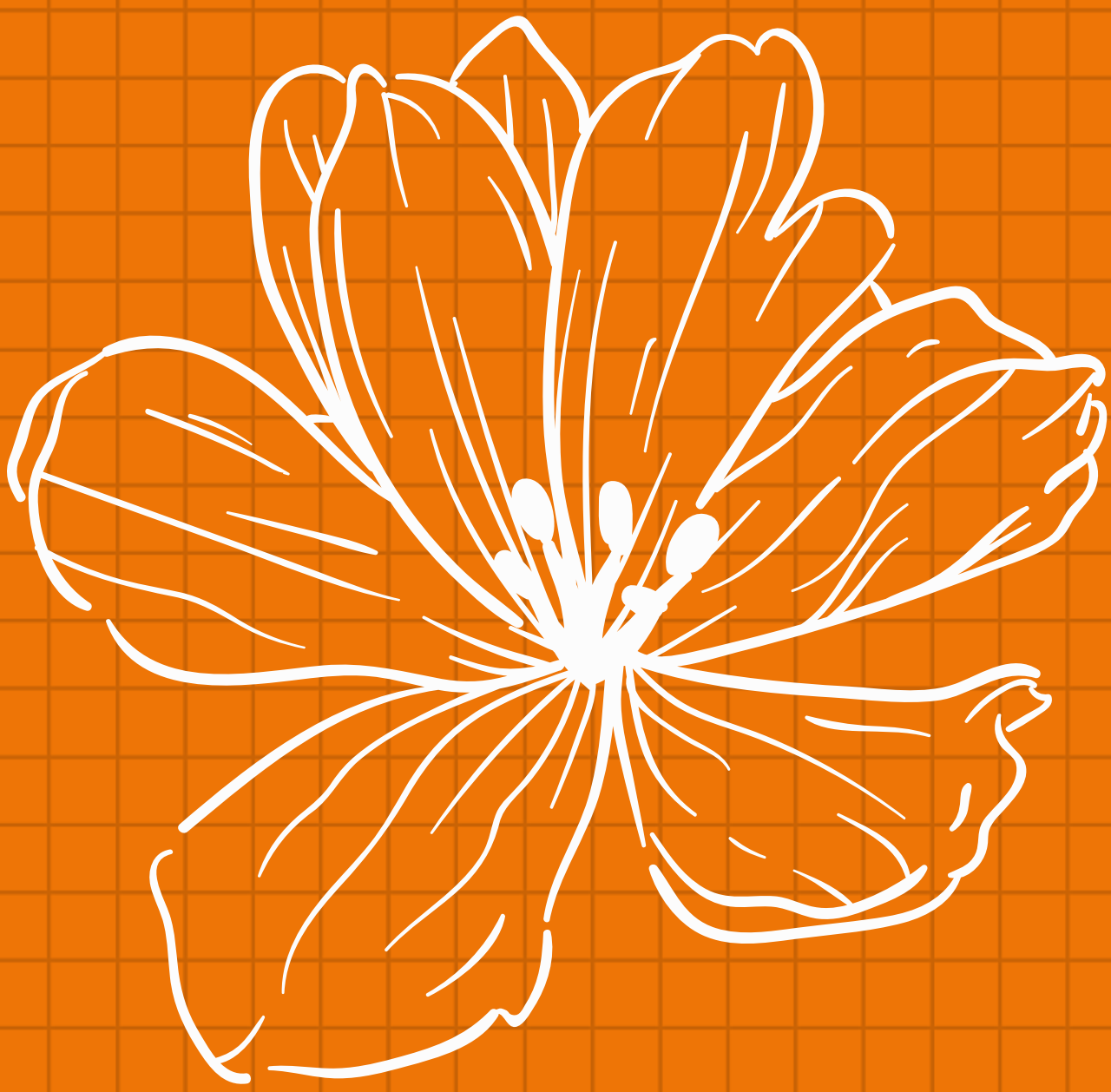


Les sujets clés à  
aborder en Conseil de  
la vie sociale

---



**ETABLISSEMENTS ET  
SERVICES SOCIAUX ET  
MEDICO-SOCIAUX  
POUR UNE  
GESTION DE CRISE  
HUMAINE &  
PARTICIPATIVE**

[WWW.AUVERGNE-RHONE-ALPES.FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG](http://WWW.AUVERGNE-RHONE-ALPES.FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG)

