

▲ CONSEIL DE LA VIE SOCIALE | FICHE PRATIQUE 6

Entretien avec le CVS

Préparer la rencontre des membres du CVS avec les évaluateurs HAS.

10

CRITÈRES
DE LA GRILLE

3

DU CHAPITRE 1

7

DU CHAPITRE 3

1 h

D'ENTRETIEN

LES 10 CRITÈRES DE LA GRILLE CVS ■ AVEC CRITÈRE IMPÉRATIF

Chapitre 1 · La personne

1.3.1

1.5.1

1.5.2

Chapitre 3 · L'ESSMS

3.1.1

3.2.2

3.10.1

3.10.2

3.12.2

3.13.2

3.14.1

Développer l'engagement et la **culture**
qualité de vos équipes

Rendez-vous sur [HospiPlay](#)

« La qualité nous rassemble, la sécurité du patient nous engage. »



HOSPIPLAY

GUIDE DE L'ENTRETIEN CVS

L'entretien avec les membres du CVS

Fiche pratique 6 du manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS (HAS)

Ce que la rencontre permet d'apprécier

Pendant la visite d'évaluation, les intervenants rencontrent les membres du conseil de la vie sociale. La fiche pratique 6 s'applique aux ESSMS qui ont l'obligation de mettre en place un CVS (article D311-3 du CASF), dont les EHPAD. La rencontre doit permettre d'apprécier :

- l'engagement du CVS en qualité de partenaire dans le développement de la qualité de l'accompagnement ;
- son rôle dans la promotion de l'expression et la dynamique de participation des résidents ;
- son implication dans l'EHPAD et le recueil de son avis sur les évolutions proposées dans le fonctionnement ;
- sa possibilité d'émettre des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement ;
- la bonne circulation des informations.

Durée et lieu 1 h, en salle de réunion.

En pratique La rencontre approfondit l'évaluation et croise les regards portés sur le fonctionnement de l'EHPAD. L'intervenant apprécie l'implication réelle du CVS, sa capacité à se mobiliser et ses éventuelles difficultés de fonctionnement.

Avant la visite Il appartient aux membres du CVS de recueillir en amont l'expression du plus grand nombre des personnes qu'ils représentent, sur les critères qui feront l'objet de l'entretien.

Les 10 critères de la grille CVS

CRITÈRE	LIBELLÉ HAS	CHAPITRE	MÉTHODE DU CRITÈRE
1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	1 · La personne	Accompagné traceur
1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	1 · La personne	Accompagné traceur
1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	1 · La personne	Accompagné traceur
3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3 · L'ESSMS	Audit système
3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	3 · L'ESSMS	Audit système
3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3 · L'ESSMS	Audit système
3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	3 · L'ESSMS	Audit système
3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. IMPÉRATIF	3 · L'ESSMS	Audit système
3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. IMPÉRATIF	3 · L'ESSMS	Audit système
3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. IMPÉRATIF	3 · L'ESSMS	Audit système

COTATION ET PRÉPARATION

Comment la parole du CVS compte dans la cotation

L'intervenant complète une grille d'évaluation dédiée et cote chaque critère sur la base de l'entretien. La cotation retenue est reportée dans le critère correspondant, comme un élément d'évaluation de plus intitulé « Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale », et comptabilisée dans la cotation finale du critère (manuel HAS).

EE 1 2	EE 2 4	EE 3 2	EE CVS 3	Critère 2,75
------------------	------------------	------------------	--------------------	------------------------

Exemple : $(2 + 4 + 2 + 3) / 4 = 2,75$. Les cotations vont de 1 (pas du tout satisfaisant) à 4 (tout à fait satisfaisant) ; * signale un niveau optimisé, compté 4.

Trois critères impératifs dans la grille : 3.12.2, 3.13.2, 3.14.1. Ils ne peuvent pas être cotés NC ; une cotation 1, 2 ou 3 entraîne un formulaire « critère impératif » et un plan d'action spécifique.

Pour les membres du CVS

- ☐ Avant la visite, recueillir l'avis du plus grand nombre de résidents et de proches représentés, sur les 10 critères (grille page suivante).
- ☐ Relire les comptes rendus des dernières réunions.
- ☐ Repérer pour chaque critère un exemple concret : une réunion, une demande, une réponse obtenue.
- ☐ Dire aussi ce qui fonctionne moins bien : l'intervenant apprécie les éventuelles difficultés de fonctionnement.

