

Conseil national des familles DomusVi France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 02

Septembre 2025



P. **3**

Le Conseil national
des familles DomusVi

P. **4**

Le bilan du mandat
2023-2025

P. **7**

Les chantiers
transversaux du Conseil

P. **12**

Les réflexions
et les travaux menés
en commissions

SOMMAIRE



MARSEILLE - 26 MAI 2023
1^{ères} rencontres du Conseil national
des familles DomusVi France
(mandat 2023-2025)

Conseil national des familles DomusVi France

Convaincu de l'importance de la place
et du rôle des proches dans le bien-être des
personnes qu'il accompagne et dans la vie des
résidences, le groupe DomusVi a décidé de
créer, sur chacun des pays où il est implanté,
un Conseil national des familles.

Cette instance consultative a vocation à renforcer le partenariat entre DomusVi et ses familles à l'échelle nationale, locale et individuelle. **Elle est composée de proches de résidents**, qui sont sélectionnés par tirage au sort pour un mandat de 2 ans, avec **2 missions** :

- Représenter l'ensemble des familles DomusVi pour exprimer leurs attentes, afin de faire évoluer les pratiques sur l'ensemble des résidences DomusVi ;
- Guider DomusVi pour travailler plus étroitement avec les familles à l'échelle de chaque résidence et de chaque personne accompagnée.

En France, ce Conseil a vu le jour en mai 2023. **Le présent rapport est le second publié sur le mandat 2023-2025.** Il dresse un bilan du chemin parcouru par cette nouvelle instance et synthétise les réflexions et actions menées par le conseil.

**TÉLÉCHARGER ICI
LA SYNTHÈSE
DU RAPPORT 01**



LE CONSEIL NATIONAL
DES FAMILLES, RACONTÉ
PAR SES MEMBRES



01

Le bilan du mandat 2023-2025

Le bilan du mandat 2023-2025

OBJECTIF N°1

Installer cette instance inédite

UN MODE DE FONCTIONNEMENT TESTÉ ET VALIDÉ

- **4 réunions collégiales par an**, dont 1 en présence du comité exécutif de DomusVi
- **3 newsletters par an** adressées à l'ensemble des familles DomusVi, pour les informer de l'actualité du Conseil et les sonder sur des sujets précis
- **3 commissions** (voir p. 12), qui ont travaillé en 2 temps :
 - 1. État des lieux (voir rapport N°1) ;
 - 2. Co-construction de propositions.
- **À la fin du mandat**, les chantiers en cours sont suivis par 6 membres qui poursuivent leur action durant 1 an.

UNE DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION INDISPENSABLE

- Pour qu'ils soient impactants, les travaux du conseil doivent **s'inscrire dans la réalité des résidences** DomusVi et du secteur.
- Pour cela, **un comité d'études** a été constitué. Il est composé de collaborateurs DomusVi volontaires pour partager avec le Conseil national des familles leur expertise et leur expérience terrain.
- Ce comité a collaboré étroitement aux travaux des commissions.

AURÉLIE GIRARDOT

Directrice de la résidence du Champ de courses (69)
et membre du Comité d'études

BRUNO VALDEVIT
Membre et ambassadeur du Conseil
national des familles (mandat 2023-25)

« Au démarrage, il y avait tout à construire ! Nous avons avancé pas à pas et très vite chacun a trouvé sa place. Nous avons ouvert des voies. Il faut maintenant poursuivre les efforts, en collaboration avec DomusVi, pour rendre la vie de nos proches la plus agréable possible.



SURESNES | 22-23 MAI 2025
Réunion de clôture du 1^{er} mandat
du Conseil national des familles

« Cette collaboration avec les familles, membres du Conseil, nous permet de leur donner des clés pour comprendre notre réalité, mais elle nous donne également l'opportunité de mieux appréhender leur vision et leurs préoccupations. C'est un levier professionnel majeur pour le bien-être des personnes que nous accompagnons.

PARIS - 24 AVRIL 2025
Ministère des Solidarités



ÉRIC EYGASIER
Directeur général DomusVi France

« Le Conseil national des familles est une valeur ajoutée certaine pour DomusVi. Nos résidences ont toujours travaillé étroitement avec et pour nos familles, mais à travers cette instance, nous collaborons avec elles sur des thèmes et dans un contexte différents. Elles nous apportent un regard nouveau sur des sujets centraux. En 2 ans, le CNF a trouvé sa place. À l'échelle des résidences, il a impulsé des projets impactants. À l'échelle nationale, les rencontres avec le comité exécutif ont été très instructives et productives. Les familles ont concrètement participé à la construction de notre plan d'actions 2025, et contribué ainsi à améliorer le bien-être des personnes que nous accompagnons.

En captant mieux les attentes des familles, le conseil vise à faire évoluer durablement les pratiques DomusVi, et améliorer ainsi l'accompagnement de chaque personne. **Le travail de cette instance s'inscrit donc sur un temps long**, même si, à court terme aussi, **des actions concrètes ont pu voir le jour dès ce 1^{er} mandat** (ex. : la diffusion du guide de lecture des factures ou l'évolution de l'enquête de satisfaction DomusVi).

OBJECTIF N°2

Inscrire le Conseil dans l'écosystème de DomusVi

ENTRER DANS LA GOUVERNANCE DE DOMUSVI

- Au cours de ce 1^{er} mandat, **2 rencontres plénières** ont été organisées **entre le Conseil national des familles et le comité exécutif** de DomusVi :
 - en octobre 2024, pour partager l'état des lieux du conseil et fixer, ensemble, les chantiers prioritaires ;
 - en juin 2025, pour dresser un bilan de ces chantiers (et c'est l'objet de ce rapport).
- **D'autres échanges ciblés** ont été organisés afin d'alimenter les travaux des commissions ou d'informer et/ou consulter le conseil sur certains projets du groupe.

FAIRE DE LA PARTICIPATION DES FAMILLES UN RÉFLEXE

- Le Conseil apparaît peu à peu **pour chaque direction métier comme une opportunité de travailler autrement**, en intégrant la perception des proches plus en amont dans leurs chantiers (ex. : participation à la refonte des projets d'accueil personnalisé)
- **Le comité éthique de DomusVi** a décidé d'impliquer des familles dans ses travaux, et notamment la production de fiche repères à destination des résidences..

