

ASSOCIATION INTER CVS 91

Enquête sur le fonctionnement des CVS en Essonne



Enquête réalisée en juin et juillet 2022, piloté et analysé sous la coordination de Jacques Rastoul, président de l'Inter CVS 91. Le traitement des données a été réalisé par la sociologue Claude Vauclare [Détails des résultats en annexe](#)

Cette enquête a été adressée par courriel à 68 CVS (sur 105 Ehpad) par notre association Inter CVS 91. Les CVS des Ehpad questionnés sont issus du secteur public, associatif et commercial

Plus de 40 % d'entre eux, soit 43 élus ou ex-élus de CVS, ont répondu au questionnaire (24 par retour de courrier ou mail, 19 par entretien téléphonique). Le ratio de ce sondage est identique à celui de notre enquête de 2020 sur les effets de la première vague du Coronavirus dans les Ehpad de l'Essonne. <http://eluscv91.over-blog.com/2020/07/coronavirus-les-resultats-de-l-enquete-de-l-inter-cvs-avec-les-cvs.html>

Notre analyse et nos premières pistes reposent sur les résultats de l'enquête et les observations des travaux du réseau Inter CVS 91.

Analyse

Cette enquête nous fournit un état des lieux de la diversité du fonctionnement des CVS. Ses réponses dépendent aussi de l'ancienneté de l'instance et de ses membres, et tout autant des pratiques d'une direction à une autre.

Le nombre de CVS qui ont répondu (plus de 40% des Ehpad) permettent à cette enquête d'être représentative des pratiques des CVS essonniers.

Elle va être le moyen de tirer plusieurs enseignements et conseils pour des prochaines formations et réunions d'information, conseils et pour les informations que nous diffusons sur notre blog.

Une représentation effective des résidents et des familles

Cette enquête nous conforte dans l'importance du rôle des CVS et, à travers eux, de la représentation des familles et des résidents au sein des établissements. Si des difficultés sont pointées pour trouver des candidats issus des familles, notons que les élus des familles au sein des CVS sont en nombre équivalent, voire plus nombreux à celui des résidents. La présence d'un collectif conséquent de représentants des résidents et des familles est essentielle pour la représentativité des personnes accompagnées. L'invitation au CVS d'une famille et de résidents impliqués dans la vie de l'établissement facilite l'émergence de candidats.

L'existence d'un président accompagné d'un vice-président dans 44% des CVS, y compris d'un secrétaire désigné parmi les élus est tout aussi essentielle pour assurer de fait un binôme résident et famille pour le bon fonctionnement du CVS.

Le CVS remplit bien son rôle

56% des répondants jugent que le CVS remplit bien son rôle, il en a pas du tout été de même pendant la crise sanitaire, mais tous estiment en revanche que celui-ci a été entravé pendant la crise sanitaire.

Une construction différente des ordres du jour

Si, dans plus de 50% des cas, l'ordre du jour des réunions est élaboré en concertation entre les élus et la direction, on peut par contre s'interroger sur le poids de certaines directions dans la construction de l'ordre du jour, mais aussi de l'animation des réunions.

Par contre, on peut se réjouir que la préparation des sujets à aborder s'appuie majoritairement sur les familles et les résidents. Mais les CVS qui organisent des réunions préalables avec les familles et les résidents ont un ordre du jour plus structuré et mieux suivi, avec une participation plus grande des élus et des résidents.

Diversité des thèmes abordés et consultation insuffisante

Tous les sujets de la compétence du CVS sont abordés au cours d'une année, avec une moindre mesure sur la question des services thérapeutiques. On peut par contre s'inquiéter de la consultation insuffisante pourtant obligatoire par la loi. Ce dernier est trop peu souvent consulté sur le projet et le règlement de fonctionnement de l'établissement, et tout même sur le règlement intérieur du CVS, qui engage, de manière réciproque la direction et les élus pour un dialogue organisé et constructif. Le nouveau décret CVS pour 2023 renforce cette obligation.

Le compte rendu et sa diffusion

Le compte rendu du CVS est majoritairement validé conjointement par le président et la direction. Le fait qu'un secrétaire (élu des familles comme nous le souhaitons) soit dédié à cette tâche facilite la rapidité de sa publication et de sa validation. Le compte rendu est une trace des points abordés et du suivi de la vie du CVS.

La diffusion des travaux du CVS à tous et l'accès des coordonnées des familles aux élus qui les représentent sont encore problématique. C'est un frein pour faire remonter les informations, mais aussi pour trouver des nouveaux candidats.

Autres actions du CVS

Il est positif que les membres du CVS participent pour 67 % des répondants à la commission « restauration/menus ». L'existence de commissions ou groupes de travail spécifiques (animation, travaux, linge, etc) serait nécessaire et complémentaire des trois réunions minimales par an du CVS, seuls quelques CVS ont évoqué son existence. Elles permettraient d'approfondir des sujets et de faire des propositions et de s'assurer qu'elles sont prises en compte.

L'accès à la convention pluriannuelle de financement public de l'Ehpad (CPOM) semble en progression, mais demeure trop minoritaire (moins de 1/3). Des élus ignorent parfois son

existence et le droit d'en être informés. Cette convention comprend les objectifs et les moyens de l'Ehpad.

La consultation obligatoire lors des enquêtes de qualité sur les prestations demeure anormalement insuffisante. Comment juger objectivement la qualité des prestations sans impliquer les représentants des personnes concernées » ?