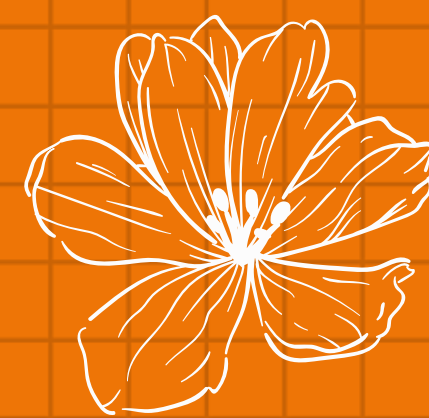
**France  
Assos  
Santé**  
*La voix des usagers*  
— Auvergne-Rhône-Alpes —



France Assos Santé (Auvergne-Rhône-Alpes) ?  
Une voix pour toutes et tous !

France Assos Santé est l'organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Elle fédère les associations « agréées » des usagers du système de santé. Il s'agit d'associations - telles que la Ligue contre le cancer, l'APAJH, l'UNAFAM, les ADAPEI, la CLCV, l'Union nationale des associations familiales (UNAF)... - qui rassemblent des personnes ayant une expérience spécifique du système de santé en raison de leur pathologie ou situation de vie et apportent leur savoir expérientiel pour améliorer le système de santé. Elles constituent en cela une ressource importante pour les particuliers comme pour la société.

France Assos Santé est le « nom de marque » de l'Union nationale des associations agréées des usagers du système de santé (UNAASS) dont la création procède de la loi de santé du 26 janvier 2016. Sur la région, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes regroupe près de 140 associations d'usagers de la santé, plus fortes ensemble pour promouvoir la solidarité du système de santé. Elle permet que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé : elle leur offre une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.



*En cet automne 2020, la crise sanitaire liée au SARS-Cov-2 redouble : le nombre de personnes infectées est reparti à la hausse, de même que le nombre d'hospitalisations, particulièrement dans notre région. Les pouvoirs publics ont été amenés à mettre en place des mesures de santé publique contraignantes et demander à nos concitoyens de restreindre leurs déplacements et rassemblements ; ce qui a conduit par exemple à l'arrêt de certaines activités et la mise en œuvre d'un nouveau confinement.*

*Cela se traduit également au niveau des possibilités d'aller et venir au sein des établissements sociaux et médicosociaux : mais alors comment protéger sans pour autant briser les liens sociaux et familiaux, fondements de notre humanité ? Comment mettre en œuvre ce qui est indispensable pour le bien des personnes concernées tout en évitant de leur porter un tort excessif ?*

*En effet, l'expérience issue du confinement du printemps suivi des restrictions de visites et sorties a montré combien la limitation des interactions sociales sans concertation ni discernement a pu conduire à des situations liées à l'isolement pires que les effets du virus. Les personnels des ESMS, remarquables dans leur dévouement, sont sous tension depuis des mois, les usagers ainsi que leurs proches ont été et restent plus particulièrement affectés par les mesures de restriction de liberté. Cette situation, potentiellement explosive, peut entraîner des incompréhensions créant des situations tendues par des sensibilités exacerbées. Il est donc plus que jamais nécessaire, ne serait-ce que par souci d'adhésion, d'appropriation et donc d'efficacité des mesures, de les construire avec les usagers et leurs proches.*

*Comme l'ont parfaitement écrit Elisabeth Donnet-Descartes et Danielle Dujardin dans « Evaluer avec les usagers » (ed. Presses de l'EHESP), « les savoirs techniques et professionnels des salariés induisent des réponses ou des questionnements qui sont construits à partir de l'estimation qu'ils font des besoins et des attentes des personnes, ce qui représente l'inconvénient majeur de présupposer, en lieu et place de l'utilisateur, la nature de leurs priorités ! »*

*La participation des usagers et de leurs proches, au-delà des seuls Conseils de la Vie Sociale (CVS), permet de recentrer la discussion sur le besoin réel de l'utilisateur, pas celui estimé par un tiers ; sur ses attentes et ses envies, pas celles supposées par leurs accompagnants. Il permet aussi de décaler le point de vue, avoir un angle d'approche différent, apporter un autre éclairage : ce que la personne perçoit, ce qu'elle ressent soit objectivement soit subjectivement, ce qu'elle vit, ce qu'elle veut vivre !*

