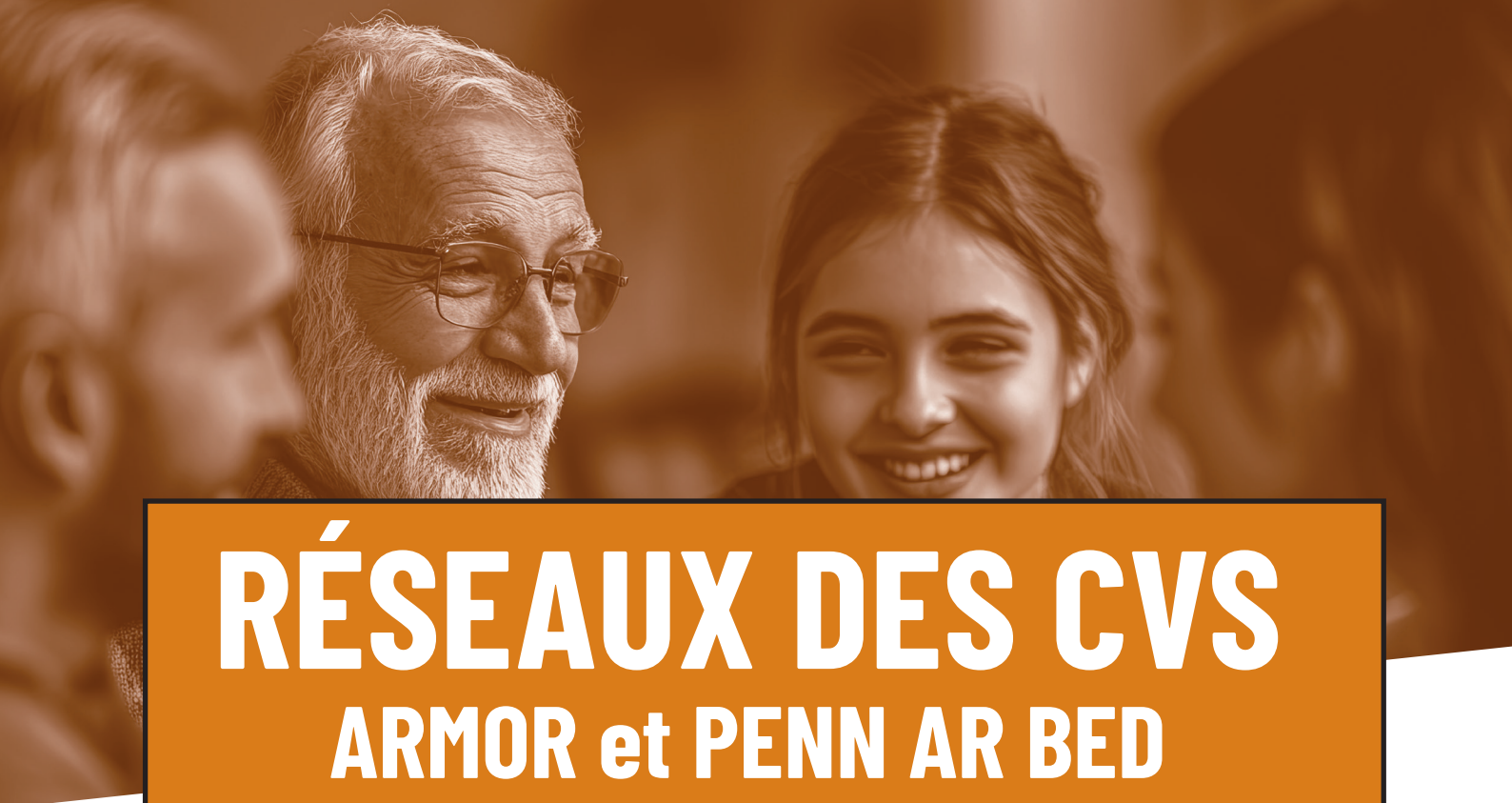




RÉSEAUX DES CVS

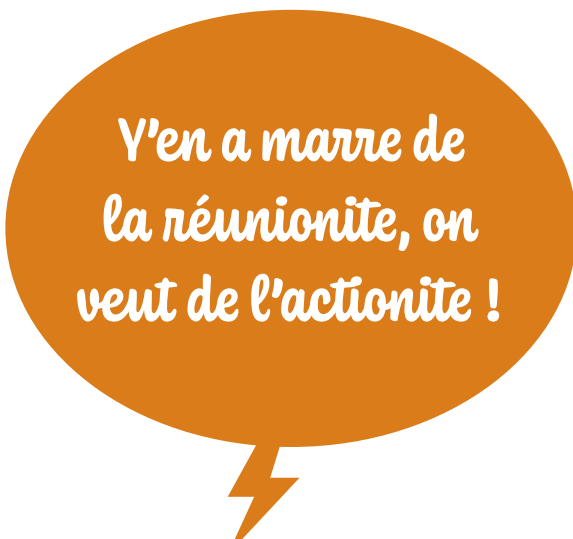
ARMOR et PENN AR BED

Compte-rendu des 6 réunions
(juin 2026)

NOS PHRASES CHOCS DE JUIN 2026 :



*Demander,
ce n'est pas offenser !*



*Y'en a marre de
la réunionite, on
veut de l'actionite !*



*C'est la direction de l'établissement qui
impulse une bienveillance, une attention
qui facilite le fonctionnement du CVS !*



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

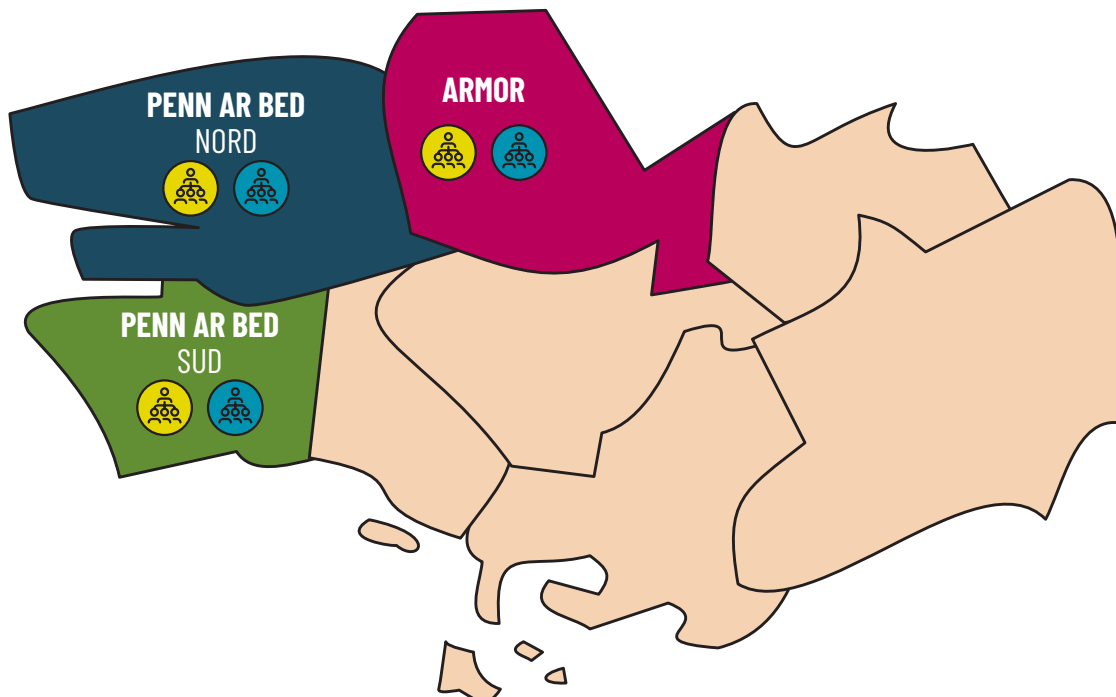
vos idées et
vos expériences



FAIRE ENTENDRE

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 6 réunions
qui ont eu lieu sur les territoires Armor et Penn Ar Bed**