S'INSCRIRE DANS L'ÉCOSYSTÈME SECTORIEL

- En 2024, le Conseil a souhaité transmettre son 1^{er} rapport à **Charlotte Parmentier-Lecocq, Ministre déléguée chargée de l'Autonomie** comme nouvelle preuve du rôle indispensable des proches de résidents pour répondre aux défis de demain et faire progresser le secteur.
- Lors d'un entretien organisé avec son cabinet, la richesse des constats établis par le conseil a été saluée et les membres présents ont été **invités à partager leurs travaux futurs**, pour alimenter les réflexions du secteur.

02

 **Les chantiers
transversaux
du Conseil national
des familles**



SONDER LES FAMILLES

pour les représenter
et être force de
propositions auprès
de DomusVi.

Durant son mandat, le Conseil national des familles a régulièrement sondé l'ensemble des familles à travers sa newsletter ou via les résidences, afin d'alimenter ses travaux ou identifier des sujets qui méritent une attention particulière et les soumettre à la direction de DomusVi.

Cette démarche garantit **une certaine représentativité des familles** par les membres du Conseil.

Voici **TROIS EXEMPLES DE SONDAGES** ayant particulièrement impacté le travail du Conseil et ses échanges avec DomusVi.

"L'ENQUÊTE CVS" DOMUSVI

Avril 2024

437 RÉPONDANTS
parmi les membres élus des CVS des 250 résidences médicalisées de DomusVi

OBJECTIF(S) : Dresser un panorama du fonctionnement des CVS DomusVi, afin d'identifier les bonnes pratiques existantes et les axes d'amélioration.

Résultats enquête

IMPACTS :

- A mis en avant **la nécessité de renforcer l'accompagnement des directeurs**, à l'échelle nationale et locale.
- A souligné **l'enjeu de visibilité et d'attractivité** de ces instances locales et **la nécessité de mieux accompagner les membres élus** dans leur rôle.
- L'enquête CVS sera désormais renouvelée tous les 2 ans.

"L'ENQUÊTE FAMILLES" DOMUSVI

Mars 2024

2 461 RÉPONDANTS
parmi les familles DomusVi

OBJECTIF(S) : Mieux connaître les familles DomusVi et évaluer leur connaissance du Conseil de la vie sociale (CVS) et du Projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Résultats enquête

IMPACTS :

- A généré les chantiers en cours autour des CVS (voir p. 20 et suivantes).
- A mis le doigt sur **la nécessité de mieux expliquer le Projet d'Accompagnement Personnalisé** et revoir le process d'implication des familles.

SONDAGE SUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DOMUSVI

Juillet 2024

2 144 RÉPONDANTS
parmi les familles DomusVi

OBJECTIF(S) : Sonder les familles sur leur connaissance de l'existence de l'enquête de satisfaction DomusVi et leur perception de celle-ci (format, fréquence, sujets traités), afin d'identifier les axes d'amélioration et leviers d'actions pour accroître le taux de participation des familles.

Résultats sondage enquête

IMPACTS :

- A permis **d'identifier une problématique de diffusion de l'enquête**.
- Une campagne plus intense et ciblée a ainsi été menée en avril 2025, **permettant d'augmenter de 56% la participation des familles**.



INVITER LES FAMILLES

à prendre leur place dans cette communauté.

Dans le cadre de leurs travaux, les membres du Conseil national des familles ont fait le constat, partagé avec les collaborateurs DomusVi, de la difficile mobilisation des familles à l'échelle des résidences.

Convaincus de l'importance de cette implication collective pour faire progresser les pratiques à l'échelle locale, **ils ont souhaité travailler sur la façon d'augmenter la participation des familles** aux événements, en cherchant à **identifier certains freins** potentiels à cette participation pour **en déduire des leviers d'action** que les résidences DomusVi pourraient activer.

P. GOUBET ET G. BAJULAZ
Membres du Conseil (2023-2025)



Lorsque des événements sont organisés, on retrouve toujours les mêmes quelques familles. C'est décevant et surtout, c'est dommage! Il faut que les familles comprennent qu'elles sont les bienvenues et qu'on a tous à gagner à collaborer !

	FREINS POTENTIELS Pourquoi ne participent-elles pas ?	LEVIERS D'ACTION Comment les y encourager ?
Connaissance Accès à l'information	► Non connaissance de toutes les actions proposées ► Oubli ("Je voulais y aller mais ça m'est sorti de la tête")	► Diversifier les canaux de communication ► Multiplier les rappels, notamment à l'approche de la date
Intention Motivation, envie, bénéfices perçus	► Priorité à son proche ("J'ai la sensation de perdre du temps que je pourrais passer avec ma mère" - "Ce qui compte pour moi, c'est de voir mon épouse sourire") ► Coût psychologique : "C'est difficile parfois de venir quand on sait qu'on va retrouver son proche qui ne va pas bien" ► Sentiment de ne pas être concerné, que c'est inutile ► Apriori négatif ("Je me suis forcée, et après coup j'étais contente")	► Impliquer les résidents sur un temps pour éviter la "concurrence" ► Créer un moment convivial ► Diversifier les types de sujets ► Se réunir en dehors de la résidence ► Partir des besoins des familles et montrer qu'ils sont partagés ► Communiquer explicitement sur l'objectif et le bénéfice ► Personnaliser les invitations et faire témoigner des familles ► Les impliquer dans l'organisation et le contenu (quizz, CVS)
Participation Passage à l'action, normes sociales	► Spontanéité bridée en cas d'inscription obligatoire ► Éloignement physique et/ou manque de temps ► "Le bon moment" n'est pas le même pour tous	► Les solliciter directement sur place ► Proposer une inscription facultative ► Diversifier le type d'horaires ► Proposer des semaines "à thèmes" avec des actions diverses

Toutes ces pistes soumises à DomusVi invitent le conseil à **POURSUIVRE CES TRAVAUX**,

pour tester ces actions sur le terrain mais aussi creuser la question de comment

SENSIBILISER LES FAMILLES À CET ENJEU MAJEUR.