Pour l'EHPAD

- ☐ Inscrire régulièrement à l'ordre du jour du CVS la démarche qualité, les résultats de satisfaction, les bilans des plaintes et réclamations et des événements indésirables, le plan de gestion de crise.
- ☐ Associer le CVS à la révision des règles de vie collective et aux projets de travaux ou d'équipement.
- ☐ Rendre les comptes rendus accessibles aux membres et aux résidents.
- ☐ Prévoir une salle et le créneau d'1 h avec les intervenants.

En autoévaluation, l'EHPAD peut rechercher avec les représentants du CVS les actions d'amélioration qui favorisent leur participation à la vie de l'établissement (fiche pratique 6).

POINTS À INSCRIRE À L'ORDRE DU JOUR DU PROCHAIN CVS

OUTIL POUR LES MEMBRES DU CVS

Recueillir l'avis des résidents avant l'entretien

La fiche pratique 6 demande aux membres du CVS de recueillir en amont l'expression du plus grand nombre des personnes qu'ils représentent, sur les critères de l'entretien. Cette grille aide à noter ce qui a été dit, sujet par sujet, et un exemple à citer le jour de la visite.

SUJET DE LA GRILLE	CE QU'EXPRIMENT LES RÉSIDENTS ET LES PROCHES	EXEMPLE À CITER
1.3.1 Révision des règles de vie collective		
1.5.1 Participation au CVS		
1.5.2 Suites données aux demandes		
3.1.1 Stratégie de bientraitance		
3.2.2 Cadre de vie et espaces		
3.10.1 Politique qualité et gestion des risques		
3.10.2 Mise en œuvre de la démarche qualité		
3.12.2 Bilan des plaintes et réclamations		
3.13.2 Bilan des événements indésirables		
3.14.1 Plan de gestion de crise		

LES 10 CRITÈRES, UN PAR UN

1.3.1
STANDARD**La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension**

Chapitre 1 · La personne Accompagné traceur

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ?*
- *Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ?*
- *Votre avis a-t-il été pris en compte ?*
- *Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ La ou les réunions où le règlement de fonctionnement ou les règles de vie collective ont été revus.
- ☐ Ce que le CVS a proposé et ce qui a été retenu.
- ☐ Les supports qui expliquent ces règles aux résidents et la façon dont le CVS a pu y contribuer.

NOTES DU CVS

1.5.1
STANDARD**La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation**

Chapitre 1 · La personne Accompagné traceur

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ?*
- *Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ?*
- *Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ?*
- *Comment votre implication est-elle recherchée ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Le calendrier des réunions et la façon dont l'ordre du jour est construit avec les membres.
- ☐ Comment les questions des résidents et des familles sont recueillies avant chaque réunion.
- ☐ Ce qui facilite la participation des membres : horaires, aide au déplacement, documents envoyés à l'avance.

NOTES DU CVS

1.5.2

STANDARD

La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

Chapitre 1 · La personne Accompagné traceur

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ?*
- *Y avez-vous facilement accès ?*
- *Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Où se trouvent les comptes rendus et qui les reçoit.
- ☐ Comment les résidents y ont accès : affichage, lecture, version simplifiée.
- ☐ Une demande récente du CVS et la réponse qui lui a été apportée.

NOTES DU CVS

3.1.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ?*
- *Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Une réunion où la bientraitance a été abordée et ce que le CVS a pu dire.
- ☐ Ce que les résidents représentés expriment sur la façon dont ils sont traités au quotidien.

NOTES DU CVS

3.2.2

STANDARD

L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ?
- Êtes-vous force de proposition ?
- Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Des travaux, un aménagement ou un équipement sur lesquels l'avis du CVS a été demandé.
- ☐ Une proposition du CVS sur l'organisation des espaces et la suite donnée.

NOTES DU CVS

3.10.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ?
- Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ La présentation de la démarche qualité de l'EHPAD au CVS.
- ☐ Une proposition d'action faite par le CVS.

NOTES DU CVS

3.10.2

STANDARD

L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
- L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?
- Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Les points réguliers sur la démarche qualité inscrits à l'ordre du jour.
- ☐ Les résultats de satisfaction présentés et ce que le CVS en a dit.
- ☐ Un axe d'amélioration proposé par le CVS.

NOTES DU CVS

3.12.2▲
IMPÉRATIF**L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes**

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ?
- Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Le dernier bilan des plaintes et réclamations présenté en CVS et sa date.
- ☐ Les mesures correctives discutées à cette occasion.