*La responsabilité des mesures à prendre n'appartient pas aux personnes accompagnées ; elles ne sont pas, pour la plupart, infectiologues ni virologues, encore moins spécialistes des crises sanitaires. Toutefois elles ont le savoir de leur vécu et de leur expérience quotidienne ! Elles peuvent agir ainsi comme facilitateur dans la recherche de solutions pertinentes, réalisables et acceptables par tous. Leur participation aux décisions qui les concernent est donc primordiale pour l'efficacité de leur mise en œuvre, particulièrement en période de crise ayant pour effet de restreindre liberté et fluidité de l'accompagnement.*

*Usagers, proches, salariés, direction, gestionnaires, nous avons tous, pour des raisons peut être différentes mais pas uniquement, à œuvrer collectivement à l'amélioration continue des mesures prises pour assurer la sécurité et un accompagnement de qualité des personnes dans un cadre le moins contraignant possible : un fonctionnement dynamique et participatif des conseils de la vie sociale en est sans doute l'un des moyens les plus efficaces ; ce pourquoi nous vous proposons ce petit guide.*

*Pour France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
François BLANCHARDON, Président*



# 1. ORGANISER LA CONCERTATION AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES, LEURS PROCHES ET REPRÉSENTANT LÉGAUX

## LA VOIE NORMALE : MOBILISER LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

La Loi du 2 janvier 2002 a introduit, pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux, l'obligation de créer des Conseils de la vie sociale (CVS) afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement desdits établissements ou services.

Ces instances organisant le dialogue entre usagers et structures, sauf exceptions, devraient être en place au sein de votre établissement.

Afin de favoriser la participation des usagers et de leurs proches à la gestion de crise et aux décisions entraînant des conséquences sur le fonctionnement général de l'établissement, il est incontournable de s'appuyer sur le CVS (en présentiel, à distance). Les différentes instructions produites par le Ministère des solidarités et de la santé précisent : La mise en œuvre des mesures de gestion présentées ci-après doit systématiquement donner lieu à une consultation du conseil de vie sociale (CVS) de l'établissement et faire l'objet d'une communication à l'ensemble des personnes accompagnées et de leurs représentants légaux.

Tout projet de modification de fonctionnement (concernant en particulier les sorties, les visites) doit donc donner lieu à une consultation préalable du CVS.

Deux cas de figure:

- Si une réunion est programmée dans un délai court, proposer au Président d'introduire, si ce n'est déjà fait, une partie de l'ordre du jour consacrée à la gestion de crise.
- Si au contraire la prochaine réunion est lointaine, il est souhaitable de provoquer l'organisation d'une séance extraordinaire : la crise, les mesures prises et leurs effets sont évolutifs, il est nécessaire d'adopter une approche « agile » et réactive.

# 1. ORGANISER LA CONCERTATION AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES, LEURS PROCHES ET REPRÉSENTANT LÉGAUX

## EN L'ABSENCE D'UN CVS CONSTITUÉ : LE FOCUS GROUPE

**Il peut arriver qu'en raison de la nature de l'établissement (accueil d'enfants mineurs de moins de 11 ans par exemple) ou de son caractère récent, aucun CVS n'ait été constitué. Peu importe sa forme, la concertation doit pouvoir être mise en place.**

**Dans cette hypothèse, il est conseillé de constituer un focus groupe de quelques résidents et familles de résidents et d'organiser des réunions de travail. Si leur légitimité sera moins forte que celle des membres élus des CVS, l'essentiel est de créer des espaces de dialogue pour co-construire puis favoriser la compréhension et l'appropriation des mesures prises.**

**Un complément à la concertation directe : l'enquête.**



**La réalisation d'enquêtes peut, pour certains sujets, permettre de recueillir les besoins attendus. Celle-ci doit pour autant idéalement :**

- être co-construite et analysée avec les usagers et leurs proches et validée en CVS (s'il existe)
- respecter l'anonymat des répondants
- se limiter à des questions simples, ouvertes ou fermées

## 2. LES SUJETS CLÉS À ABORDER EN CVS EN TEMPS DE CRISE

En temps de crise sanitaire, l'organisation générale des services et des établissements est bouleversée pour répondre à des enjeux de santé publique. Sauf urgences, ces évolutions décidées doivent, autant que possible, faire l'objet de discussions avec les personnes concernées (en cas d'impossibilité de consulter ces dernières a priori, les décisions prises en urgence devront être a minima présentées et discutées au plus tôt). L'article D311-15 du Code de l'action sociale et des familles dispose:

"Le conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement".

Dans les situations de crise sanitaires, les circonstances peuvent nécessiter l'organisation d'une concertation renforcée sur certains sujets.