ARMOR

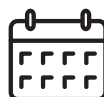


Réseau des CVS
EHPAD

INFOS



Chambre d'Agriculture
des côtes d'Armor
4 Av. du Chalutier Sans Pitié
PLÉRIN



**9 JUIN
2026**



**DE 13H15
À 15H30**

ARMOR

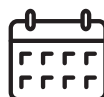


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



Chambre d'Agriculture
des côtes d'Armor
4 Av. du Chalutier Sans Pitié
PLÉRIN



**04 JUIN
2026**



**DE 13H15
À 15H30**

**PENN AR BED
NORD**

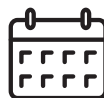


Réseau des CVS
EHPAD

INFOS



Centre des congrès
de Mescoat
LANDERNEAU



**16 JUIN
2026**



**DE 13H30
À 15H30**

**PENN AR BED
NORD**

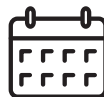


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



Centre des congrès
de Mescoat
LANDERNEAU



**02 JUIN
2026**



**DE 13H30
À 15H30**

PENN AR BED SUD

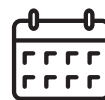


Réseau des CVS
EHPAD

INFOS



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



**17 JUIN
2026**



**DE 13H30
À 15H30**

PENN AR BED SUD

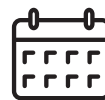


Réseau des CVS
**des établissements
accueillant des personnes
handicapées**

INFOS



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



**3 JUIN
2026**



**DE 13H30
À 15H30**

TABLE DES MATIÈRES



INTRODUCTION	7
1 CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION	8
2 QUI SONT LES PARTICIPANTS Synthèse globale	10
3 ATELIER INTERCONNAISSANCE	
« Les réalisations dont nous sommes fier-es	20
4 ATELIER 1 « Le CVS en 9 étapes »	22
5 Zoom Sur la boîte à outils du CVS	28
6 ATELIER 2 « L'art de la reformulation »	29
7 ENSEIGNEMENTS MAJEURS DES REUNIONS CVS	30
8 ET MAINTENANT ? – Programme des prochaines réunions	32
9 CONCLUSION	33
ANNEXE 1	
Les réalisations de nos cvs dont nous sommes fier-es	34
ANNEXE 2	
Nos pratiques à chaque étape du cycle de vie du CVS	42

INTRODUCTION

En juin 2026, les réseaux CVS Penn Ar Bed et Armor ont réuni 137 participants issus des secteurs du handicap et des EHPAD pour partager leurs expériences, leurs réussites et leurs questionnements. Six rencontres qui ont permis de mettre en lumière les réalisations dont les CVS sont fiers, d'échanger sur les pratiques, de nourrir la boîte à outils du réseau et de réfléchir ensemble aux conditions d'une participation toujours plus effective. Cette

initiative permet à bon nombre de personnes accueillies ou de leur famille de s'exprimer et d'être mieux informés sur leurs droits.

Les échanges ont aussi confirmé des difficultés déjà identifiées : accès à l'information, recueil de la parole, peur des représailles, besoin d'outils adaptés ou encore difficulté à aborder certains sujets de fond. Mais ils ont également révélé une richesse d'initiatives, d'idées et de solutions portées par les acteurs de terrain.

Des constats méritent cependant une attention particulière :

- Les établissements ne sont pas assez représentés lors des réunions (en plus des résidents) car malgré un certain nombre de réunions un grand nombre d'établissements n'y a jamais pris part.
- La participation des personnes directement concernées, notamment les résidents d'EHPAD, reste encore trop faible au sein du réseau. Pourtant, leur parole est irremplaçable. Leur expérience du quotidien, leurs attentes et leurs propositions constituent la raison d'être même des CVS.

Renforcer leur présence et leur pouvoir d'agir demeure donc un enjeu majeur pour les travaux à venir.

Pour continuer l'animation de ces réseaux qui se mettent en place, il est important que l'encadrement du CREAI puisse être pérennisé au moins pour les deux années à venir. Le but serait de rendre ces réseaux plus autonomes, peut-être avec l'aide des

commissions des usagers des Conseils Territoriaux de Santé qui sont à l'origine du programme. Le CREAI avec

l'ARS devraient mettre en place un outil (réunions, présentation, documents ou même réseaux des directions ?) à la destination spécifique des directions des établissements médico-sociaux, reprenant les informations diffusées sur les bonnes pratiques et les boîtes à outils.

Ce compte-rendu restitue les principaux enseignements de ces rencontres. Il témoigne d'une ambition partagée : faire des CVS non seulement des lieux d'expression, mais de véritables espaces d'influence et de transformation au service des personnes accompagnées et de leurs proches.

**Nicolas Zlotnik,
Anthony Moustier,
Florence Le Doze,
Jean-François Marandola**

**Membres de la Formation
organisant l'expression des usagers
(Conseil territorial de santé du
Finistère Penn Ar Bed)**

1

CE QUE NOUS AVONS FAIT ENSEMBLE LORS DE LA REUNION

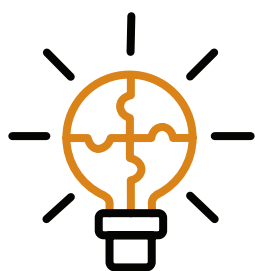


► APPRENDRE À SE CONNAÎTRE ET PARLER DU CVS

On a pris un temps pour nous présenter.

On a aussi parlé de ce que l'on fait dans nos CVS :

- Quels sont les réalisations de nos CVS dont nous sommes fiers.es ?



► DÉCOUVRIR DES PRATIQUES DE CVS

On a découvert **les 9 étapes** du cycle de vie du CVS. 

On a partagé nos pratiques pour chaque étape du CVS :

- ✓ Nos pratiques réussies
- ✗ Nos pratiques qui ne fonctionnent pas bien

Pour s'exprimer sur chaque étape, on avait pour nous aider :

- l'outil du cycle de vie du CVS
- le cahier de nos pratiques à chaque étape du cycle de vie du CVS.

Dans le cahier, il y avait des aides pour alimenter notre réflexion. 



► **PRENDRE CONNAISSANCE DU MODÈLE DE RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU CVS**

- On a découvert comment se rendre sur les outils du réseau mis en ligne.
- On a découvert la proposition de modèle de règlement intérieur du CVS.
C'est le prochain outil qui sera mis dans la Boîte à outils.
- On a exprimé nos besoins sur les parties modifiables du règlement intérieur.
- Des participants au réseau vont partager leur modèle pour aider à construire les outils du réseau



► **CONSTRUIRE DES QUESTIONS ADAPTÉES AU CVS**

- On a lu des vignettes de situation concernant des recueils des questions de personnes concernées ou des familles.
- On a réfléchi à une manière constructive de porter cela en réunion de CVS.