GUIDER LES FAMILLES pour mieux appréhender le nouveau lieu de vie de leur proche

Pourquoi un guide ?

Lorsque notre proche emménage en résidence, une majorité d'entre nous n'est **pas à même de se représenter concrètement la vie en résidence**, son fonctionnement et son organisation.

Or, de ce déficit de connaissance ou de compréhension peuvent découler des attentes inadéquates, **des incompréhensions et des insatisfactions**, dont la majorité ne sont pas exprimées, et qui peuvent nuire au dialogue avec les équipes et par là, au bon accompagnement de notre proche.

Ainsi, le Conseil national des familles, en collaboration avec DomusVi, a lancé la construction d'**un guide à l'attention des familles** pour faciliter leur intégration, leur offrir les bonnes clés de compréhension du quotidien en résidence. **L'objectif ? Encourager le dialogue, faciliter la coopération et aligner les attentes pour permettre à chacun de trouver sa place dans une relation de confiance.**

Quelle forme prendra ce guide ?

Ce guide prendra la forme d'un petit livret, organisé autour de 5 grands chapitres.

Chacun proposera des fiches thématiques, construites sur plusieurs formats (introductions claires, modules de jeux, conseils de professionnels et témoignages de familles).

À terme, cette version physique sera complétée d'un format numérique qui offrira une version plus étayée des fiches, une entrée par moteur de recherche et l'accès à des ressources complémentaires.

Au cours de l'admission, beaucoup d'informations sont délivrées aux résidents et à leurs proches, mais peu sont réellement assimilées du fait de la densité des informations communiquées mais également de la charge émotionnelle qui pèse sur cette période.

Par ailleurs, certains éléments qui sont des évidences pour les professionnels ne le sont pas pour les familles, et nécessitent en réalité d'être explicités.



Comment construire ce guide ?

Afin de **proposer un guide qui réponde aux besoins** et aux préoccupations des familles, tout **en tenant compte des contraintes** et des opportunités du terrain, il est apparu naturel d'impliquer toutes les parties prenantes (familles, directeurs, professionnels de résidence, responsables du siège) dans une démarche de co-design, pour travailler sur le contenu de ce guide ainsi que sur son format.

**Juin
Septembre
2024**

ÉCOUTE & DIAGNOSTIC

- 40 entretiens avec des familles, des résidents et des professionnels
- 3 jours d'immersion en résidence
- Analyse de la documentation existante

**Octobre
Décembre
2024**

CO-CONSTRUCTION

- 2 jours d'ateliers de co-construction pour travailler sur la forme et le fond du guide

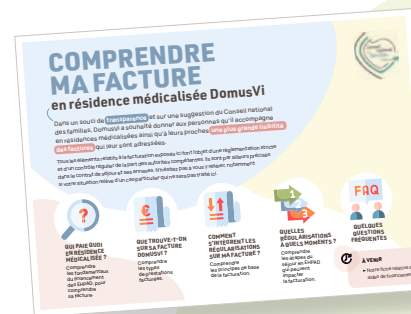
**Janvier
Mai
2025**

PROTOTYPAGES ET TESTS

- Prototype N°1 testé dans 3 résidences
- Adaptation pour construction du prototype N°2
- Tests et validation de la forme

**Juin
Décembre
2025**

- Phase de rédaction avant production... pour un déploiement en 2026



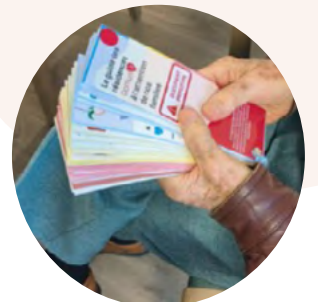
COMPRENDRE MA FACTURE EN RÉSIDENCE MÉDICALISÉE DOMUSVI

Sur une suggestion du Conseil national des familles, DomusVi a souhaité offrir aux personnes qu'il accompagne en résidences médicalisées ainsi qu'à leurs proches une plus grande lisibilité des factures qui leur sont adressées.

**TÉLÉCHARGER ICI
LE GUIDE DE LECTURE
DES FACTURES
EN RÉSIDENCES DOMUSVI**



LYON - 1ER JUIN 2024
Réunion de travail de
la commission Communication





03

Les réflexions et les travaux menés en commissions

Commission Attractivité des métiers



La conclusion de nos travaux se résume par un mot d'ordre : **CHANGER DE PARADIGME.**

Tout au long de nos travaux, la nécessité de faire évoluer la perception des métiers du grand âge est peu à peu apparue comme prioritaire.

Perçus comme sales, pénibles et contraignants, nous souhaitons qu'ils puissent être perçus pour ce qu'ils sont, aussi : **des métiers nobles, qui ont du sens et sont indispensables pour notre société d'aujourd'hui, et a fortiori de demain.**

Changer de paradigme nécessite **l'implication de toutes les communautés** des résidences dans des actions favorisant la reconnaissance des résidents, des familles, des personnels et par ricochet la promotion des métiers nécessaires à la vie en Ehpad.

CE CHANTIER SE FOCALISE SUR TROIS LEVIERS QUI NOUS PARAISSENT ESSENTIELS :

- **L'organisation d'événements au sein des résidences** afin d'y "faire entrer la société" pour constater la réalité de ces maisons et métiers. Cette stratégie doit se réaliser avec la participation des résidents, familles et personnels, et s'ouvrir à des partenaires locaux. Mutualiser les initiatives inter-établissements donnerait naissance à une ludothèque adaptable à chaque lieu de vie.
- **L'inclusion des résidences dans la vie locale**, "l'Ehpad au cœur de la cité", rendu possible à travers le développement de partenariats avec les communautés locales (scolaires, associatives, économiques).
- **L'implication des familles dans la vie des résidences**, pour témoigner notamment de la valeur des métiers et construire des communautés plus fortes au service du bien-être des résidents.

Enfin, on ne pourra se détacher du fait que ce sujet doit faire l'objet **d'une information des pouvoirs publics** auprès du grand public. Et ainsi porter cette "reconnaissance des métiers" au travers de messages innovants, simples et impactants.