Les relations avec la direction

Autre point positif noté : les 75% des CVS ont des relations régulières avec la direction et les personnels soignants, malgré la crise sanitaire qui les a momentanément perturbées. Certaines directions ne jouent pas le jeu et ne considèrent pas le CVS comme un outil de gestion participative pour améliorer la vie sociale et les prestations. Le turn-over des directeurs/trices est aussi considéré comme un obstacle. Celles et ceux qui exercent dans le même Ehpad au-delà de dix ans, fidélisent le personnel et permettent un bon fonctionnement du CVS. Celles et ceux qui doivent gérer plusieurs Ehpad ne sont pas assez disponibles.

Les relations avec les familles et les résidents

La communication du CVS avec les familles et les résidents se fait surtout lors des échanges interpersonnels oraux lors de rencontres informelles dans l'Ehpad, notamment au moment de rassemblements festifs. L'affichage d'infos et la diffusion de mails ne suffisent pas. Les familles s'adressent de préférence à la direction pour régler un dysfonctionnement parfois majeur et qui concerne tout le monde. C'est un obstacle à la recherche d'une réponse collective et préventive pour la bienveillance de tous les résidents. La diminution du nombre de visites des familles, le repli de ces dernières sur leur proche est un autre obstacle. Les familles ne mesurent pas toutes l'impact positif de leur présence pour leur proche, ni celui de l'approche collective du CVS pour le bien-être de tous les résidents et du personnel.

Miser sur le bénévolat

Le bénévolat joue un rôle clef pour le CVS et la vie sociale, surtout lorsque le bénévole est un élu ou un ex-élu de CVS (famille). Le nouveau décret applicable au 1^{er} janvier 2023 sur le CVS permettra qu'un bénévole puisse siéger dans cette instance. Dans l'enquête seuls 2 CVS déclarent inviter des bénévoles.

Par ailleurs, la désignation d'une personne de confiance pour les résidents sans famille ou celui qui ne reçoit pas de visites est aussi un levier pour le bien-être du résident.

En conclusion, si une majorité d'élus considèrent que leur instance remplit bien son rôle, la connaissance des missions et des droits du CVS demeure partielle, vu le taux de non réponses à certaines questions, surtout pour les nouveaux élus. Les résidents et les familles sont peu au fait de son utilité. Notre Inter CVS 91 ne peut qu'intensifier son action en s'appuyant sur des bonnes pratiques et le nouveau décret, tout en prenant en compte la diversité des situations en Ehpad.

ANNEXE, les résultats

INTER CVS 91 : résultats du sondage sur le fonctionnement des CVS 91

Enquête : juin-juillet 2022/traitement des données septembre 2022

1.	L'ENQUETE	4
2.	LA COMPOSITION DU CVS	6
3.	LE FONCTIONNEMENT DU CVS	7
4.	LE DEROULEMENT DES REUNIONS	8
5.	LE ROLE DU CVS	10
6.	VERBATIM	12
7.	LE QUESTIONNAIRE	15

1. L'ENQUETE

Le fonctionnement d'un CVS peut différer d'un établissement à l'autre. L'objectif de ce sondage est donc de mieux connaître la diversité de leur fonctionnement, les usages et les pratiques en cours. Il vise également à diffuser les bonnes pratiques au sein du réseau. Les CVS qui ont répondu à l'enquête sont au nombre de 43 (45 réponses reçues dont 2 réponses pour un même CVS).

Signalétique des CVS répondants

n°	NOM	VILLE	PUBLIC	ASSOCIATIF	COMMERCIAL	OG	< 60	60 à 80	80 à 100	>100
1	CHÂTEAU DE LORMOY	LONGPONT	0	0	1	DOMUSVI	0	0	0	1
2	MARCEL PAUL	FLEURY MEROGIS	0	1	0	MDRS	0	1	0	0
3	LES JARDINS DU LAC	BRETIGNY SUR ORGE	0	0	1	ORPEA	0	1	0	1
4	LE CEDRE BLEU	SAINT PIERRE DU PERRAY	0	1	0	ADEF	0	0	0	1
5	SERENA	CHAMPCUEIL	0	0	1	KORIAN	0	0	1	0
6	LE CENTENAIRE	PUSSAY	0	0	1	DOMUSVI	1	0	0	0
7	PARC DE BELLEJAMME	MARCOUSIS	0	0	1	ORPEA	0	0	1	0
8	JARDINS DU PLESSIS	STE GENEVIEVE DES BOIS	0	0	1	DOMUSVI	0	0	1	0
9	MOULIN VERT	ATHIS MONS	0	1	0	HOVIA	1	0	0	0
10	LES MERISIERS	MORSANG SUR ORGE	0	1	0	ADEF	0	0	1	0
11	CENTRE DES FONTAINES	QUINCY SOUS SENART	0	1	0	ACIS	0	0	1	0
12	FONDATION GUITTIEREZ	BRUNOY	0	1	0	FONDATION	1	0	0	0
13	LES TILLEULS	SOISY SUR SEINE	0	0	1	SAS	1	0	0	0
14	SIMON VIEL	LES ULIS	1	0	0	SEGA	0	0	1	0
15	LE PLATEAU	ATHIS MONS	0	0	1	SAS	0	1	0	0
16	ST JEAN BAPTISTE DE LA SALLE	ATHIS MONS	0	1	0	SAS	0	1	0	0
17	SERENA	CHAMPCUEIL	0	0	1	KORIAN	0	0	1	0
18	LES JARDINS DE ROINVILLE	ROINVILLE SUR DOURDAN	0	0	1	DOMUSVI	0	0	1	0
19	LE BOIS JOLI	GRIGNY	0	0	1	FONDATION	0	0	1	0
20	LE CLOS D'ETRECHY	ETRECHY	0	0	1	ORPEA	0	0	1	0
21	CAMILLE DESMOULINS	JUVISY SUR ORGE	0	1	0	ARPAVIE	1	0	0	0
22	LOUISE DE VILMORIN	DRAVEIL	1	0	0	SEGA	0	0	0	1
23	PETIT ST MARS	ETAMPES	1	0	0	C.Hospitalier	0	0	0	1
24	LOUIS PASTEUR	CHILLY MAZARIN	0	1	0	SEGA	0	1	0	0
25	SAINT JOSEPH	ETAMPES	0	1	0	ACIS	0	0	1	0
26	MAISON D'ACCUEIL GALIGNANI	CORBAIL ESSONNES	1	0	0	C. Hospitalier	0	0	1	0
27	LA VIE ACTIVE	EPINAY SUR ORGE	0	1	0	VIE ACTIVE	0	0	1	0
28	SOFIA	YERRES	0	0	1	SAS	0	0	1	0
29	L'HERMITAGE	LONGJUMEAU	0	0	1	COLISEE	0	0	1	0
30	MAISON SPECTACLE (RRCs)	VIGNEUX SUR SEINE	0	1	0		0	0	0	1
31	LA PIE VOLEUSE	PALaiseau	1	0	0	SEGA	1	0	0	0
32	LOUISE MICHEL	COUCOURONNES	1	0	0	SEGA	0	1	0	0