2

QUI SONT LES PARTICIPANTS SYNTHESE GLOBALE

► 2 JUIN 2026
PENN AR BED NORD - PH



16 Représentants
des personnes accompagnées | 57 %

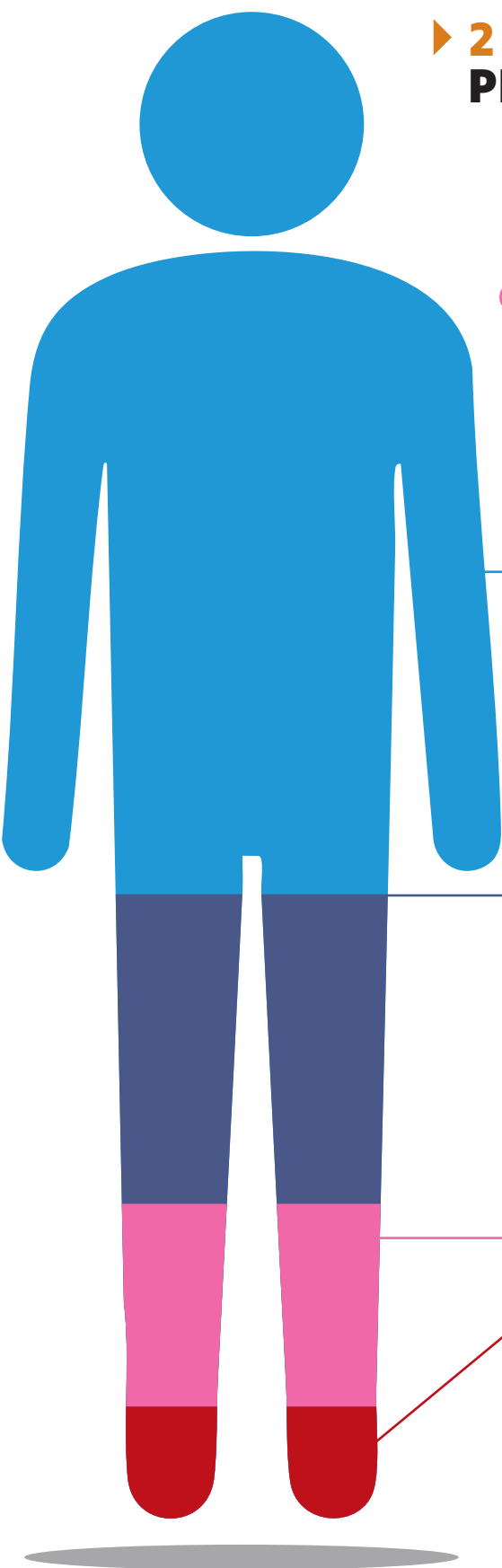
7 Professionnels de soutien | 25 %

4 Représentants des familles | 14 %

1 CTS | 4 %

0 Représentant des professionnels | 0 %

0 Direction | 0 %



► **3 JUIN 2026**
PENN AR BED SUD-PH



14 Représentants
des personnes accompagnées | 45 %

8 Professionnels de soutien | 26 %

2 Représentants des professionnels | 6 %

1 Représentant des familles | 3 %

5 Directions | 16 %

1 CTS | 3 %

► **4 JUIN 2026**
ARMOR-PH

25
PARTICIPANTS

12 Représentants
des personnes accompagnées | 48 %

10 Professionnels de soutien | 40 %

1 Représentant des professionnels | 4 %

1 Représentant des familles | 4 %

1 Direction | 4 %

0 CTS | 0 %

► **9 JUIN 2026**
ARMOR-EHPAD



17 Représentants
des personnes accompagnées | 52 %

9 Professionnels de soutien | 27 %

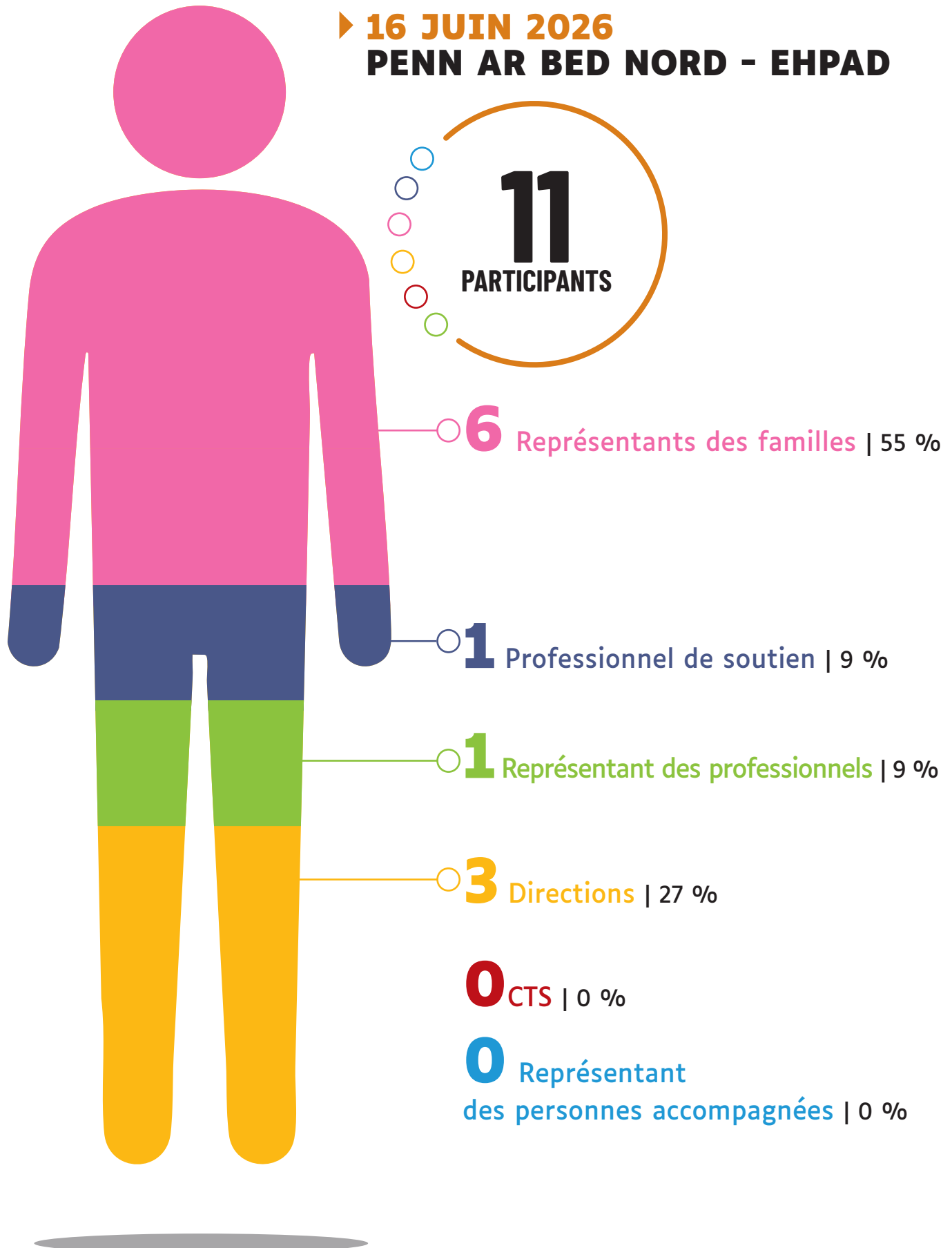
4 Représentants des familles | 12 %