E. BOUDOT, P. GOUBET ET T. MARTIN
Membres de la commission

RÉSIDENCE DE LA TOUR DE SALVAGNY -
6 MARS 2025
Atelier de co-construction



Commission Attractivité des métiers

CONSTAT N°1

La nécessité de contribuer au "confort social" des salariés et l'opportunité de soutenir les aidants

Le secteur du grand âge est depuis plusieurs années en **tension extrême en matière de recrutement, notamment sur les fonctions médicales et soignantes**. La question de l'attractivité de ces métiers est en cela un sujet prioritaire pour le secteur en général et localement pour chaque résidence. Un sujet qui ne résume pas aux questions salariales. Pour être attractif, les employeurs doivent en effet également s'attacher à **contribuer à l'amélioration des conditions de travail des salariés et à leur "confort social"** (soutien sur certains champs de la vie personnelle et recherche de l'équilibre vie privée et professionnelle).

DomusVi mène en ce sens un certain nombre d'actions à travers sa campagne nationale "Petites et grandes attentions". **Il porte une attention particulière aux femmes et mères de familles** (85% des effectifs étant des femmes et parmi elles 50% ayant entre 30 et 50 ans) qui reste à développer, **mais aussi aux "salariés aidants"**, ces travailleurs qui assument, dans leur vie personnelle, en sus de leur travail, une aide régulière à un proche vulnérable (exemples d'actions en place : valorisation de leur expérience à l'embauche, accompagnement psychologique et administratif; possibilité de "dons de jours" entre collègues).

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Avec pour objectif l'optimisation des actions mises en œuvre et la naissance éventuelle d'un regard commun au sein de communautés d'aidants, la commission s'est posé la question suivante : **Quelles synergies peuvent exister dans l'aide que l'on apporte aux "salariés aidants" et aux "familles aidantes" ?**

LES CHANTIERS ENGAGÉS

► **Lancement par DomusVi et par le conseil national des familles d'enquêtes auprès des salariés et des familles "Construisons ensemble les solutions pour nos aidants !"**

OBJECTIFS :

- 1 Sensibiliser l'ensemble des acteurs au sujet de l'aidance
- 2 Mieux recenser les salariés aidants
- 3 Mieux cerner les besoins des "salariés aidants" et des "familles aidantes" pour construire une offre plus ciblée, en cherchant les synergies possibles dans les réponses apportées à ces différentes communautés d'aidants.



JUIN / SEPT. 2025
Enquêtes menées



2026
À partir des résultats de l'enquête, **Co-construction d'une offre à destination des "salariés aidants" et "familles aidantes"**



Commission Attractivité des métiers

CONSTAT N°2

Des métiers mal-et mé-connus : la nécessité de changer de paradigme

Par manque de communication et d'ouverture de nos résidences, **les métiers du grand âge sont méconnus, voire subissent un désamour de la part du grand public.**

Dans ce contexte, **les proches de résidents peuvent être des témoins de la valeur de ces métiers**, plus facilement audibles que les opérateurs ou les professionnels eux-mêmes.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment **faire connaître ces métiers du grand public** pour changer de paradigme ? Et comment, notamment, **favoriser la venue de tous dans les résidences**, pour voir de leurs propres yeux ce qu'il s'y passe ?
Comment faciliter **la découverte de ces métiers** au sein de chaque résidence ? **Puis faire des familles des vecteurs de la valeur de ces métiers ?**

LES CHANTIERS ENGAGÉS

POUR FAIRE CONNAITRE CES MÉTIERS DU GRAND PUBLIC

► **Pour encourager les équipes à faire "entrer la société" dans nos résidences :**

- Évolution de la trame de projet d'établissement DomusVi avec une rubrique dédiée à cette ouverture
- Déploiement d'une formation sur la création de tiers lieux au sein du catalogue de formations DomusVi.

► **Insistance par le conseil des familles auprès des pouvoirs publics sur la pertinence d'une campagne nationale** (à l'image de celles de l'armée), parallèlement aux actions institutionnelles du secteur.

POUR FACILITER LA DÉCOUVERTE DES MÉTIERS PAR LES FAMILLES

- **Explication des différents métiers pour valoriser chacun d'eux et éviter de confondre les rôles**, via le "Guide familles" (voir p. 12) et FamilyVi
- **Harmonisation des pratiques en termes de badges** dans les résidences DomusVi et lancement d'une réflexion sur les tenues.

POUR PERMETTRE AUX FAMILLES DE TÉMOIGNER

- **Création de vidéos avec interview de familles / professionnels**
- **Incitation des résidences à impliquer les familles dans certaines actions locales de recherche de candidats**, et notamment sur les forums métiers (passerelle avec les formations aux carrières sanitaires et sociales) : rédaction d'un mémo par le Conseil des familles à partir d'expériences personnelles.



2026



RDV au Ministère
24/04/2025



Échange à poursuivre
2026



2025/2026



2026 Lancement
du groupe de travail, avec
participation des familles



2025 Cahier
des charges défini par
le CNF - Pilote en cours



Mémo rédigé et
mis à disposition
pour diffusion



Commission Attractivité des métiers



La formation, levier d'attractivité et de fidélisation

DomusVi a déployé de nombreux partenariats et développé des passerelles avec les formations initiales existantes, pour amplifier les viviers de candidatures. Le groupe s'attache par ailleurs à déployer des stratégies de formation innovantes comme le Parcours Pass'Afest.

Toutefois, face à cette pénurie de main d'œuvre, commune à l'ensemble du secteur du grand âge, le conseil national des familles tient à **insister sur l'importance d'articuler harmonieusement actions nationales et locales**, pour bénéficier, certes, de la force du réseau de DomusVi, mais aussi des atouts directs des acteurs locaux publics et privés qui maillent chaque territoire.

Il s'interroge par ailleurs sur **l'opportunité qu'aurait le secteur à mutualiser ses efforts pour construire des espaces de formation initiale et continue plus innovants, ancrés sur les territoires**. Le conseil national des familles a interpellé les pouvoirs publics sur ces axes dans le cadre de son rendez-vous au Ministère en avril 2025, et ne manquera pas de poursuivre ces échanges à l'avenir.



