREAÏ Bretagne pour co-construire et encadrer les réunions avec les partenaires du programme ainsi que l'extrême qualité des documents publiés au fur et à mesure sur un site web publique. L'appel au partage des outils mis en œuvre par chacun des participants est un des éléments les plus intéressants.

Je voulais remercier les personnes de l'ARS Bretagne pour leur soutien et leur encadrement et surtout Mélanie Kassegne et Gaelle Lepabic du CREAÏ Bretagne pour la qualité de leurs travaux qui permettrons de répliquer ce programme exemplaire dans tous les départements volontaires.

- ▶ **Ensemble, nous pouvons vraiment changer les choses.**
- ▶ **Ensemble, nous rendons la parole des usagers plus forte.**
- ▶ **Ensemble, nous faisons avancer la démocratie en établissement dans tout le Finistère.**

Nicolas Zlotnik,
Président de la Formation organisant
l'expression des usagers – CTS Finistère Penn Ar Bed