1 Direction | 3 %

2 CTS | 6 %

0 Représentant des professionnels | 0 %

► **16 JUIN 2026**
PENN AR BED NORD - EHPAD



► **17 JUIN 2026**
PENN AR BED SUD - EHPAD



6 Représentants des familles | 67 %

1 Direction | 11 %

1 Représentant
des bénévoles | 11 %

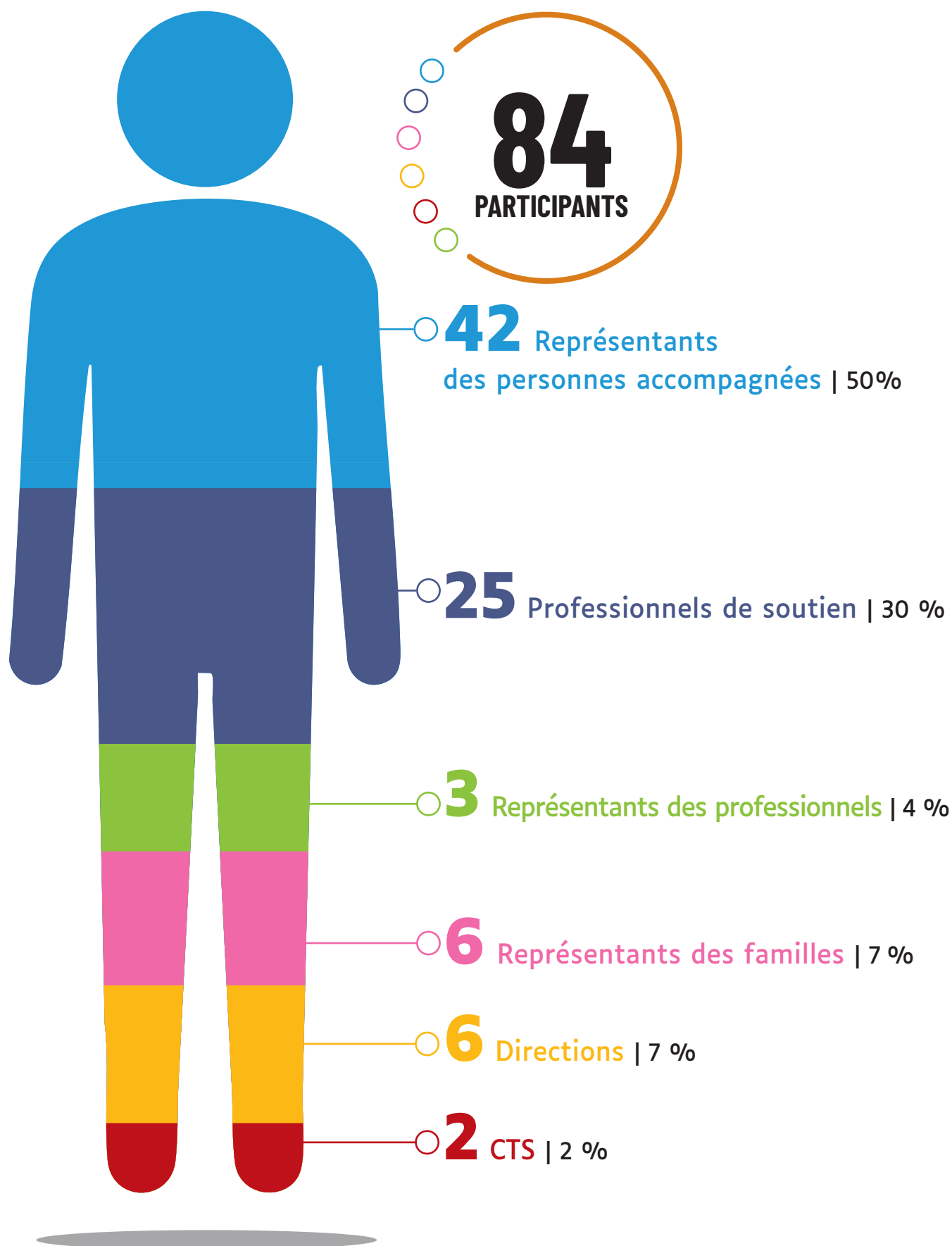
1 CTS | 11 %

0 Représentant
des personnes accompagnées | 0 %

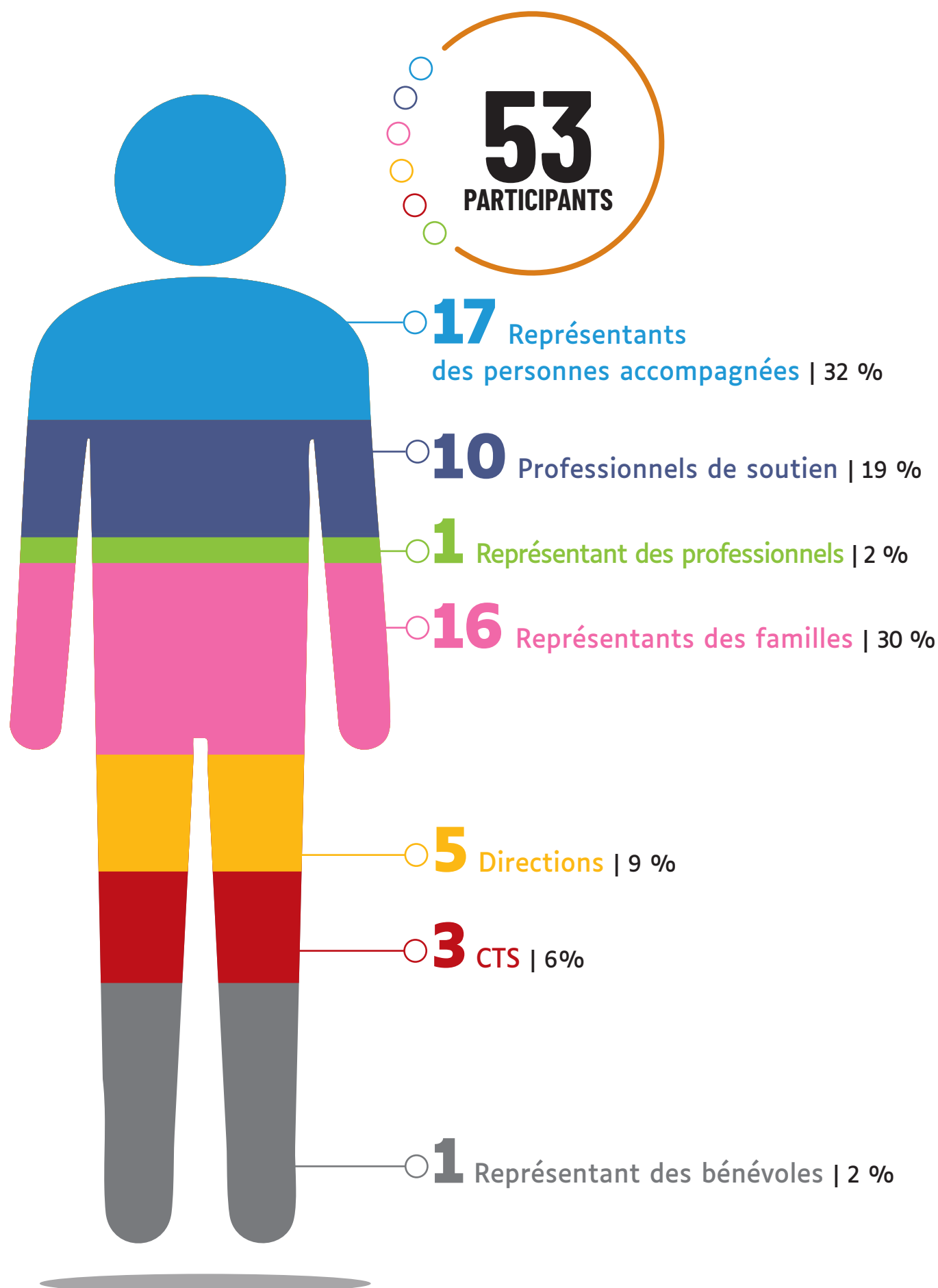
0 Représentant des professionnels | 0 %

0 Professionnel de soutien | 0 %

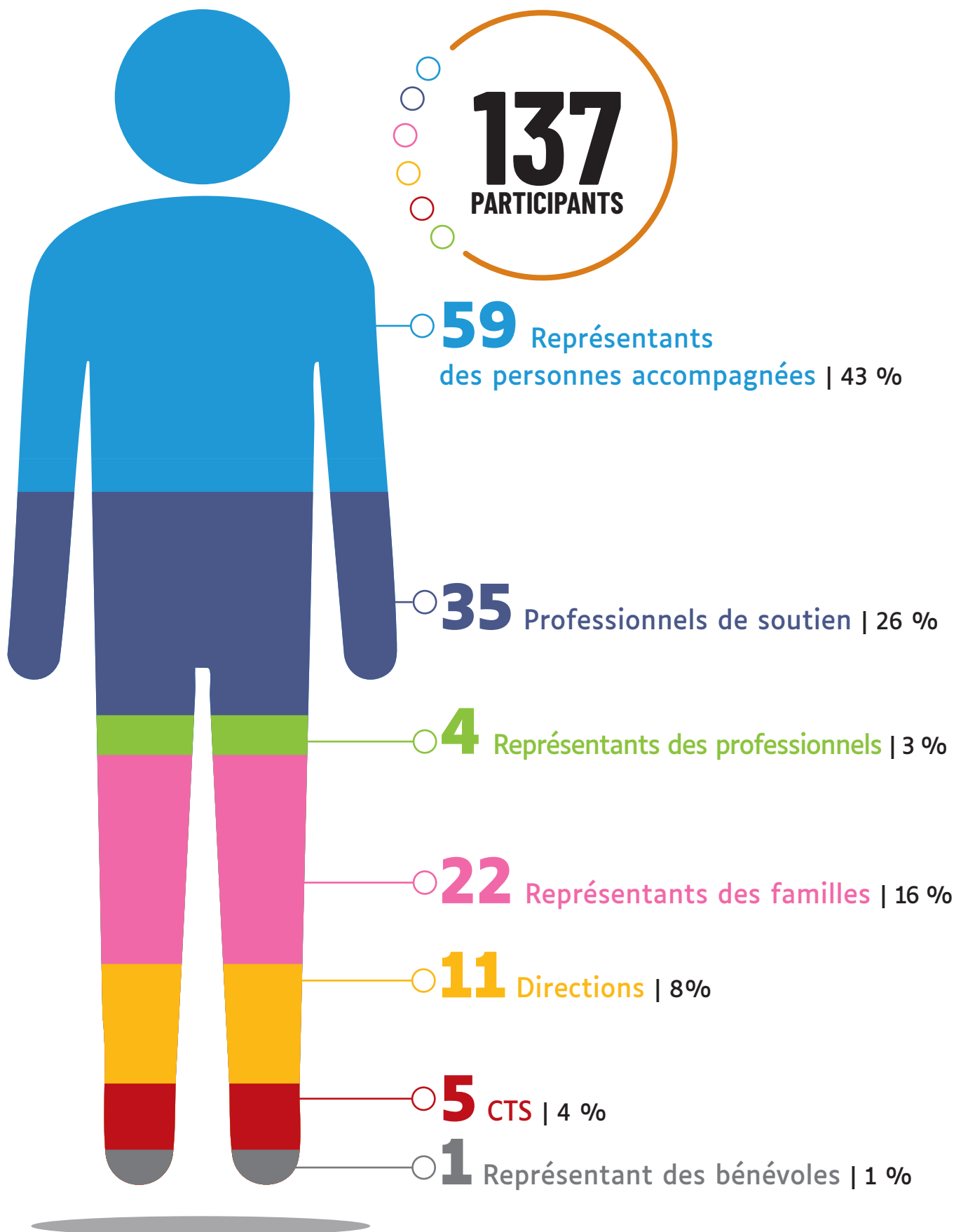
► **RÉSEAU HANDICAP (PH)**
(3 RÉUNIONS : 2, 3 ET 4 JUIN 2026)



► **RÉSEAU EHPAD**
(3 RÉUNIONS : 9, 16 ET 17 JUIN 2026)



► **SYNTHÈSE GLOBALE**
RÉSEAUX CVS - JUIN 2026
(PENN AR BED & ARMOR - PH ET EHPAD)





3

ATELIER INTERCONNAISSANCE « LES RÉALISATIONS DONT NOUS SOMMES FIER.ES »

► CE QUE L'ON A PRODUIT :

L'ensemble de nos réalisations se trouvent dans l'annexe 1



Le partage de nos réalisations a révélé non seulement des projets communs, mais aussi des initiatives inspirantes.