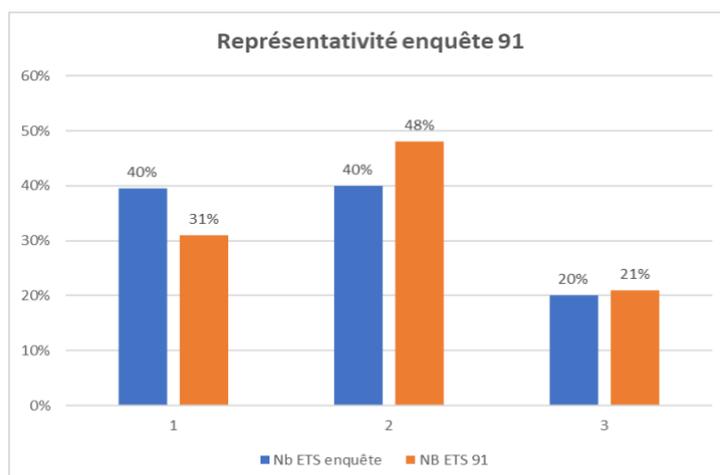
33	LES LARRIS	BREUILLET	0	1	0	COALLIA	1	0	0	0
34	JEAN SARRAN	DOURDAN	1	0	0	SEGA	0	0	1	0
35	GENEVIEVE LAROQUE	MORANGIS	1	0	0	SEGA	0	0	1	0
36	REPOTEL	BRUNOY	0	0	1	REPOTEL	0	0	1	0
37	LAMARTINIÈRE	SACLAY	0	1	0	UNIVI	0	1	0	0
38	RENE LEGROS	DOURDAN	0	0	1	ORPEA	0	0	1	0
39	RESIDENCE DU BOIS	VERRIERES LE BUISSON	0	1	0	UNIVI	0	1	0	0
40	FORET SEQUIGNY	SAINTE GENEVIEVE DES BOIS	1	0	0	SEGA	0	1	0	0
41	EUROPA MAGNOLIAS	BALLAINVILLIERS	0	1	0	UNIVI	0	0	0	1
42	CHÂTEAU DRANEM	RIS ORANGIS	0	0	1	DOMUSVI	0	0	1	0
43	MASSY VILMORIN	MASSY	0	1	0	UNIVI	0	1	0	0
			9	17	17					

Source : enquête Jacques Rastoul/Traitement des données Claude Vauclare

Un échantillon représentatif qui recouvre 40% des EHPAD du département

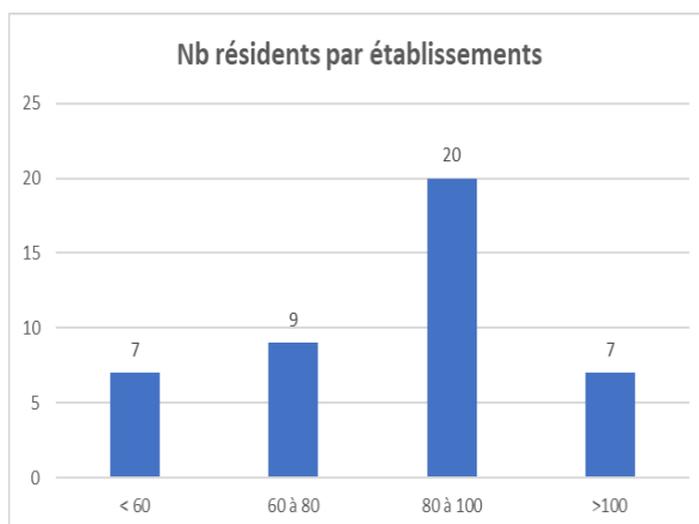
Les données contenues dans l'enquête sur les EPHAD de la DREES¹ permettent de comparer la répartition des résultats de l'enquête CVS par rapport à la répartition des EHPAD du département.