Quelques idées reçues à déconstruire pour mieux cerner le défi de l'attractivité des métiers

Dans le cadre de leurs travaux, les membres de la commission ont relevé plusieurs idées fausses qui circulent sur les questions de ressources humaines. Parmi elles :

► **Effectifs soignants : leur financement dépend de dotations publiques.**

En Ehpad, les ratios des personnels soignants sont arrêtés au sein d'un contrat qui lie la résidence avec ses autorités de tutelles, qui allouent chaque année les dotations nécessaires pour financer les effectifs fixés.

► **CDI VS CDD : les résidences préfèrent embaucher des CDI.** Sur la majorité des postes à pourvoir, les résidences souhaitent stabiliser leur équipe et proposent des CDI, mais les candidats ont aujourd'hui tendance à préférer les contrats courts, qui offrent plus de souplesse sur un secteur où il est aisé de retrouver un emploi.

► **Intérimaire VS salariat : les résidences ne font pas d'économie quand elles font appel à des intérimaires.** L'intérim est toujours une option par défaut, pour pallier un manque temporaire et dans de nombreux cas imprévu de personnels. D'une part, ce mode de recrutement ne facilite pas la stabilité des équipes. Et, d'autre part, il génère un surcoût pour l'opérateur par rapport à la signature d'un contrat directement avec le salarié.

Commission Conseils de la vie sociale



Pourquoi ce sujet ? Au lancement du conseil national des familles, il nous a paru naturel de nous tourner vers les Conseils de la vie sociale

(CVS), parce que ces instances locales sont des outils stratégiques pour la démocratie participative et la gestion des résidences mais aussi parce qu'elles ressemblent en certains points et à l'échelle locale à ce que le CNF est à l'échelle nationale.

Nous avons rapidement fait le constat entre les 25 membres du conseil de pratiques hétérogènes et d'un manque de visibilité de ces pratiques au sein du réseau DomusVi.

Pour travailler, nous avons décidé de nous adresser directement aux membres élus des CVS DomusVi et aux familles pour dresser le panorama le plus précis possible de ces instances. Ainsi, nous avons mené 2 grandes enquêtes inédites : l'une auprès des membres élus des CVS de chaque résidence : résidents, familles, professionnels ;

l'autre auprès de l'ensemble des familles. Les résultats ont confirmé l'existence des CVS dans la grande majorité des résidences, et des façons relativement hétérogènes de les faire vivre et de leur donner du sens au sein du réseau.

Partant de là, nous avons considéré – en concertation avec le comité exécutif de DomusVi – qu'il était opportun que notre instance travaille sur une meilleure communication autour des CVS (pédagogie, intérêt, temps forts, évolutions portées par le CVS) et un meilleur accompagnement des membres élus. En parallèle, DomusVi a travaillé sur l'accompagnement des directions sur l'animation de ces instances (techniques d'animation des réunions, relai d'information à différentes occasions, contrôle à l'échelle locale...).

À l'issue de ces 2 ans de travail et de collaboration avec des professionnels DomusVi, nous mesurons pleinement combien ces instances sont complexes à faire vivre, notamment du fait de la population accueillie aujourd'hui en Ehpad et de la lourdeur réglementaire qui s'applique. **Nous considérons toutefois qu'à travers ces actions, il existe une marge de manœuvre considérable, à condition que DomusVi avance à l'unisson à l'échelle locale et nationale.**

G. BAJULAZ, D. NAUDET ET C. SIMONNEAU

Membres de la commission

RÉSIDENCE DE NOISY-LE-ROI - 20 MARS 2025
Atelier de co-construction



Commission Conseils de la vie sociale

CONSTAT N°1

Des Conseils de la vie sociale (CVS) très majoritairement effectifs... mais des pratiques hétérogènes

L'enquête CVS menée en 2024 par le conseil national (voir p.10) a révélé que **la grande majorité des CVS DomusVi (86%) sont effectifs** et se réunissent au moins 3 fois par an.

Cependant, **certaines résidences rencontrent des difficultés** pour installer et faire vivre cette instance, sans nécessairement être identifiées à l'échelle nationale.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment renforcer le contrôle et l'accompagnement des résidences en difficulté à une échelle locale ou nationale ?

LES CHANTIERS ENGAGÉS

Pour **RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT** et le contrôle local : **INTÉGRATION DE L'ITEM "CVS" À LA FEUILLE DE ROUTE DES DIRECTEURS RÉGIONAUX DOMUSVI**, avec participation à 1 réunion par an dans chaque résidence.

Pour **RENFORCER LA PÉDAGOGIE** autour des CVS (réglementation en vigueur et standards DomusVi) :
► Renforcement au sein du **PARCOURS D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX DIRECTEURS** (actuellement en rénovation)
► **PARTAGE DES BONNES PRATIQUES** relevées au sein des résidences à travers une "boîte à outils" nationale.

RENOUVELLEMENT DE L'ENQUÊTE CVS MENÉE PAR LE CONSEIL NATIONAL DES FAMILLES tous les 2 ans.



D'ICI FIN 2025

Feuille de route en cours de déploiement



2026

Refonte en cours



JUIN 2025

Diffusion de la boîte à outils



1^{ère} enquête **EN 2024**

Renouvellement **EN 2026**



Commission Conseils de la vie sociale

CONSTAT N°2

Des CVS peu visibles et peu attractifs

Selon l'enquête CVS et l'enquête Familles menées en 2024 par le conseil national : parmi les proches qui rendent visite à leur proche au moins 1 fois par semaine, **plus d'1/3 ne connaît pas l'existence du CVS** (un ratio certainement majoré pour ceux qui viennent moins régulièrement). Et parmi elles, **seuls 38% identifient leurs représentants** élus au CVS.

D'un autre côté, **88% des élus des CVS estiment que leur CVS est utile**

et 57% seraient prêts à y consacrer plus de temps.

Ces statistiques révèlent **un sentiment d'utilité et d'attractivité "à posteriori"** de la part des membres élus au sein du CVS, qui entre en contradiction avec les **difficultés remontées par les directeurs de résidences pour recruter** des candidats parmi les résidents et les familles.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment rendre les CVS plus visibles, plus attractifs et clarifier leur rôle ?