► CE DONT NOUS SOMMES FIER.ES

La réalisation qui revient le plus au sein des établissements présents est :

- La mise en place de moyens, de moments et de lieux d'expression pour **recueillir la parole avant la réunion du CVS**

Dans le champ du handicap, le second point qui revient en plus est :

- La mise en place de **divers moyens d'accessibilité de l'information** auprès des représentants des personnes accompagnées (FALC, format des réunions, audios, outils de CAA...)

► CE QUE L'ON VEUT COMME OUTILS :

Les réalisations plébiscitées pour alimenter la boîte à outils du réseaux sont :

- La création d'un protocole de mise en place d'un QR code qui permet aux personnes d'entendre une synthèse vocale qui lit le compte rendu du CVS (avec l'aide du Pôle Keraman)
- La création d'un modèle de compte rendu en FALC (avec l'aide de Kan Ar Mor)
- La création d'une plaquette de pictogrammes pour faciliter la communication en réunion (sur le modèle proposé par le Creai Bretagne pendant la réunion du réseau)
- La création d'un outil qui liste les bonnes pratiques pour adapter les supports et la communication aux besoins des personnes accompagnées

► CE QUE L'ON A RETENU :

Les réalisations inspirantes pour diffuser la participation sociale des personnes accompagnées sont :

- La **création d'un tiers lieu** au sein de l'établissement (Les jardins du Clos à Douarnenez)
- La **création d'une association des résidents** pour avoir un budget de fonctionnement complémentaire pour nos activités (Résidence Autonomie Le Quinic et EHPAD Le Roi Gradlon à Quimper)
- La présence de **personnes accompagnées au CA**, le conseil d'administration de notre association

► CE QUE L'ON A REPÉRÉ POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DU CVS :

Les pratiques repérées permettant au CVS de prendre de la hauteur :

- La création de sous-groupes de travail sur différents sujets comme : plaintes et réclamations ou gestion de crise (EHPAD Manon, Brest)
- La création de la commission repas (ESAT de Glomel)

ATELIER 1

4

LE CVS EN 9 ÉTAPES

► CE QUE L'ON A PRODUIT :

L'ensemble de nos pratiques se trouvent dans l'annexe 2 

Remarques

Certaines pratiques ont été catégorisées comme réussies  mais ne sont pas pour autant de bonnes pratiques de CVS.

Par exemple :

-  La direction écrit l'ODJ (ordre du jour),
-  L'ODJ est remis uniquement aux représentants,
-  La direction dirige la réunion du CVS
-  La direction rédige le compte rendu

L'ESSENTIEL DE NOS PRATIQUES POUR CHAQUE ÉTAPE :

1

RECUEIL DES QUESTIONS



Les représentants recueillent les questions et les propositions des personnes accompagnées et des familles.

-  Information auprès des familles et des résidents
-  Recueil des avis et des questions
-  Préparation en amont pour favoriser la participation au CVS
-  Faible participation
-  Outils d'expression proposés peu utilisés
-  Freins à l'expression (peur des représailles)

2

PRÉPARATION DE L'ORDRE DU JOUR

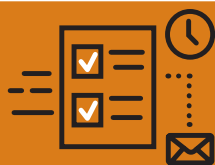


Le président prépare l'ordre du jour avec les représentants et la direction à partir des sujets proposés.

- ✓ Utilisation du recueil des questions
- ✓ L'ordre du jour est construit à plusieurs
- ✓ La direction valide l'ordre du jour
- ✗ Tous les représentants ne sont pas associés

3

ENVOI DE L'ORDRE DU JOUR



L'ordre du jour est envoyé aux membres au moins 15 jours avant la réunion.

- ✓ Diffusion anticipée de l'ODJ
- ✓ Communication à l'ensemble des représentants
- ✓ Affichage accessible de l'ODJ dans l'établissement
- ✗ Délai de diffusion de l'ODJ trop court
- ✗ Absence d'ODJ

4

RÉUNION DU CVS



Les membres se réunissent pour échanger, donner leur avis et faire des propositions.

- ✓ Animation du CVS par la direction ou le président
- ✓ Prise de notes réalisée pendant la réunion
- ✓ Utilisation de support d'animation de réunion
- ✗ Relations tendues en réunion
- ✗ Format de réunion non adapté

5

RÉDACTION DU COMPTE RENDU



Un compte rendu accessible est rédigé à l'issue de la réunion.

- ✓ Rédaction du CR par une animatrice ou un membre de la direction
- ✓ Rédaction du CR en collaboration avec le Président du CVS
- ✓ CR soumis à relecture par les membres du CVS
- ✗ Difficulté pour trouver une personne en charge de la rédaction du CR
- ✗ Délai de rédaction trop long
- ✗ CR ne reflète pas les échanges ayant eu lieu pendant la réunion

6

VALIDATION ET SIGNATURE



Le compte rendu est validé
et signé par le Président.

- ✓ CR validé et signé par le Président
- ✓ CR signé dans les 15 jours après la réunion
- ✗ CR n'est pas validé et signé par le Président
- ✗ CR signé 3 mois après la réunion

7

DIFFUSION



Le compte rendu est transmis
aux personnes accompagnées et aux familles.

- ✓ Large diffusion du CR
- ✓ CR disponible dans l'établissement
- ✓ CR accessible sur le site internet de l'établissement
- ✗ Format du CR non adapté et accessible pour les résidents
- ✗ CR non diffusé aux résidents
- ✗ Délais de publication long

8

AFFICHAGE PUBLIC



Le compte-rendu de la réunion est affiché dans les espaces communs.

- ✓ Affichage sur des panneaux
- ✓ CR disponible dans un classeur à l'accueil
- ✗ Pas d'affichage
- ✗ Pas de format adapté

9

SUIVI DES DÉCISIONS



Les décisions et actions sont suivies lors des réunions suivantes.

- ✓ Suivi des actions par la direction et le Président et information régulière aux membres du CVS
- ✓ Suivi des avancements en début de réunion de CVS
- ✗ Pas de suivi ni de plan d'actions

NOS PRATIQUES QUI ONT SUSCITÉ LE PLUS D'ÉCHANGES :

RECUEIL ET COMMUNICATION

On se demande :

- ▶ Comment faire participer le plus grand nombre pour le recueil des questions et avoir l'avis de tous ?
- ▶ Comment communiquer entre CVS et familles ?
- ▶ Comment recueillir les avis des familles ?
- ▶ Que doit-on faire pour que les outils proposés pour recueillir les avis soient utilisés ? Par exemple, les boîtes à idées, les temps de permanence, les café discut' ou papot'...



ODRE DU JOUR

- ▶ Qui fait quoi et comment ?



LA REUNION

- ▶ Le CVS est-il un point d'infos de la direction ?
- ▶ Comment améliorer la durée et le format de la réunion ?
- ▶ Comment faire participer des personnes non verbales ?



COMPTE RENDU

- ▶ Qui rédige le compte rendu ?
- ▶ Quand est-ce que l'on signe et diffuse le compte rendu ?
- ▶ Comment améliore-t-on les délais de rédaction après la réunion ?
- ▶ Comment crée-t-on un affichage accessible des compte rendu ?



SUIVI DES DECISIONS

- ▶ Comment fait-on une fiche projet pour le suivi des actions ?