- Le département compte 105 EPHAD. Les 43 réponses de l'enquête CVS représentent donc plus de 40% de cet ensemble et 60% du réseau Inter CVS 91.
- Si l'on compare la répartition des EPHAD et les réponses CVS par statut, elle est analogue. **On peut donc affirmer que cette enquête est représentative.**



La majorité d'EHPAD répondants a de 80 à 100 résidents

¹ - Enquête auprès des Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) du ministère de la Santé.



Remarque méthodologique : les questionnaires sont diversement remplis d'un répondant à l'autre. Nous avons pris le parti d'agrèger les réponses négatives et les items sans réponse ce qui incite à une grande prudence d'interprétation des résultats notamment sur des questions telles que la communication par les directions de certains documents comme la CPOM, le questionnaire de satisfaction de la qualité, l'évaluation externe de la qualité... les répondants eux-mêmes se disant peu informés sur ces questions.

2. LA COMPOSITION DU CVS

Le nombre de membres actuels du CVS est renseigné pour les deux-tiers des répondants. Il varie de 2 à 15, généralement en fonction de la taille de l'EHPAD. Par ailleurs, les verbatim mentionnent à plusieurs reprises le fait qu'après 2 années de Covid, le CVS recommence tout juste à fonctionner.

Composition des membres des CVS

	NB	NB/43 CVS
Des résidents	42	98%
Des familles	39	91%
De proches aidants	6	14%
De membres du personnel	33	77%
De la direction	37	86%
De l'organisme gestionnaire	7	16%
Autres	12	28%

La quasi-totalité des CVS déclarent avoir des résidents parmi leurs membres élus. Cependant, lorsque cette désagrégation est donnée, il semble que les membres représentants des familles soient numériquement beaucoup plus nombreux. On notera que les proches aidants comme les représentants des organismes gestionnaires sont très faiblement représentés dans les CVS. Parmi les réponses autres, figurent surtout des représentants d'organismes comme l'IDEC², ou le MEDEC.

² - IDEC (Infirmière de coordination/infirmier coordinateur). MEDEC (Médecin coordonnateur).

Le conseil du CVS

	NB	NB/43 CVS
Président	40	93%
Président suppléant ou vice-président	19	44%
Un secrétaire personnel de l'EHPAD	18	42%
Un secrétaire désigné parmi les élus	8	19%

Logiquement 93% des CVS ont un président. Pour les 3 CVS qui n'en ont pas : les élections sont à venir.

Les élus suppléants et autres personnalités invités aux réunions du CVS

Tous les CVS n'ont pas d'élus suppléants. Pour ceux qui en ont, les élus suppléants sont dans près de 80% des cas invités aux réunions du CVS. 80% des répondants déclarent également inviter d'autres ~~des~~ personnalités non élues à leur réunion. Parmi celles-ci figurent très majoritairement « d'autres professionnels de l'établissement », dans une moindre proportion d'autres résidents et/ou leur famille, des personnalités extérieures (souvent des élus des municipalités ou des représentants des organismes médico-sociaux). Seuls 2 CVS sur 43, déclarent inviter des bénévoles.

Les CVS et la CPOM

Un peu moins du tiers des répondants déclarent être informés du contenu de la Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens (CPOM), document public, de l'établissement. Les verbatim tendent cependant à montrer que cette pratique tend à se généraliser.

3. LE FONCTIONNEMENT DU CVS

Au moins 3 réunions par an pour la quasi-totalité des CVS répondants

La quasi-totalité des CVS déclarent s'être réunis au moins 3 fois par an. Seul un CVS déclare ne pas l'avoir fait et ce en raison d'une vacance de présidence due à la maladie (cf. verbatim).

Les CVS sont principalement sollicités pour donner leur avis sur l'organisation de la vie quotidienne et le planning des animations et autres activités

Le CVS est sollicité pour donner son avis sur :

	NB Réponses	NB / 43 répondants
L'organisation de la vie quotidienne	30	70%
Le planning des animations et autres activités	30	70%
Les services thérapeutiques rendus	22	51%
La qualité des prestations effectuées, leur prix	23	53%
Les conditions de prise en charge des résidents	24	56%
Les changements dans cette prise en charge	18	42%
Autres	8	19%

Parmi les réponses autres, figure « la formation du personnel ».

Les CVS sont moyennement consultés sur l'élaboration ou la révision du règlement de fonctionnement, du règlement intérieur de fonctionnement

Un peu plus de la moitié des répondants (58%) déclarent avoir été consultés sur l'élaboration ou la révision du règlement de fonctionnement de l'établissement et le projet d'établissement. Parallèlement, 47% des répondants déclarent avoir été consultés sur l'élaboration du règlement intérieur de fonctionnement du CVS. Ce résultat est cependant à prendre avec précaution car un nombre important de non-réponses figurent à cette question

Des membres des CVS souvent impliqués dans la commission « restauration/menus »

La plupart des répondants (67%) déclarent que des membres du CVS participent à la commission « restauration menus ». Ils ne sont en revanche que 28% à déclarer que la commission « animation » associe des membres du CVS ; ce résultat est à prendre avec précaution car tous les établissements ne sont pas dotés d'une telle commission. Très peu de réponses mentionnent « une autre commission » qui, quand elles le font, sont plutôt des groupes de travail (cf. verbatim).