LES CHANTIERS ENGAGÉS

POUR FACILITER LA COMMUNICATION ENTRE LES RÉSIDENTS ET LEURS PROCHES ET LEURS REPRÉSENTANTS :

- Lancement d'un pilote sur une région DomusVi pour la mise en place d'adresses mail génériques CVS, accessible sur FamilyVi
- Mise en place de boîtes à idées CVS au sein des résidences

POUR RENDRE LES CVS PLUS VISIBLES ET PLUS LISIBLES

- Création d'une **RUBRIQUE "CVS" SUR FAMILYVI**
- Publication d'une **FICHE "LE SAVIEZ-VOUS ?" RELATIVE AU CVS** par le Conseil national des familles
- Création d'une **IDENTITÉ VISUELLE "CVS DOMUSVI"** pour ancrer cette instance dans l'environnement des résidences et le quotidien de tous (voir ci-après)
- Construction **D'OUTILS DE COMMUNICATION PLUS PERCUTANTS** pour générer l'intérêt de tous (voir ci-après).



JUSQU'EN DÉCEMBRE 2025

Pilote en cours



2026

Généralisation des boîtes à venir



Rubrique créée
2025



Fiche publiée sur FamilyVi
2025



FIN 2025

Diffusion des outils de communication



Commission Conseils de la vie sociale



Les outils de communication

Mis à disposition des résidences DomusVi et de leurs membres de CVS.

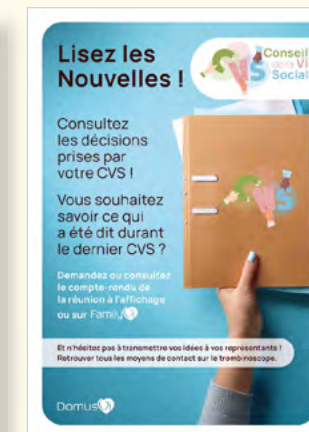


IDENTITÉ VISUELLE UTILISÉE À CHAQUE FOIS QUE LE CVS EST CONCERNÉ.

Objectif : intégrer ce visuel et donc le CVS dans le quotidien et les murs de la résidence, pour qu'il prenne peu à peu plus de place et soit mieux repéré par les résidents et les familles.

AFFICHES POUR COMMUNIQUER SUR LES TEMPS FORTS D'UN CVS

Élections, préparation d'une réunion, diffusion du compte-rendu, partage d'un projet mené par le CVS.



INFOGRAPHIE SIMPLIFIÉE SUR LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Pour présenter à chacun l'intérêt de cette instance et son mode de fonctionnement.



Commission Conseils de la vie sociale

CONSTAT N°3

Des pratiques hétérogènes dans la façon d'appréhender cette instance et de la faire vivre

L'enquête CVS a révélé que les directeurs ne parviennent **pas tous à donner la même énergie et le même sens à cette instance clé.**

Les CVS sont par ailleurs aujourd'hui **comprimés par la réglementation**, devenant ainsi pour une majorité de directeurs une formalité ou une contrainte, plus qu'une opportunité.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment accompagner l'ensemble des résidences pour animer leur CVS et les rendre les plus utiles possible pour tous ? (voir actions lancées dans le cadre du constat N°1).

Comment accompagner les membres de CVS pour faciliter leur prise de fonction et les "autonomiser" dans leur rôle ?

Comment DomusVi pourrait être force de proposition pour faire évoluer le cadre réglementaire des CVS ?

LES CHANTIERS ENGAGÉS

Pour accompagner les membres de CVS DomusVi dans leur prise de fonction : **CO-CONSTRUCTION D'OUTILS MIS À DISPOSITION DE TOUT MEMBRE ÉLU** (voir ci-après).

Pour faire évoluer le cadre réglementaire relatif aux CVS inadapté aux Ehpad : **CO-RÉDACTION D'UNE NOTE À L'ATTENTION DES POUVOIRS PUBLICS** pour partager nos constats et nos éventuelles recommandations.



FIN 2025

Diffusion des outils



2025-2026

Rédaction en cours



Commission Conseils de la vie sociale



Les outils

Mis à disposition des membres élus au CVS pour prendre leur fonction et assurer leur mission plus facilement.

Lettre de mission pour le représentant des résidents



Votre rôle est précieux : en portant la voix des résidents, vous contribuez activement à améliorer la vie au sein de la Résidence.

ÊTRE REPRÉSENTANT C'EST...

- Se montrer à l'écoute des autres résidents et parler en leur nom pendant les réunions
- Partager vos idées sur la vie dans l'établissement pour que tout se passe mieux
- Participer aux "outils" de la résidence : évaluations, enquêtes de satisfaction...
- Faire parfois le lien entre direction et résidents
- S'exprimer librement, et toujours au service des autres résidents !

CE N'EST PAS...

- Justifier ou défendre tous les choix de la direction auprès des autres résidents
- Être seul : le CVS est composé d'autres résidents, des représentants des familles, des professionnels : leur porte sera toujours ouverte !
- Venir chercher des solutions à des problématiques individuelles et personnelles

C'est ce qu'on attend de vous en quelques mots !

COMBIEN DE TEMPS CELA PREND CONCRÈTEMENT ?

- Le CVS se réunit 4 fois par an
- Chaque réunion dure environ 1h à 1h30. On prend le temps d'écouter chacun.
- Avant le CVS, vous pouvez discuter avec les autres résidents, les familles et avec les professionnels.

BESOIN D'AIDE ?

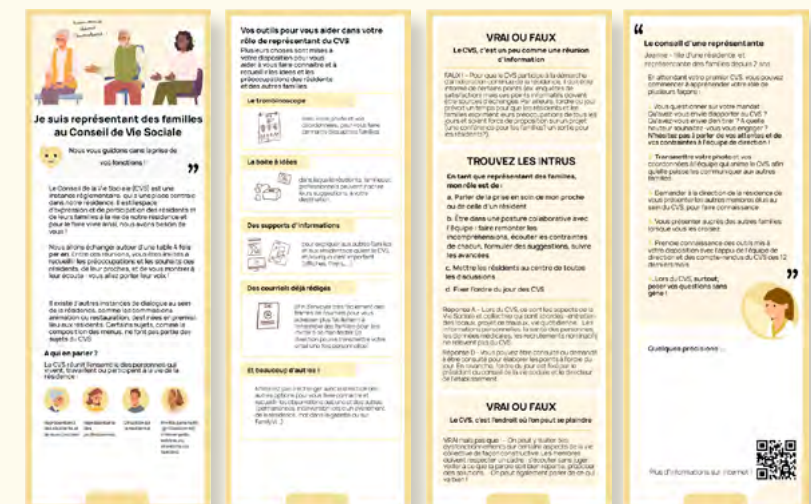
Si vous avez des questions ou si vous souhaitez en discuter, vous pouvez solliciter :
Tapez ici votre texte sur plusieurs lignes
Tapez ici votre texte sur plusieurs lignes
Tapez ici votre texte sur plusieurs lignes

CONFIEZ-NOUS VOS IDÉES AVANT LE PROCHAIN CVS !