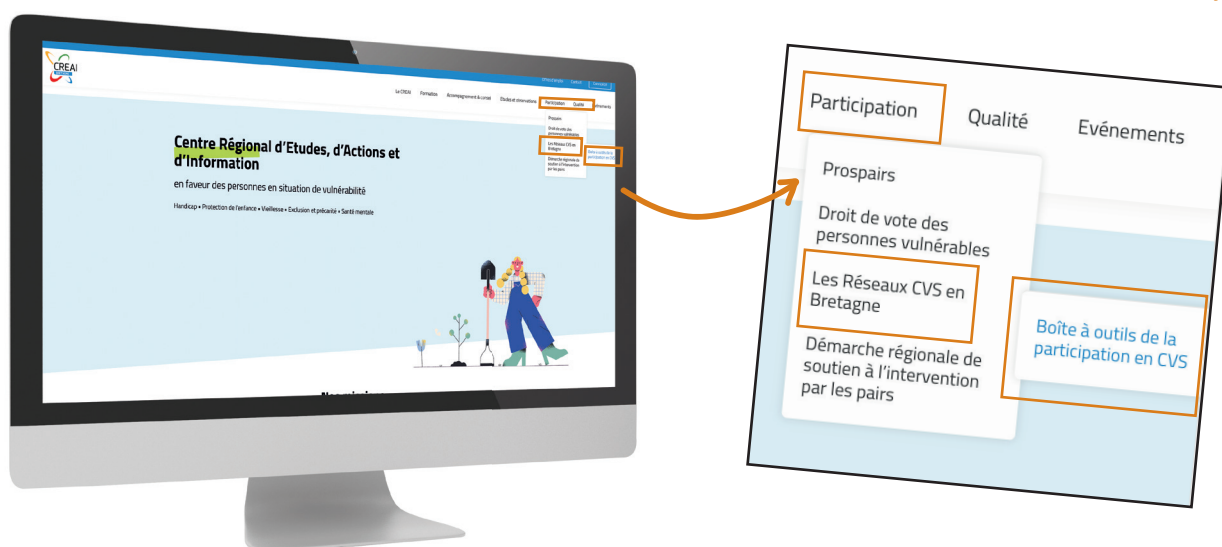
CE QUE L'ON A REPÉRÉ POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DU CVS :

- ▶ Création d'un **guide des bonnes pratiques** pour le cycle de vie du CVS. Le guide doit être adapté et donner des idées et exemples pour aider à passer à l'action.
- ▶ **S'inviter entre établissements** pour échanger plus longtemps sur nos pratiques.

5

ZOOM SUR LA BOÎTE À OUTILS DU CVS

On a découvert où trouver les productions des réseaux INTER CVS Bretons. C'est sur le site internet du Creai Bretagne. 



- On a revu les outils déjà produits par le réseau.
- On a aussi reparlé du modèle de règlement intérieur du CVS du réseau inter CVS breton.



- On a reparlé de nos besoins pour les parties modifiables.
 - Les noms des personnes élues ou désignées pour le mandat
 - La durée du mandat
 - S'il y a attribution de professionnels de soutien et le temps que ce soutien représente
 - Les modalités d'attribution des postes libres en cours de mandat
 - Le nombre de réunions prévues par an
 - Les modalités d'accessibilité prévues pour le compte rendu, la diffusion et l'affichage

ATELIER 2

6

L'ART DE LA REFORMULATION



Pour porter les demandes proposées dans les vignettes, on a proposé des reformulations.

Sur la table, on avait la liste des compétences du CVS.

L'animatrice nous a demandé de réfléchir pour prendre de la hauteur.

RÉSULTATS :

- ▶ La prise de hauteur est rare dans les propositions.
- ▶ La prise de hauteur n'a été verbalisée que dans le réseau handicap et uniquement sur la thématique de la vie quotidienne (commission menu ou restauration, proposition de mettre en place une enquête auprès des résidents).
- ▶ Certaines reformulations transforment la demande initiale.
- ▶ Souvent, lorsque nous portons une demande, nous proposons une piste de solution.

CONCLUSION :

- ▶ Nos propositions ne prennent pas de hauteur.
- ▶ Nos propositions ne s'appuient pas sur les compétences du CVS, ni sur les droits fondamentaux des personnes accueillies.

CE QUE LE RÉSEAU PEUT NOUS APPORTER :

- ▶ On peut travailler différentes manières de faire vivre la participation au quotidien dans nos établissements grâce au soutien du réseau.
- ▶ On peut construire des idées nouvelles à expérimenter dans nos établissements.

7

ENSEIGNEMENTS MAJEURS DES REUNIONS CVS

Lors des réunions de 2025 et de janvier/février 2026, nous avons partagé nos remarques et nos peurs.

En juin 2026, nous partageons toujours les mêmes remarques.

Ces remarques concernent :



Accès à la communication

Que ce soit pour le recueil, la communication ou pour la diffusion, les professionnels de soutien et les familles se demandent comment faire. De notre côté, « on aimerait être plus informé sur le suivi de nos demandes et que l'on nous dise les choses même si c'est négatif ».

La réponse de l'ARS

Pour travailler les outils, les adaptations de documents, apprendre à co-construire avec les personnes accompagnées des documents utiles pour elles, les établissements doivent former leurs professionnels en mobilisant leur plan de développement des compétences.



Droits, maltraitance et peur de représailles

Une intervention de l'ARS sur le sujet est prévue en 2027.



Manque d'outils

Le réseau a déjà produit un jeu de cartes pour favoriser la participation.

Fiche outil - Jeu de cartes pour recueillir la parole

Pour structurer les réunions, le réseau va construire **un ordre du jour adapté** pour animer la réunion du CVS. **Fiche outil à venir**

Pour adapter les supports, le réseau va construire **une charte des bonnes pratiques pour adapter les supports** aux besoins de mes interlocuteurs. **Fiche outil à venir**



Sujets peu abordés

Pleins de sujets ne sont pas abordés en CVS.

Pas de côté

Avec l'exercice de la reformulation, on a réfléchi au fait que l'on peut répondre à une question en prenant de la hauteur.

C'était l'exemple des repas avec la commission menu.



Avec des commissions thématiques ou des conseils de colocations ou des réunions hebdomadaires pour se retrouver, les sujets de tous les jours sont traités ce qui permet au CVS de pouvoir aborder les sujets laissés de côté.

On va parler de la participation au quotidien lors des réunions du mois d'octobre 2026.



LES OUTILS QUE NOUS DEMANDONS POUR NOUS AIDER :

► Les prochains outils à venir dans la boîte à outils du réseau CVS :

- un protocole de mise en place d'un QR code et d'une synthèse vocale pour rendre le compte rendu accessible
- un modèle de compte rendu en FALC
- une plaquette de pictogrammes pour faciliter la communication en réunion
- une charte des bonnes pratiques pour adapter les supports et la communication

► Les autres outils demandés :

- une mise en valeur des actions inspirantes des membres du réseau (modalité à définir : fiche individuelle , recueil global, vidéo de présentation)
- Un **questionnaire anonyme** à destination des familles et à disposition des représentants CVS.
- Des **outils de soutien au recueil et à la parole**
- un **guide des bonnes pratiques** pour le cycle de vie du CVS
- une modalité pour faire vivre le réseau en dehors des temps de réunions
- un outil de suivi des décisions et des projets du CVS

8

ET MAINTENANT ? PROGRAMME DES PROCHAINES REUNIONS

Programme pour les réunions d'**octobre 2026** :



13H15

ACCUEIL CAFÉ



13H30

BILAN DES RÉUNIONS 2026

On présente à nos directions le réseau inter CVS
On présente les outils produits par le réseau



14H00

LA PARTICIPATION C'EST TOUS LES JOURS

3 réunions CVS par an : "alors on fait comment ?"



15H00

LE PROGRAMME 2027

Vote des sujets que l'on veut pour 2027

15H20

ET MAINTENANT ?



LES SUJETS PROPOSÉS POUR 2027 :

- Bientraitance / maltraitance
- Le recueil des avis et les modalités de communication
- Utiliser l'outil de l'ordre du jour adapté
- Conduire une réunion adaptée
- Utiliser le compte rendu FALC
- Le suivi des décisions et des projets du CVS
- Utiliser un outil de suivi des décisions et des projets du CVS
- Mettre en place des commissions thématiques
(une commission par thématique quotidienne)

9

CONCLUSION

Au terme de ces six réunions des réseaux CVS d'Armor et de Penn Ar Bed, les membres de la Formation Usagers du Conseil Territorial de Santé d'Armor souhaitent souligner la richesse des échanges et l'implication des participants.

Ces rencontres ont permis de mettre en lumière une mobilisation importante des personnes accompagnées, des familles et des professionnels, avec une place centrale donnée à la parole des usagers, qui représentent à eux seuls près de la moitié des participants.

Elles confirment l'intérêt et la nécessité de ces espaces de partage pour faire progresser les pratiques et renforcer la vie démocratique au sein des établissements.

Les travaux conduits ont fait émerger des constats convergents. D'une part, de nombreuses initiatives inspirantes témoignent de la capacité des CVS à agir concrètement pour améliorer le quotidien et favoriser la participation. D'autre part, des difficultés persistantes demeurent, notamment en matière d'accès à l'information, de participation effective, de lisibilité des outils et de suivi des décisions.