Les trois quarts des CVS ont des relations régulières avec la direction de l'établissement ainsi qu'avec d'autres membres du personnel

	NB Réponses	NB / 43 répondants
La direction	33	77%
Le personnel soignant	30	70%
Le personnel des services généraux	20	47%
Le médecin coordonnateur	21	49%
Autres	6	14%

Les réponses autres concernent les autres personnels paramédicaux (ergothérapeute, kiné...) ou les psychologues.

4. LE DEROULEMENT DES REUNIONS

Dans plus de la moitié des cas, l'ordre du jour du CVS est élaboré en concertation entre les élus et la direction³

	NB Réponses	NB / 43 répondants
Le président du CVS	15	35%
Les élus des résidents et/ou leur famille	7	16%
La direction de l'établissement	21	49%
En concertation entre les élus et la direction	22	51%

La préparation des sujets abordés

³ - La manière dont était posée la question introduit un biais d'interprétation possible dans les réponses puisque certains répondants ont pu cocher à la fois plusieurs réponses. Il aurait fallu une question à réponse unique.

	NB Réponses	NB / 43 répondants
Les familles	23	53%
Les résidents	10	23%
La direction de l'EHPAD	18	42%
Sans préparation	18	42%

Un peu plus de la moitié des répondants déclarent que les familles sont associées à la préparation des sujets abordés lors des réunions du CVS. On notera aussi que 42% des réunions se tiennent sans préparation préalable.

Dans les trois quarts des cas, c'est la direction qui anime la réunion

	NB Réponses	NB / 43 répondants
Le président ou le vice-président du CVS	11	26%
Le secrétaire du CVS	4	9%
La direction	32	74%

Un compte rendu rédigé le plus souvent par le secrétaire du CVS

	NB Réponses	NB / 43 répondants
Le président ou le vice-président du CVS	13	30%
Le secrétaire du CVS	19	44%
Autres	16	37%

Rappelons que tous les CVS n'ont pas de secrétaire parmi les élus. Les réponses autres concernent majoritairement la direction ou le personnel de l'établissement.

Un compte-rendu très majoritairement validé conjointement par le président ou le vice-président du CVS et la direction de l'établissement

La validation du compte-rendu s'opère dans 86% des cas conjointement par le président ou le vice-président du CVS et la direction.

La communication sur les réunions du CVS

	NB Réponses	NB / 43 répondants
Affiché dans un lieu de passage dans l'établissement	24	56%
Diffusé aux familles	20	47%
Diffusé aux résidents	6	14%
Diffusé rapidement à tous les membres du CVS	20	47%
Diffusé au CVS lors de la réunion suivante	6	14%
Autres	3	7%

Si l'affichage dans un lieu de passage dans l'établissement est le mode de communication le plus fréquent (56 %), la plupart des réponses cochent **plusieurs modes de communication**. En ce qui concerne les réponses autres, elles concernent la mise en ligne sur le site de l'établissement ou sur celui de l'organisme gestionnaire. On notera que peu de réponses concernent la diffusion aux résidents alors que dans la très grande majorité des cas les CVS comptent des résidents parmi leurs membres élus.

Un peu moins d'un tiers des CVS disposent des coordonnées des familles

Seuls 28% des répondants déclarent disposer des coordonnées des familles, soit 12 établissements sur 43. Parmi ces 28% : 33% appartiennent au secteur public, 35% au secteur associatif et 18% au secteur commercial. La question de l'obtention des coordonnées des familles est reprise dans les verbatim, certains d'entre eux précisant que les directions ne les communiquent qu'avec l'accord préalable des familles elles-mêmes.

Les CVS et la qualité

Interrogés sur le fait de savoir s'ils avaient été associés à l'élaboration du questionnaire de satisfaction de la qualité dans l'établissement, seuls un peu plus d'un tiers (33%) ont répondu Oui. Certains répondants précisent cependant que les résultats de cette enquête leur ont été communiqués.

Le résultat est analogue pour la question sur la consultation du CVS concernant l'évaluation externe de la qualité des prestations. 23% des répondants seulement répondent avoir été consultés.

5. LE ROLE DU CVS

Un peu plus de la moitié des répondants déclarent que le CVS joue pleinement son rôle pour améliorer au quotidien la vie des résidents

A la question de savoir si le CVS joue ou non pleinement son rôle pour améliorer au quotidien la qualité des vies des résidents, 56% des répondants ont répondu Oui, contre 44% Non. Le tableau ci-dessous montre que le statut de l'établissement n'influe pas particulièrement sur ces réponses, tout au plus peut-on dire que les réponses positives du secteur associatif sont légèrement supérieures à celles du secteur public ou du secteur commercial.

Réponses positives selon le statut de l'établissement du répondant

	OUI	NB ETS	% Répondants
Public	5	9	56%
Associatif	10	17	59%
Commercial	9	17	53%

Ce résultat est à mettre en parallèle avec la question suivante sur les difficultés rencontrées pour faire fonctionner les CVS et le contenu des verbatim. Le recrutement des représentants des familles au CVS est la principale difficulté rencontrée dans son fonctionnement

	OUI	% Répondants
Le recrutement des représentants des résidents	10	23%
Le recrutement des représentants des familles	20	47%
La circulation des informations entre les différents membres du CVS	9	21%
Autres	6	14%

Près de la moitié des répondants déclarent que le recrutement des représentants des familles est la principale difficulté rencontrée dans le fonctionnement des CVS, ce que corrobore le verbatim de l'enquête. Parmi les autres réponses (21%) figurent, entre autres, les difficultés relationnelles avec les directions.

