



Ma fiche évaluation

Membres du CVS

Mes repères qualité au quotidien, reliés aux critères du référentiel d'évaluation des ESSMS.

12 repères pratiques

Résidents et familles élus

Fiche pratique 6 du manuel

Repères pratiques Hospi-Academy, établis le 11 octobre 2026 à partir du référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS et du manuel d'évaluation HAS actualisé le 8 juillet 2025. Les questions reprennent la grille d'entretien CVS du manuel HAS (fiche pratique 6) ; les repères sont des propositions pédagogiques, à adapter au fonctionnement de l'EHPAD. Ce document n'est ni une publication ni une validation de la HAS.

IMPÉRATIF Une cotation 1, 2 ou 3 impose un plan d'action spécifique

STANDARD Attendu de l'évaluation

1 La vie du CVS

Repères à adapter à votre EHPAD

1.5.1 STANDARD

Participer aux instances collectives

Les rencontres du CVS sont organisées régulièrement ; ses membres participent à l'ordre du jour et recueillent les questions des personnes qu'ils représentent. Avant la visite d'évaluation, le manuel invite les membres à recueillir l'expression du plus grand nombre sur les critères qui seront abordés.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ?*

1.5.2 STANDARD

Connaître les suites données aux demandes

Chaque réunion donne lieu à un compte rendu, accessible aux membres et aux personnes accompagnées. C'est aussi le moyen de voir ce qu'est devenue une demande.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ?*

1.3.1 STANDARD

Être associé à la révision des règles de vie

Le CVS est sollicité lorsque les règles de vie collective ou le fonctionnement de l'EHPAD évoluent, et son avis est pris en compte. Il peut aussi contribuer aux outils qui rendent ces règles compréhensibles.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ?*

3.1.1 STANDARD

Contribuer à la stratégie de bientraitance

La stratégie de bientraitance de l'EHPAD est discutée en CVS, et ses membres peuvent y contribuer.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ?*

3.2.2 STANDARD

Donner son avis sur le cadre de vie

Le CVS peut aborder l'organisation des espaces, faire des propositions et donner son avis sur les travaux et les nouveaux équipements qui améliorent le cadre de vie des résidents.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés et les nouveaux équipements ?*

3 Qualité, plaintes et événements

Repères à adapter à votre EHPAD

3.10.1 STANDARD

Connaître la démarche qualité

La démarche d'amélioration continue de la qualité est partagée avec le CVS, qui peut proposer des actions.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *La démarche d'amélioration continue de la qualité est-elle partagée avec vous ?*

3.10.2 STANDARD

Suivre sa mise en œuvre

Des points réguliers sont faits en CVS sur la démarche qualité, y compris sur la satisfaction des résidents, et le CVS peut proposer des axes d'amélioration.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?*

3.12.2 IMPÉRATIF

Recevoir le bilan des plaintes et réclamations

L'EHPAD présente au CVS un bilan anonymisé des plaintes et réclamations et des mesures correctives, qui peuvent être discutées. Ce bilan ne remplace pas la réponse individuelle due à chaque plaignant.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté ?*

3.13.2 IMPÉRATIF

Être informé des événements indésirables

Le CVS est informé des dysfonctionnements et événements graves qui ont affecté l'organisation ou le fonctionnement de l'EHPAD, et des mesures prises ou envisagées. Il n'a pas à recevoir chaque événement interne.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ?*

4 Crise et continuité

Repères à adapter à votre EHPAD

3.14.1 IMPÉRATIF

Discuter le Plan bleu

Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, dont le Plan bleu, est soumis au CVS et son actualisation y est discutée. Les membres n'ont pas à en connaître tous les détails techniques, mais doivent pouvoir expliquer leur participation.

QUESTION POSÉE LORS DE L'ENTRETIEN (GRILLE HAS) : *Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ?*

T En toutes circonstances

Repères à adapter à votre EHPAD

1.5.1 · Standard · Se préparer à l'entretien

L'entretien avec les membres du CVS dure environ une heure. Il permet à l'évaluateur d'apprécier l'implication réelle du CVS, la circulation de l'information et sa capacité à faire des propositions.

3.10.2 · Standard · Faire des propositions

Le CVS peut émettre des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD : c'est l'un des points que l'évaluateur cherche à apprécier.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

3.12.2 · 3.13.2 · 3.14.1

Préparer un exemple concret

Une situation récente, ce que vous avez fait, ce qui a été tracé et ce qui a changé ensuite. Les documents cités sont des exemples de supports, pas une liste officielle de preuves exigées.

Ce que vous dites, ce que l'on observe

L'évaluateur croise votre entretien avec les documents et l'observation du terrain, de jour comme de nuit : une pratique décrite doit se retrouver dans les faits.

Savoir à qui s'adresser

Vous n'avez pas à tout connaître par cœur : savoir où trouver la procédure et qui alerter fait partie de la réponse attendue.

LEXIQUE RAPIDE : LES MOTS DE L'ÉVALUATION ESSMS

Accompagné traceur : Méthode d'évaluation du chapitre 1 : entretien avec une personne accompagnée sur son accompagnement, suivi d'un entretien avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

Critère impératif : Le référentiel en compte 18 sur 157. Ses éléments d'évaluation ne peuvent pas être cotés « non concerné ». Une cotation 1, 2 ou 3 impose à l'EHPAD un plan d'action spécifique, transmis à l'autorité compétente.

Traceur ciblé : Méthode d'évaluation du chapitre 2 : entretien avec les professionnels de terrain sur une thématique, pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus et sa maîtrise.

Élément d'évaluation : Attendu précis coté de 1 à 4 par l'évaluateur. La cotation d'un critère est la moyenne de ses éléments d'évaluation.

Audit système : Méthode d'évaluation du chapitre 3 : entretien avec la gouvernance sur l'organisation définie, complété par un entretien avec les professionnels pour vérifier sa mise en œuvre.

CVS : Conseil de la vie sociale. Ses membres sont rencontrés lors de la visite d'évaluation pour croiser les regards sur le fonctionnement de l'EHPAD.

Références

- [HAS · Référentiel et manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS \(actualisé le 8 juillet 2025\)](#)
- [HAS · Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS](#)
- [HAS · Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement \(mis à jour en mars 2026\)](#)
- [HAS · Bientraitance et maltraitance en établissement : Comprendre et agir](#)
- [HAS-FORAP · L'analyse des événements indésirables associés aux soins : mode d'emploi \(mis à jour en mai 2026\)](#)
- [HAS · Accompagner la vie intime, affective et sexuelle des personnes en ESSMS, volet 1](#)
- [CNIL · Recommandation sur la vidéosurveillance dans les chambres d'EHPAD \(2024\)](#)