La question de l'accessibilité, sous toutes ses formes, apparaît comme un enjeu central : accessibilité des supports, des modalités d'expression, mais aussi des réponses apportées aux personnes. De même, la crainte de ne pas pouvoir s'exprimer librement ou d'être insuffisamment entendu reste un point de vigilance majeur.

Les membres de la Formation Usagers rappellent que le CVS doit être un lieu d'expression des droits et un espace de co-construction et non un simple lieu d'information. A ce titre, ils insistent sur l'importance de renforcer la capacité col-

lective à « prendre de la hauteur », en s'appuyant davantage sur les droits fondamentaux des personnes accompagnées et sur les missions du CVS.

Les perspectives identifiées sont encourageantes. Le développement d'outils adaptés (FALC, supports accessibles, outils de suivi), la mise en réseau des expériences et la poursuite des travaux collectifs constituent autant de leviers pour améliorer concrètement le fonctionnement des CVS.

Enfin, les membres de la formation usagers souhaitent rappeler que la dynamique des CVS repose sur un engagement partagé. Elle suppose une implication forte de l'ensemble des acteurs et en particulier des directions, dont le rôle est déterminant pour impulser un climat de confiance et favoriser une participation effective.

Il est donc essentiel de poursuivre cette dynamique collective au service des droits, de la parole et du pouvoir d'agir des personnes accompagnées. La Formation Usagers souligne également l'importance de sensibiliser les directions d'établissement à leur rôle dans le bon fonctionnement des CVS et dans le développement d'une véritable culture de la participation.

Le 7 juillet 2026



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'G'.

**Monsieur Jean-Marie GODIN,
Président de la Formation
Usagers du Conseil
Territorial de Santé (CTS)**

ANNEXE 1

LES RÉALISATIONS DE NOS CVS DONT NOUS SOMMES FIERES

Réseau inter CVS EHPAD

1 - Réalisations répondant au besoin immédiat et respectant le niveau minimal de participation requis

- Mise en place d'une Boîte aux lettres dédiée au CVS
- Boîtes aux lettres

On a créé une messagerie sécurisée et anonyme (protonmail)

On a amélioré le compte rendu : plus vite et mieux structuré

On a repositionné des jardinières

- On réalise une réunion préparatoire avant le CVS
- On a préparé le CVS dans un groupe de parole
Café discut' pour préparer les réunions
et demander l'avis des résidents.
- On demande aux résidents ce qui leur plait
avant les réunions (EHPAD Manon)
 - Faire des réunions dans les villages
de l'établissement pour présenter le CVS
- Proposer des rencontres avec les représentants des familles
avant les réunions pour identifier les thèmes à évoquer
 - Faire des enquêtes auprès des résidents

On a obtenu un boulodrome

Création d'un club de lecture

On a demandé un point d'eau pour arroser les plantes

On a optimisé le rangement des toilettes
On a installé notre nouveau CVS en utilisant les informations apportées par le réseau INTER CVS
On a demandé un lieu de recueillement pour honorer les disparus
On a demandé l'achat de tables et de chaises pour accueillir la famille en extérieur (Bernard et Jean-Claude, CH2P de Lamballe)
On a mis en place un café discut' pour expliquer le CVS et le "dédramatiser / déformaliser" et donner envie de se présenter en tant que représentants des personnes accompagnées. On a obtenu 9 candidats.
On a acheté un véhicule PMR grâce à différents dons (Isabelle Quere, Keravel de Carhaix)
On essaie de donner la parole aux résidents le plus possible lors des réunions
On a intégré 4 représentants des familles au CVS (EHPAD Manon, Brest)
On a écrit une charte de respect pour aboutir à des réunions calmes (EHPAD Manon, Brest)
Proposer l'ordre du jour à la direction
Réhausser les bancs du jardin
Achat de ventilateurs
Réalisation d'une gazette

Réseau inter CVS EHPAD

2 - Réalisations complexes qui élèvent la participation au-delà du minimum requis

Suite aux demandes d'amélioration des repas, on a organisé une visite de la cuisine centrale

Suite aux problèmes en lien avec le linge, on a organisé une braderie

On a organisé une journée portes ouvertes

- On a eu des élus de la commune qui ont participé au CVS
- On a impliqué le conseil municipal dans notre CVS par la présence d'adjoint aux affaires sociales (André ROGUES)

Mise en place d'un partenariat avec la médiathèque de Paimpol qui nous prête des livres et nous gérons les prêts

Création d'un marché de Noël

On a monté un projet interne sur la signalétique dans les couloirs à l'intérieur de l'EHPAD de Pléneuf-Val-André

Réseau inter CVS EHPAD

3 - Réalisations qui transforment le fonctionnement et la participation au sein de l'établissement

On a créé une association : Gradlon en action

Appel à projet Tiers Lieux : création d'une cafétéria dans le hall de l'EHPAD. Les jardins du Clos à Douarnenez

On a créé une association pour avoir un budget de fonctionnement de nos activités en propre. On a fait un marché de Noël au profit de l'association.

On a participé au projet d'établissement 2026-2030

On a créé des sous-groupes de travail sur différents sujets comme : plaintes et réclamations ou gestion de crise (EHPAD Manon, Brest)

Réseau inter CVS PSH

1 - Réalisations répondant au besoin immédiat et respectant le niveau minimal de participation requis

- Réunion "le coin des papoteurs"
sur tous les services pour recueillir la parole de tous
- Groupes d'expression
- Groupe Whatsapp du CVS (ESAT de Glomel)
- Réunion de préparation du CVS
- Permanence pour recueillir les désirs des ouvriers
- Aller voir les autres résidents pour leur demander s'ils ont besoin de quelque chose (MAS de Carhaix)
- Après le CVS, je restitue le compte rendu de la réunion (MAS de Carhaix)

Préparer les réunions de CVS
Maintenant, nous apportons nos idées au CVS

- Je suis fière de construire des supports adaptés pour les personnes et d'avoir fait évoluer les procédures
- Faciliter la participation des personnes avec le rôle de facilitateur
- Animation du CVS par le président et la direction

- Rédaction de l'ordre du jour en FALC (x2)
- Compte rendu en FALC (ESAT de Glomel)
 - Mise en place de pictogramme "stop"
pour demander aux personnes de reformuler
- Mise en place d'un QR code qui permet aux personnes d'entendre une synthèse vocale qui lit le compte rendu du CVS (Pôle Keraman)

- Parler au micro et présenter le CVS
- Je suis fière de parler devant tout le monde
- Prendre la parole devant tout le monde

• Construction d'un modèle type de compte rendu FALC par un collectif de professionnels (Audierne) • Apporter la CAA au président afin de mieux retranscrire la parole des résidents
• Mise en place de panneaux facilitant la prise de parole lors des réunions CVS • Adaptation du format des réunions pour favoriser la participation des personnes au CVS
Aménagement de notre extérieur
Projet d'adoption d'un chat
Achat d'une serre
Aménagement du jardin et des allées
Signalisation à l'intérieur de la MAS de Plouha
Réalisation d'une rampe antidérapante pour le local à vélo
Mise en place de détecteurs de mouvements pour les lumières extérieures
Mise en place d'un terrain de pétanque
Mise en place de règles de sécurité dans l'ESAT Kergonan
Panneau de l'accueil de jour en couleur
Adoption d'un chat
Recensement de l'état des lieux de la structure pour les évaluateurs externes
Organisation de mini camps pour les résidents qui n'ont pas l'occasion de partir en vacances
Révision et respect des règles du CVS

Réseau inter CVS PSH

**Réalisations complexes qui élèvent
la participation au-delà du minimum requis**

Faire intervenir les forces de l'ordre pour rappeler les droits

Club des présidents de CVS au sein de l'organisme gestionnaire

On a réussi à avoir un chef cuistot

Refuser d'avoir des représentants des familles
pour être plus autonomes et que c'est notre choix

- Réaliser des évènements et fêtes institutionnels (ESAT de Glomel)
 - Sortie annuelle de juin
 - faire des fêtes, des portes ouvertes

Réseau inter CVS PSH

3 - Réalisations qui transforment le fonctionnement et la participation au sein de l'établissement

Mise en place de la commission repas (ESAT de Glomel)

Intégration des avis des résidents, des professionnels et des familles pour la réalisation des travaux de la MAS

Nous avons 2 représentants des personnes accompagnées au Conseil d'Administration pour faire avancer les choses sur le terrain (PBF29)