La majorité des répondants considèrent que le CVS a joué un rôle mineur lors de la crise du Covid

Interrogés sur le rôle joué par le CVS durant la crise sanitaire, 70% des répondants déclarent qu'il a joué un rôle mineur, 16% un rôle important et 14% ne se prononcent pas.

6. VERBATIM

1	Le CVS a des relations régulières avec la direction de l'établissement mais elles sont difficiles. Le CVS a eu les coordonnées des familles par hasard et par contact. 2 médecins ne remplissent pas leur fonction. Avant la présidente du CVS animait les réunions. La nouvelle direction a pris toutes les tâches sans connaître le rôle et le fonctionnement du CVS, ni respecter le règlement intérieur. De nouveaux candidats des familles sont apparus récemment.
2	Bonne entente avec la direction. Présidente depuis 2 ans. Ma grand-mère est dans l'EPHAD depuis 17 ans et ma mère depuis 11 ans. Tout le monde me connaît.
3	La commission bien-être et accueil associe le CVS. Il a aussi des relations régulières avec les aides-soignants de l'établissement. Le compte rendu est diffusé aux familles par mail. Les coordonnées des élus du CVS figurent dans <i>La Gazette</i> .
4	Le président du CVS est un résident. Réunions régulières avec le personnel sur l'organisation du travail et autres thèmes. De nombreux résidents présentent des troubles cognitifs et sont difficiles à recruter pour le CVS. Le CVS est utile. Il sert à rassurer les familles et les résidents. Un bénévole représentant des familles joue un rôle central pour la vie sociale et pour aborder tous les dysfonctionnements. Il est apprécié du personnel, des familles et des résidents (voir article sur le blog Inter CVS 91). L'EHPAD, vu sa taille, manque toutefois d'animation.
5	Avec ce CVS on a juste l'impression que la direction l'organise pour être en règle et que cela ne sert pas à grand-chose.
6	Des personnes non élues peuvent être invitées selon les sujets. Les résultats de l'enquête sur la satisfaction de la qualité sont communiqués au CVS. Pas d'autres remarques particulières. Le questionnaire est trop détaillé. Les jours et les horaires du CVS sont négociés avec la direction à chaque fois.
7	Des représentants de l'IDEC (infirmier coordonnateur) et du Medec (médecin coordonnateur) voire des médecins traitants) participent aux réunions du CVS. Difficultés de recrutement : il y a eu beaucoup de candidats au CVS pour me remplacer. La directrice est présente depuis 2 ans. Un cadre est présent à toutes les réunions. La transparence de l'info est assez bonne.
8	Des représentants de l'IDEC et du Medec sont membres du CVS. Parfois les représentants de la municipalité ou de l'organisme gestionnaire sont également invités aux réunions. La direction rejette parfois les sujets proposés par les familles. Les difficultés rencontrées pour faire fonctionner le CVS diffèrent selon les directions. Le CVS a joué un rôle mineur lors de la crise Covid car il n'y avait pas de transparence. La proposition de rendre visite aux résidents sans famille n'a pas été prise en compte. Une seule réunion par an avec les familles : c'est insuffisant.
9	Une élue municipale est membre du CVS. Faute de temps, hormis la direction, les membres du personnel ne souhaitent pas faire partie du CVS. Le CVS se réunit souvent plusieurs fois par an. Il peut arriver que le CVS donne son avis sur des embauches (ex : podologue, ergothérapeute). Le CVS a joué un rôle mineur pendant la crise sanitaire, mais la direction a joué le jeu de la transparence. Les familles ne sont pas assez impliquées dans la vie de l'EHPAD et du CVS. Certaines familles ne rendent pas visite à leur proche pendant des mois. L'animation absente le dimanche alors qu'elle pourrait être le moyen d'impliquer les familles.
10	CVS dans l'attente de la désignation de son président. Des groupes de travail ponctuels peuvent exister comme par exemple sur le bénévolat, le partenariat, le projet d'établissement. En dehors de la période Covid le CVS joue son rôle pour améliorer au quotidien la vie des résidents. Bonne écoute et transparence dans l'EHPAD malgré les problèmes de recrutement de personnel. Bonne expression des membres élus résidents, familles et personnel. Ma mère est depuis 7 ans membre du CVS, moi aussi, je me suis engagée. Depuis peu on peut participer aux activités festives en tant que famille
11	Il y a également une équipe de vie spirituelle et des groupes de partage dans l'établissement. Lors de la crise sanitaire le CVS a joué un rôle mineur mais il a été bien informé.