ORGANIGRAMME

LETTRE DE MISSION À DESTINATION DES RÉSIDENTS ÉLUS AU CVS



UNE FICHE "JE SUIS ÉLU AU CVS", destinée aux représentants de familles



TABLEAU DE SUIVI DES IDÉES ET ORDRES DU JOUR ILLUSTRÉS

Commission Communication entre familles, équipes & résidents



Au début de notre mandat, nous avons comme ambition de “proposer des pistes adaptées

et évolutives qui améliorent les échanges entre la personne accompagnée, sa famille et l'ensemble des personnes qui sont auprès d'elle au quotidien et qui permettent d'instaurer une relation de confiance mutuelle, essentielle pour bien communiquer en gardant à l'esprit la dimension humaine de ces échanges”.

Aujourd'hui, nous avons fait beaucoup de chemin et souhaitons continuer à **mettre l'accent sur l'importance du bien communiquer.**

Nous sommes **convaincus qu'un lien de confiance réciproque entre familles et équipes est essentiel** pour une bonne communication et pour le bien-être de la personne accompagnée dans sa globalité.



28 MARS 2025
Atelier
de co-construction

Cette relation doit se construire **au plus tôt, dès les premiers contacts**, quelle qu'en soit la nature : pré-admission, admission en urgence, entrée en résidence.

Nous avons identifié des **marqueurs et facteurs clés pour une bonne communication**, qui permettent d'instaurer une relation de confiance tripartite, garante d'une prise en charge de la personne accompagnée dans les meilleures conditions. **Ces bonnes pratiques existent déjà mais nous espérons qu'elles deviennent un réflexe pour tous.**

Nous sommes sur la bonne voie. De nos échanges avec le comité exécutif, le comité d'études, et avec la direction des opérations notamment lors de nos dernières rencontres à Suresnes, il est ressorti que **DomusVi et nous, familles, avons le même discours et les mêmes objectifs pour “mieux communiquer tous ensemble”.** C'est très encourageant pour la poursuite de nos travaux.

POUR Y PARVENIR, NOUS AVONS PARTICULIÈREMENT IDENTIFIÉ

2 POINTS DE VIGILANCE :

● Soigner la phase de démarrage

qui nécessite de l'humanité, de la pédagogie et de la transparence ;

● **Toujours privilégier le dialogue** quelle que soit la situation, que les choses se passent bien ou non, et ce dans le respect et la reconnaissance réciproques.

**JN. BLET, C. HURTAUD, P. SAUNIER,
C. TOUROMIRE ET B. VALDEVIT**

Membres de la commission



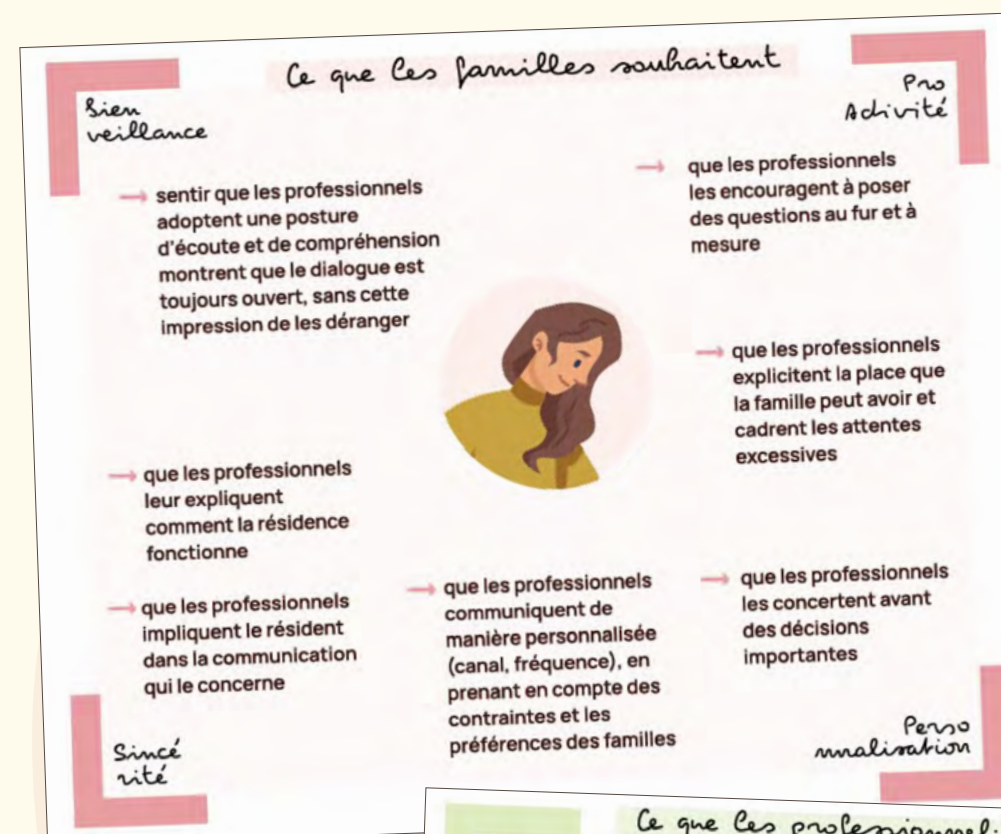
Commission

**Communication entre familles,
équipes & résidents**



Le cahier des charges partagé

À l'issue de ces 2 ans de travail, d'exploration et d'échanges entre familles et professionnels : la commission propose un **“cahier des charges partagé” du “bien communiquer”.**