ANNEXE 2

NOS PRATIQUES À CHAQUE ÉTAPE DU CYCLE DE VIE DU CVS

1

RECUEIL DES QUESTIONS



Les représentants recueillent les questions et les propositions des personnes accompagnées et des familles.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser si la pratique concerne les personnes accompagnées ou les familles

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Envoi d'un mail aux référents
- Affiche avec les informations sur les représentants des familles (noms, mails)
- Participation du service animation
- Spontanément dans le hall de l'établissement
- Adresses mail des représentants des familles données à tous les référents des résidents pour poser leurs questions
- Respect de l'anonymat des questions et remarques
- Messagerie sécurisée et anonyme pour les familles
- Information des familles par mail de la tenue du CVS et invitant à poser leurs questions (x2)
- Réunion de préparation avec les résidents (x3)
- Boîte aux lettres

- Plusieurs espaces de parole (réunion, commission, animation, restauration)
- Flyers
- Bal du CVS avec un accès aux représentants des familles
- Elaboration d'un questionnaire d'enquête de satisfaction
- Mini CVS de préparation entre représentants des familles
les représentants des résidents vont recueillir les questions des résidents
- Utilisation d'un guide "jette toi à l'eau"
- Le secrétariat de direction envoie un mail aux familles

NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Peu de retours des référents
- Boîte aux lettres à disposition des familles relevée chaque jour
- Peu de résidents présents lors des réunion de préparation (x2)
- Boîte aux lettres inutilisée est un objet de décoration
- Peur des représailles de la part des résidents qui se plaignent
- Toujours les mêmes résidents présents aux réunions de préparation
pas de retour des familles auprès des représentants des familles

2

PRÉPARATION DE L'ORDRE DU JOUR



Le président prépare l'ordre du jour avec les représentants et la direction à partir des sujets proposés.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les moments de la préparation où chaque personne intervient. N'oubliez pas de mentionner les professionnels de soutien.

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Réunion préparatoire des résidents avec leurs représentants
- Réunion des représentants des familles avec la direction
- Toutes les demandes et questions sont inscrites à l'ordre du jour
- Président et direction préparent l'ODJ
- La direction propose un ODJ au président qui donne son accord
- Discussion entre représentants et bénévole pour établir l'ODJ qui sera validé par la direction
- Représentants des familles prépare un ODJ envoyé à la direction et au président. La direction établit l'ODJ final.
- L'animatrice envoie à la direction la préparation du CVS.
Le directeur se met en relation avec le président.
Le directeur établit l'ODJ.

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Les résidents émettent des questions à la direction
- Tous les représentants ne sont pas associés

3

ENVOI DE L'ORDRE DU JOUR



L'ordre du jour est envoyé aux membres au moins 15 jours avant la réunion.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les différentes modalités d'envoi selon les profils des personnes (professionnels, famille, personnes accompagnées).

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- ODJ reçu par mail aux familles (x2)
- ODJ reçu dans la Boîte aux lettres des représentants des familles
- Envoi de l'ODJ 15 jours avant la réunion
- ODJ donné aux représentants des résidents
- Affichage de l'ODJ dans le hall de l'établissement en grands caractères
- ODJ envoyé par mail au personnel et au CA

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Courrier postal reçu avec du retard
- Envoi du CR le jour même
- Absence d'ordre du jour
- Envoi de l'ordre du jour une semaine avant la réunion
- Non respect des délais d'envoi de l'ODJ

4

RÉUNION DU CVS



Les membres se réunissent pour échanger, donner leur avis et faire des propositions.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser qui dirige la réunion, comment se passe les échanges, qui prend des notes pour le compte rendu...

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Président et directeur dirigent la réunion
- On respecte l'ordre du jour
- La secrétaire de l'EHPAD prend les notes pendant la réunion, prépare le CR puis le transmet aux membres du CVS
- Le président dirige la réunion (x2)
- On utilise un powerpoint pour illustrer et suivre la réunion
- On a un secrétaire de CVS
- On utilise l'IA pour faire le CR
- La direction dirige la réunion (x2)
- Le directeur prend des notes
- Un représentant au CVS prend les notes

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Le directeur
- Des relations tendues
- La réunion ressemble à un constat plutôt qu'un échange

5**RÉDACTION
DU COMPTE
RENDU**

Un compte rendu accessible
est rédigé à l'issue de la réunion.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser qui réalise le compte rendu, qui fait la relecture,
quels sont les formes accessibles de votre CR.

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- L'animatrice écrit le compte rendu (x2)
- La secrétaire de direction écrit le compte rendu (x3)
- On rédige le CR dans la semaine avec le président et la direction
- Le CR est envoyé en relecture à tous les membres par mail
- Membre de la direction rédige le CR et fait relire par la présidente (x2)
- Consultation des représentants des familles pour le CR

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Certains sujets ne sont pas abordés (animation sociale, chutes, erreur de médicaments, oublis concernant les résidents)
- Le jour du CVS, la direction demande qui est volontaire pour faire le CR
- Le président et le vice-président ne souhaitent pas établir le CR
- Pas d'autres formats proposés pour le CR
- Long délai de rédaction du CR
- Non consultation des représentants des familles avant de faire valider par la présidente

6

VALIDATION ET SIGNATURE



Le compte rendu est validé
et signé par le Président.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les formes affichées et si une version synthétique est produite.

✓ **NOS PRATIQUES RÉUSSIES**

- Validé et signé par le président avant affichage (corrigé ou non)
- CR signé 15 jours après la rédaction (x2)
- Signature par la présidente juste après la relecture

✗ **NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN**

- La lecture du compte rendu ne correspond pas à la réalité des retours lors de la réunion
- Le CR n'est pas signé par le président (x2)
- Le CR provisoire est remis au président et aux membres du CVS et est en relecture pendant 15 jours
- Le CR est affiché non signé par le président
- CR signé de 15 jours à plusieurs semaines après la réunion
- CR signé 3 mois après la rédaction
- Pas de cadre formalisé pour cette étape

7

DIFFUSION



Le compte rendu est transmis aux personnes accompagnées et aux familles.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les différentes modalités d'envoi selon les profils des personnes (professionnels, famille, personnes accompagnées).

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Affichage au mur (x2)
- Affichage dans la gazette
- Relecture pendant la revue de presse
- CR transmis aux représentants des familles
- CR disponible dans un classeur à l'accueil
- Site internet avec les CR
- Le secrétaire envoie le CR aux familles, aux résidents et aux membres du CVS
- Le CR est mis à disposition dans la résidence
- Diffusion du CR par mail aux familles et au personnel (x2)
- Remise en main propre

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Affichage trop haut
- Compte rendu illisible pour le résident
- On ne sait pas si le CR est adressé par mail aux familles
- Le CR est affiché par le cadre de chaque service
- Le CR n'est pas transmis directement aux résidents ni aux familles, seulement aux représentants
- Le CR n'est diffusé qu'après la validation au CVS suivant
- Délai d'attente de diffusion du CR après la signature
- CR accessible dans un classeur mais peu connu des résidents

8

AFFICHAGE PUBLIC



Le compte-rendu de la réunion est affiché dans les espaces communs.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les formes affichées, et si une version résumée synthétique sur une page est produite

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Diffusion aux familles et aux personnes accompagnées
- Affichage au secrétariat
- Affichage sur le panneau du CVS
- Classeur des CR à l'accueil
- 2 formats d'affichage : A3 et A4

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Relecture des familles si rien à ajouter
- Pas de forme adaptée du CR (6 pages A4)
- Pas d'affichage public
- Pas de version synthétique du CR
- Pas de FALC
- Pas de contenu synthétique pour affichage

9

SUIVI DES DÉCISIONS



Les décisions et actions sont suivies lors des réunions suivantes.

COMMENT FAITES-VOUS CETTE ÉTAPE ?

Préciser les modalités de votre organisation pour suivre les décisions (par exemple : en groupe projet, par une personne référente du sujet).

✓ NOS PRATIQUES RÉUSSIES

- Le projet est suivi par la direction, le président, le vice-président et les animatrices
- La direction vient informer les membres du CVS
- Outil de suivi si action pas réalisée, « blocage » du CVS, la réunion est annulée
- Relecture du CR du CVS précédent en réunion pour faire un point sur les décisions prises et leur mise en œuvre
- Code couleur pour mettre en évidence l'avancée des actions :
vert (réalisé), orange (en cours - explications du retard),
rouge (non réalisable - explications)

✗ NOS PRATIQUES QUI NE FONCTIONNENT PAS BIEN

- Pas de plan d'actions et de suivi
- Pas de suivi ni de diffusion systématique des solutions apportées