Voici une liste des thématiques pouvant être traitées en priorité :

### 1. PROTOCOLE DE DÉPISTAGE ET DE PRISE EN CHARGE DES CAS POSITIFS CHEZ LES RÉSIDENTS

- Quelle politique de dépistage en situation de cas contact ou symptomatique?
- Quelles mesures de prise de charge des cas positifs et des cas contact?

### 2. LIENS AVEC LES PROCHES

- Quelle organisation des visites ? (charte de bonne conduite, distribution de matériel de protection individuelle...)
- Quelles mesures pour maintenir le lien, même à distance? (réalisation de vidéos, mise en place de visios, téléphonie, pièce aménagée, Famileo)
- Quelle organisation dans le cadre des sorties individuelles pour retour en famille? (dans quelle situation, quels protocoles)

### 3. LIENS AVEC L'EXTERIEUR

- Quelles règles en matière d'entrées et sorties des personnels, des intervenants sociaux, culturels, professionnels libéraux, et prestataires?

### 4. ORGANISATION GÉNÉRALE DES LOCAUX

- Quelles modalités de circulation à l'intérieur et à l'extérieur des locaux?
- Quelles règles en matière d'accès et d'utilisation des espaces communs?

## 2. LES SUJETS CLÉS À ABORDER EN CVS EN TEMPS DE CRISE

### 5. COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- Quelles modalités de communication des nouvelles mesures aux personnes accompagnées, à leurs proches ainsi qu'aux responsables légaux?
- Quelles modalités de communication adaptées entre personnes accompagnées et professionnels dans un contexte de port d'équipements de protection individuelle? (masques transparents, badges d'identification...)
- Quel dialogue avec les partenaires sanitaires et sociaux du territoire.

### 6. PROTECTION INDIVIDUELLE DES PERSONNES

- Quelles mesures relatives à la mise à disposition d'équipements de protection individuelle adaptés? (masques, solution hydroalcoolique...)
- Quelle stratégie de sensibilisation aux bonnes pratiques? (formations, affichage accessible aux personnes concernées)

### 7. MAINTIEN DES ACCOMPAGNEMENTS, DES SOINS ET SERVICES

- Quelles modalités de maintien ou de réorganisation des services (ex : coiffeur, esthéticien, pédicure) et des activités de loisirs, scolaires, sociales, sportives, culturelles et culturelles?
- Quelles modalités de maintien ou de réorganisation ou report des soins? (liens avec les établissements et professionnels de santé du territoire).

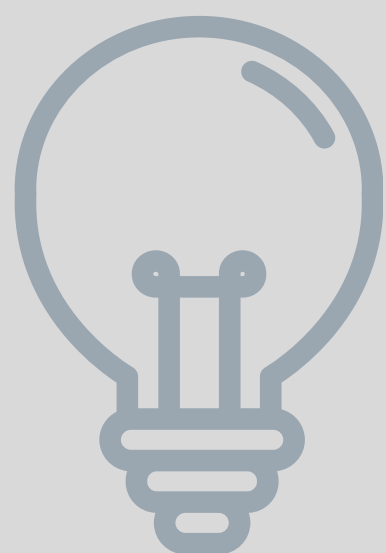
### 8. INFORMATION CONCERNANT LES EFFECTIFS SALARIÉS

- Bilan des équipes disponibles
- Quelles mesures relatives aux éventuels repositionnements / remplacements / renforts?

### 9. ORGANISATION DES TEMPS DE REPAS

- Quelles mesures spécifiques éventuelles? (en salle à manger, en chambre, autorisation de la présence d'accompagnants...)

#### Etayage éthique et outils



Pour vous aider à travailler les sujets sous un angle éthique vous pouvez notamment:

- Recourir à une organisation de soutien éthique (Cellule locale Ethique, cellule de soutien éthique ou à l'Espace régional de réflexion éthique) pour évoquer les sujets comme les hospitalisations, la restriction des visites, l'isolement social temporaire, la fin de vie, la vie affective et sexuelle des personnes...
- Consulter l'avis du 13 mars du CCNE.
- Se référer aux recommandations de l'ARS



**Remerciements:**

**Ce document a été réalisé avec l'aimable concours des élus de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, membres du groupe de travail "personnes accueillies en ESMS" constitué dans le cadre de l'observatoire d'alerte et d'information des usagers créé et animé par l'Union régionale.**

**Il a fait l'objet d'une relecture et d'une validation par plusieurs responsables d'établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

**Que chacun en soit remercié.**