12	Pas de commentaire.
13	Il existe aussi une commission sur les travaux dans les EHPAD. La présidente du CVS a des contacts avec 10 familles sur 40. Les familles n'osent pas parler. La nouvelle directrice compte faire une réunion avec toutes les familles et le CVS. Un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) va être mis en place.
14	Manque de transparence. Rotations de personnel importante ne facilite pas le dialogue.
15	Le CVS a aussi des contacts avec la psychologue de l'établissement. Comment mobiliser les familles alors qu'elles s'adressent principalement à la direction ? La direction s'adresse au CVS en cas de problème majeur : on fait alors un peu de médiation. La crise Covid a eu un avantage : le repas collectif des résidents sa eu lieu à chaque étage dans un espace plus convivial que la grande salle de restaurant.
16	Le CVS est parfois sollicité pour donner son avis sur la formation du personnel. Le CVS n'a qu'un an d'existence. Le CVS devrait avoir accès aux comptes de l'établissement.
17	Je suis nouvelle présidente. Je remplace l'ancien président malade qui s'est battu contre une pratique commerciale abusive d'un médecin généraliste.
18	Comment impliquer les familles pour que le CVS joue son rôle ? On n'est pas suffisamment tenu au courant des changements dans l'établissement. L'arrêt des fêtes dans l'Ehpad depuis le Covid a fait perdre le contact entre les familles, le personnel et les résidents.
19	Pas de commentaire.
20	3 directions différentes en un an. Manque de personnel à cause de l'obligation de vaccination. Beaucoup de rotation. Vu la situation, le CVS n'a pas pu limiter les départs du personnel de soins et beaucoup de membres du personnel ont quitté l'EHPAD. Le "petit personnel" en place évite cependant la maltraitance.
21	Le compte rendu des réunions du CVS est également disponible dans un classeur à la disposition des familles. La communication avec la direction n'est pas facile.
22	L'absence de communication des coordonnées des familles est une difficulté pour faire fonctionner le CVS. Nous souhaitons en tant que CVS avoir un rôle plus participatif que celui que nous avons aujourd'hui.
23	Le CVS n'est pas consulté pour donner son avis, il est juste informé.
24	La direction est ouverte à toutes nos propositions mais les difficultés de recrutement des représentants des familles freinent la dynamique. Aux élections : 8 votants sur 62 familles, alors qu'elles étaient présentes pour un moment convivial ce jour-là...
25	La principale difficulté rencontrée pour faire mieux fonctionner le CVS est "le manque d'intérêt des familles et le manque de pouvoir du CVS".
26	Des familles de résidents défunts sont aussi membres du CVS. Il existe également des groupes de travail "autour du deuil" et de la "dénutrition". Le CVS a joué un rôle mineur lors de la crise sanitaire, voire inexistant car il en a été empêché. L'absence d'une réglementation imposant aux directions d'Ehpad l'existence d'un CVS, l'absence de contrôle et de sanction sont des obstacles à son bon fonctionnement. Les dernières élections du CVS remonteraient à 2013. 3 représentants des familles ont été cooptés depuis.
27	Le CVS n'est pas consulté pour donner son avis... au mieux il est tenu au courant. Les familles sont peu intéressées et la direction n'est pas facilitatrice. La direction est très autoritaire.
28	On n'a pas repris les réunions pour l'instant. Après 2 années de Covid rien n'a été fait. La nouvelle direction se bouge.
29	Souhait de plus d'explications sur la mission qualité des prestations et des prix. C'est très vague car il faudrait connaître le CPOM que l'on n'a pas ou avoir accès au budget ce qui nous est refusé. Pour moi, la mission (du CVS) est bidon et esthétique.
30	Pas de commentaire.

31	Des cadres de santé et/ou des cadres administratifs participent parfois aux réunions du CVS, tout comme le représentant de la Ville et des résidents non élus. Le CVS est fréquemment consulté sur les projets de la direction. Un groupe de travail ouvert aux familles tient des réunions ponctuelles sur le Pasa et l'Unité protégée. Les rares familles motivées ne souhaitent pas s'engager au CVS. Je fais des réunions régulières sous forme de permanence, mais personne ne vient. Les professionnels font un travail remarquable que les familles ne reconnaissent pas assez. Un ergothérapeute vient d'être embauché.
32	Les coordonnées des familles ne sont communiquées au CVS que si les familles le souhaitent.
33	Les personnalités extérieures invitées aux réunions du CVS sont l'Idéc ou des représentants du CCAS, l'adjoite du Maire aux affaires sociales. L'avis du CVS est fréquemment sollicité sur les travaux.
34	La déléguée syndicale du groupe siège au CVS. Etablissement ouvert en septembre 2020 ; il y a tout à mettre en place. Les adresses communiquées aux familles sont celles des familles qui ont rempli la feuille de demande d'information CVS
35	Pas de commentaire.
36	On nous demande souvent notre avis sans en tenir toujours compte, pas de possibilité de contacter les familles via un fichier transmis par la direction.
37	L'interaction avec les familles est difficile.
38	On a repris les réunions après 2 années de Covid ou rien n'a été fait. La nouvelle direction se bouge.
39	Réorganisation récente. Remplacement du directeur, du médecin coordinateur, de l'infirmière responsable. Amélioration en cours ?
40	Peu de lien avec les familles à cause du Covid. Une seule réunion en mai 2022 après 2 ans.
41	Situation actuelle : démission de 3 membres du CVS suite au décès de leur proche. Etant remplaçante lors des précédentes élections, je me retrouve confrontée au recrutement de membres potentiels représentants de familles pour le prochain CVS (élections en septembre 2022). L'aide de la précédente présidente du CVS est toutefois proposée.
42	Très peu de familles ou de résidents veulent s'investir dans le CVS. Les familles traitent directement leurs problèmes individuels avec la direction qui est à l'écoute et essaie de trouver des solutions dans la majeure partie des cas. Nombreuses sont les familles qui, quand elles viennent, sont concentrées sur leur proche et c'est tout.
43	Pas de commentaire.

7. LE QUESTIONNAIRE

Inter CVS 91 : Sondage sur le fonctionnement des CVS - Juin 2022

Le fonctionnement d'un CVS peut différer d'un établissement à un autre. L'objectif de ce sondage est donc de mieux connaître la diversité de leur fonctionnement, les usages et les pratiques en cours. Il vise également à diffuser les bonnes pratiques au sein du réseau.