NOTES DU CVS

3.13.2

▲
IMPÉRATIF**L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes**

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ?*
- *Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ Le dernier bilan des événements indésirables présenté en CVS et sa date.
- ☐ Les mesures correctives discutées à cette occasion.

NOTES DU CVS

3.14.1

▲
IMPÉRATIF**L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement**

Chapitre 3 · L'ESSMS Audit système

QUESTIONS DU MANUEL HAS

- *Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ?*
- *L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?*

EXEMPLES QUE LE CVS PEUT PRÉPARER

- ☐ La réunion où le plan de gestion de crise (plan bleu) a été présenté.
- ☐ La présentation de sa dernière actualisation et ce que le CVS a pu en dire.

NOTES DU CVS

TRAME
D'ENTRETIENGrille
CVS

FICHE PRATIQUE 6 DU MANUEL HAS

Trame d'entretien avec les
membres du CVS

DURÉE 1 h

LIEU salle de réunion

CRITÈRES 10, dont 7 du chapitre
3

OBJECTIF ET DÉROULÉ

Apprécier l'engagement du CVS comme partenaire de la qualité, son rôle dans l'expression et la participation des résidents, son implication dans l'évolution du fonctionnement, sa capacité à faire des propositions et la circulation de l'information. Les questions sont celles du manuel HAS ; la cotation de chaque critère est reportée comme un élément d'évaluation de plus.

DATE	INTERVENANT	MEMBRES DU CVS PRÉSENTS
------	-------------	-------------------------

CRITÈRE	CRITÈRE, QUESTIONS DU MANUEL HAS ET COTATION	RÉPONSES ET CONSTATS
1.3.1 Chap. 1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. – Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? – Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? – Votre avis a-t-il été pris en compte ? – Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.5.1 Chap. 1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. – Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? – Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? – Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ? – Comment votre implication est-elle recherchée ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.5.2 Chap. 1	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. – Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? – Y avez-vous facilement accès ? – Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	CRITÈRE, QUESTIONS DU MANUEL HAS ET COTATION	RÉPONSES ET CONSTATS
3.1.1 Chap. 3	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs. – <i>La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ?</i> – <i>Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.2.2 Chap. 3	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées. – <i>Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ?</i> – <i>Êtes-vous force de proposition ?</i> – <i>Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.1 Chap. 3	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. – <i>La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ?</i> – <i>Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.2 Chap. 3	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. – <i>Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?</i> – <i>L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?</i> – <i>Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.12.2 Chap. 3 ▲ IMP.	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. – <i>Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ?</i> – <i>Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	

CRITÈRE	CRITÈRE, QUESTIONS DU MANUEL HAS ET COTATION	RÉPONSES ET CONSTATS
3.13.2 Chap. 3 ▲ IMP.	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. – <i>Un bilan des évènements indésirables vous est-il systématiquement présenté ?</i> – <i>Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.14.1 Chap. 3 ▲ IMP.	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. – <i>Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ?</i> – <i>L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	

EXPRESSION RECUEILLIE PAR LES MEMBRES DU CVS AVANT L'ENTRETIEN

Grille CVS · 10 critères

Reporter la cotation de chaque critère ; elle s'ajoute aux éléments d'évaluation du critère dans la grille de l'accompagné traceur (chapitre 1) ou de l'audit système (chapitre 3). En autoévaluation, noter avec les représentants du CVS les actions qui favorisent leur participation.

CRITÈRE	SUJET	NIVEAU	COTATION	ACTION, PILOTE, ÉCHÉANCE
1.3.1	Révision des règles de vie collective	Standard	☐	
1.5.1	Participation au CVS	Standard	☐	
1.5.2	Suites données aux demandes	Standard	☐	
3.1.1	Stratégie de bientraitance	Standard	☐	
3.2.2	Cadre de vie et espaces	Standard	☐	
3.10.1	Politique qualité et gestion des risques	Standard	☐	
3.10.2	Mise en œuvre de la démarche qualité	Standard	☐	
3.12.2	Bilan des plaintes et réclamations	▲ Impératif	☐	
3.13.2	Bilan des événements indésirables	▲ Impératif	☐	
3.14.1	Plan de gestion de crise	▲ Impératif	☐	

Conçu par un ingénieur qualité et gestion des risques en établissement de santé. Exemples à préparer : propositions Hospi-Academy, non exhaustives.



Hospiply