Commission Communication entre familles, équipes & résidents

CONSTAT N°1

Pour mieux communiquer, la nécessité de mieux expliquer aux familles le nouveau lieu de vie de leur proche

La bonne compréhension du fonctionnement du nouveau lieu de vie de son proche représente un prérequis à une communication de

qualité. Or, beaucoup d'informations sont données dans le cadre de l'admission mais ne peuvent pas être assimilées par les familles.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Afin de favoriser une bonne communication dès le départ et tout au long de l'accompagnement de leur proche en résidence médicalisée DomusVi, **comment donner les clés de compréhension aux familles dès l'arrivée (voire avant, lors de la pré-admission) ?**

LES CHANTIERS ENGAGÉS

MISE À DISPOSITION SUR FAMILYVI DE CONTENUS INFORMATIFS UTILES AUX FAMILLES, à partir des formations en ligne existantes pour les professionnels DomusVi



D'ICI FIN 2025

Atelier d'identification des sujets opportuns

CRÉATION D'UN GUIDE / MODE D'EMPLOI DES RÉSIDENCES DOMUSVI à destination de nos familles



2025 Chantier en cours, mené par DomusVi et le Conseil national des familles (voir p. 12). Déploiement fin 2025

Production par DomusVi d'un **OUTIL D'AIDE À LA LECTURE DES FACTURES** (voir p.13)



Outil diffusé **MARS 2025**



Commission Communication entre familles, équipes & résidents

CONSTAT N°2

Mieux communiquer pour créer et maintenir un lien de confiance : quelques fondamentaux à retenir

Pour instaurer un lien de confiance, il faut respecter quelques fondamentaux :

- Soigner la phase de **démarrage** avec humanité, pédagogie et transparence
- Développer un respect et une reconnaissance **réiproques** entre les parties prenantes.

- Communiquer de façon **pro-active** (appeler aussi quand tout va bien !)

Plus largement, la commission a travaillé avec des collaborateurs DomusVi à la définition de **ce qui pourrait être un "cahier des charges du bien communiquer"** entre familles et équipes (voir p. 27).

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment faire de ces axes un réflexe pour chaque collaborateur et chaque famille ? Ces fondamentaux ont été partagés avec la direction de DomusVi et les responsables de chantiers actuels en lien avec ces sujets, pour une intégration dans les travaux en cours.

LES CHANTIERS ENGAGÉS

Diffusion de ces fondamentaux et de ce cahier des charges dans **LE PARCOURS D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX DIRECTEURS** (actuellement en rénovation).



D'ICI FIN 2025

Refonte en cours

Renforcement et homogénéisation de **PRATIQUES QUI FONT PARTIE DES STANDARDS DOMUSVI ET QUI RÉPONDENT À CES FONDAMENTAUX** (appel aux familles après la 1^{ère} nuit, RDV systématique à 1 mois, utilisation renforcée de FamilyVi).



2025 - 2026

Déploiement en cours

Intégration de ces fondamentaux et de ce cahier des charges et association de familles dans **LE CHANTIER DOMUSVI ACTUEL "MIEUX COMMUNIQUER TOUS ENSEMBLE"**

(Parmi les pistes mises sur la table : démarche de sensibilisation récurrente pour les équipes, co-construite avec des familles).



JUIN 2025

RDV à 1 mois : cahier des charges soumis par la commission



2025 - 2026

Chantier DomusVi en cours



Commission

Communication entre familles, équipes & résidents

CONSTAT N°3

Le résident au cœur de ces échanges : comment mieux communiquer AVEC et POUR le résident ?

La communication autour du résident ne peut pas être envisagée sans ce dernier. **Même en situation de grande dépendance, il doit être au cœur des échanges qui le concernent.**

Dans cette démarche, **la construction du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) du résident représente une opportunité intéressante** pour poser les bases de cette relation tripartite et définir le rôle de chacun. Or, l'enquête familles réalisée par le Conseil national des familles (voir p. 10) a révélé que le partage de ce PAP avec les proches n'est pas systématique et que les pratiques en matière d'implication des proches dans leur construction sont hétérogènes.

Interrogés sur leurs pratiques en matière d'implication des proches dans les PAP, les acteurs terrains ont principalement relevé 3 difficultés à cela : le peu d'intérêt des familles pour cette démarche, les difficultés à s'adapter aux horaires convenant aux familles et les temps de présence des psychologues trop faibles pour assurer un suivi régulier de ces projets.

Il semble donc opportun **d'instaurer une démarche de co-construction des pratiques en matière de PAP** au sein de DomusVi, afin d'intégrer les enjeux et contraintes de chacune des parties prenantes.

LES QUESTIONS SOULEVÉES

Comment mieux valoriser le PAP auprès des proches ? Et impliquer ces derniers dans la démarche ?

LES CHANTIERS ENGAGÉS

Association des familles au **CHANTIER EN COURS DE REFONTE DE LA DÉMARCHE PAP** de DomusVi

MEILLEURE INFORMATION DES FAMILLES SUR LE PAP,

à travers :

- ✓ Une fiche synthétique "Le Saviez-vous ?" publiée en 2024 par le Conseil national des familles
- Le guide à destination des familles en cours de production
- Une communication ciblée, adressée aux familles par le conseil national des familles pour expliquer l'importance du PAP et les inciter à s'y impliquer (à produire)



2025-26
Chantier en cours



2025

Pour en savoir plus

Le Conseil national des familles DomusVi en 4 questions



LE CONSEIL NATIONAL
DES FAMILLES
EN QUELQUES QUESTIONS

CONSEIL NATIONAL DES FAMILLES DOMUSVI CHARTRE

Deuxièmement, dans le cadre de la loi, le Conseil national des familles DomusVi a pour mission de :

Le CNF a pour mission de :

Le CNF a pour mission de :



domusvi

LA CHARTRE
DE FONCTIONNEMENT
DU CONSEIL NATIONAL
DES FAMILLES

Conseil national des familles DomusVi France Synthèse | Rapport d'activité 2024



LA SYNTHÈSE
DU RAPPORT N°1
(octobre 2024)



Contact :

conseildesfamilles@domusvi.com