Vos réponses demeureront confidentielles, votre nom et celui de votre établissement ne seront pas diffusés. Vous serez informées des résultats de cette enquête. Nous vous remercions par avance pour votre participation et attendons **votre retour par mail avant le 10 juillet**.

1. SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'Ehpad :

Ville :

Département :

Nombre de résident(e)s accueilli(e)s :

- Moins de 60
- 60 à 80
- 80 à 100
- Plus de 100

Statut de l'établissement :

- Public
- Associatif
- Commercial

2. COMPOSITION DU CVS

Nombre de membres actuels du CVS (environ) : |_|_|

Le CVS est constitué de représentant(e)s élu(e)s :

- Des résidents
- Des familles¹
- De proches aidants
- Des membres du personnel
- De la direction
- De l'organisme gestionnaire
- Autres (précisez) :

Le Conseil du CVS comprend :

- Un président
- Un président suppléant ou un vice-président
- Un secrétaire personnel de l'établissement
- Un secrétaire désigné parmi les élus

Le CVS ne comprend aucun membre élu :

- Des résidents
- Des familles
- Membres du personnel
- Je ne sais pas

Les élus suppléants sont-ils bien invités aux réunions du CVS

- Oui
- Non

D'autres personnes non élues sont-elles invitées aux réunions du CVS :

- Oui
- Non

Si oui, lesquelles :

Plusieurs réponses possibles.

- Des professionnels de l'établissement
- D'autres résidents et/ou leur famille
- Des bénévoles
- Des personnalités extérieures²
- Autres (précisez) :

Le CVS est-il informé de la CPOM³ :

- Oui
- Non

3. LE FONCTIONNEMENT DU CVS

Le CVS se réunit-il au moins 3 fois par an ?

- Oui
- Non

Est-il fréquemment sollicité pour donner son avis sur :

Plusieurs réponses possibles.

- L'organisation de la vie quotidienne
- Le planning des animations et autres activités
- Les services thérapeutiques rendus
- La qualité des prestations effectuées, leur prix
- Les conditions de prise en charge des résidents
- Les changements dans cette prise en charge
- Autres (précisez) :

Le CVS a-t-il toujours été consulté sur l'élaboration ou la révision du règlement de fonctionnement de l'établissement et le projet d'établissement ?

- Oui
- Non

Le CVS a-t-il été consulté sur l'élaboration (ou la révision) de son règlement intérieur ?

- Oui
- Non

Des membres du CVS participent-ils à la commission « restauration menus » ?

- Oui
- Non

L'établissement a-t-il une « commission animation » qui associe le CVS ?

- Oui
- Non

¹ - Ou des représentants légaux des résidents

³ - CPOM : Convention pluriannuel d'objectifs et de moyens (document public)

Y a-t-il une autre commission ou groupe de travail associant le CVS ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez sur quel(s) objet(s) :

.....

Le CVS a-t-il des relations régulières avec la direction ?

- Oui
- Non

Avec d'autres membres du personnel ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ?

- Personnel soignant (aides-soignantes, infirmières...)
- Personnel des services généraux
- Médecin coordinateur
- Autres (précisez).....

L'ordre du jour du CVS est-il élaboré par :

Plusieurs réponses possibles.

- Le président du CVS
- Les élus des résidents et/ou de leurs familles
- La direction de l'établissement
- En concertation entre les élus et la direction

La préparation des sujets abordés en CVS s'effectue préalablement avec :

Plusieurs réponses possibles.

- Les familles
- Les résidents
- La direction de l'EHPAD
- Sans préparation

Les réunions du CVS sont animées par :

Une seule réponse possible

- Le président ou le vice-président
- Le secrétaire du CVS
- La direction

Le compte rendu du CVS est rédigé par :

- Le Président ou le vice-président du CVS
- Le secrétaire du CVS

Autres :

Est-il validé conjointement par le Président et la direction ?

- Oui
- Non

Le compte rendu des réunions du CVS est :

Plusieurs réponses possibles.

- Affiché dans un lieu de passage dans l'établissement
- Diffusé aux familles
- Diffusé aux résidents
- Diffusé rapidement à tous les membres du CVS
- Diffusé au CVS lors de sa prochaine réunion

Autres :

Le CVS dispose-t-il des coordonnées des familles (téléphone et/ou e-mail) ?

- Oui
- Non

Le CVS est-il associé à l'élaboration du questionnaire de satisfaction de la qualité dans l'établissement ?

- Oui
- Non

Le CVS a-t-il été consulté sur l'évaluation externe de la qualité des prestations ?

- Oui
- Non

Selon vous le CVS joue-t-il pleinement son rôle pour améliorer au quotidien la vie résidents ?

- Oui
- Non

Si non, selon vous quelles sont les principales difficultés rencontrées pour faire mieux fonctionner le CVS :

Plusieurs réponses possibles.

- Le recrutement des résidents
- Le recrutement des représentants des familles
- La circulation des informations entre les différents membres du CVS
- Autres :

Lors de la crise du Covid le CVS a-t-il joué un rôle :

- Important
- Mineur
- Je ne sais pas

Quelles sont vos remarques, questions et demandes sur le fonctionnement du CVS ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Le répondant : nom, prénom, qualité (résident, membre de la famille, membre du personnel) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....