# Conseil national des familles DomusVi France

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 03

Septembre 2026

P. **5**
Rétrospective
du Conseil national
des familles depuis
sa création

P. **13**
Mandat 2025-2027
État des lieux
des commissions

P. **27**
Mandat 2023-2027
Bilan des travaux
précédents

SOMMAIRE



# Conseil national des familles DomusVi France

Convaincu de l'importance de la place et du rôle que jouent les proches dans le bien-être des personnes qu'ils accompagnent et dans la vie des résidences, le groupe DomusVi a décidé de créer, dans chacun des pays où il est présent, **un Conseil National des Familles.**

**Cette instance consultative a vocation à renforcer la collaboration entre DomusVi et les familles des personnes âgées que le groupe accompagne** à l'échelle nationale, locale et individuelle. **Elle est composée de proches de résidents volontaires,** sélectionnés par tirage au sort sous contrôle d'un huissier pour un mandat de 2 ans, avec **2 missions :**
► Représenter l'ensemble des familles DomusVi pour exprimer leurs attentes et leur perception, et contribuer ainsi à l'amélioration des services d'aujourd'hui et à la construction de ceux de demain ;
► Guider DomusVi pour travailler plus étroitement avec les familles à l'échelle de chaque résidence et de chaque personne accompagnée.

En France, cette instance a vu le jour en mai 2023.
Les travaux du mandat 2023-2025 ont été décrits dans les 2 premiers rapports de l'instance.

**Ce 3ème rapport dresse le bilan du chemin parcouru depuis la mise en place de l'instance et présente les réflexions menées au cours de la 1ère année du mandat 2025-2027.**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ N°1**
**OCT. 2024**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ N°2**
**SEPT. 2025**

# 01

# Rétrospective du Conseil national des familles DomusVi France

## Le chemin parcouru depuis la création de l'instance en 2023

# Le CNF de sa création à aujourd'hui

Créé en 2023, le Conseil National des Familles (CNF) constitue un espace de dialogue et de réflexion associant des proches de résidents, des collaborateurs et représentants de DomusVi et des experts autour des enjeux du grand âge et de l'accompagnement en résidence.

À l'issue d'un premier mandat (2023-2025) qui a permis de poser les bases de cette démarche participative, un second mandat est lancé en 2025 afin de poursuivre poursuivre la dynamique engagée et approfondir d'autres thématiques identifiées comme prioritaires par les familles, membres du conseil.

## Pourquoi les membres se sont-ils inscrits dans cette démarche ?

Les motivations des membres sont différentes mais convergent : **progresser**

### Découvrir...

► Confrontée à l'accompagnement d'un proche à domicile, je souhaitais mieux comprendre **le fonctionnement des EHPAD et les défis auxquels les professionnels sont confrontés.**

### Partager

► Je désirais faire remonter les expériences rencontrées localement afin de nourrir une réflexion collective et **identifier des solutions utiles à l'ensemble des résidences.**

### Promouvoir

► Mon expérience m'a permis de porter un regard différent sur les EHPAD ; j'avais envie de **partager les bonnes pratiques** mises en œuvre chez nous pour **rassurer les familles sur ce qui est possible en résidence.**



## MANDAT 2023-2025

**26 mai 2023**
**CRÉATION ET LANCEMENT DU 1ER CNF**

**Automne 2024**
**RAPPORT N°1 "ÉTAT DES LIEUX"**

**RAPPORT N°2 "PROPOSITIONS"**

1ÈRE ANNÉE "EXPLORATION"

2ÈME ANNÉE "CO-CONSTRUCTION DE PROPOSITIONS & EXPÉRIMENTATIONS"

**État des lieux sur les 3 commissions sélectionnées**
1. Attractivité des métiers en EHPAD
2. Conseil de la Vie Sociale (CVS)
3. Communication entre équipes et familles

**Réunion de travail avec le comité exécutif DomusVi**
Identification des axes de travail prioritaires




**Validation des projets avec le comité exécutif DomusVi**




## MANDAT 2025-2027

**19 juin 2025**
**CONSTITUTION DU CNF N°2**

**Automne 2026**
**RAPPORT N°3 "ÉTAT DES LIEUX"**

*NOUS SOMMES ICI*

1ÈRE ANNÉE "EXPLORATION"

2ÈME ANNÉE "CO-CONSTRUCTION DE PROPOSITIONS & EXPÉRIMENTATIONS"

POURSUITE DES TRAVAUX

**État des lieux sur les 2 commissions sélectionnées**
1. Activités & vie sociale
2. Soutien des familles

*(Retrouvez les détails p. 13 à 25)*

**Déploiement des livrables issus du mandat 2023-2025**

*(Retrouvez les détails p. 26 à 30)*

**Réunion de travail avec le comité exécutif DomusVi**
pour identifier les axes de travail prioritaires



# Zoom sur le fonctionnement du Conseil

## 1 DES ÉCHANGES RYTHMÉS ET ORGANISÉS

**Rencontres en plénière,** pour décider des sujets à traiter, partager les avancées de chaque commission, échanger avec le comité exécutif (COMEX).

**Travail en commission** basé sur des échanges entre les membres, l'étude de la documentation mise à leur disposition et auditions d'experts externes ou internes à DomusVi.

PLUS DE DÉTAIL SUR LE CNF

## 2 DES SESSIONS D'INFORMATION POUR TRAVAILLER DE FAÇON ÉCLAIRÉE

**Des sessions d'information** sont organisées tout au long du mandat, afin d'acculturer les membres du CNF aux enjeux du secteur et leur permettre de prendre de la hauteur dans leur réflexion. Lors de cette première année, 2 sessions ont été proposées. La première était orientée sur l'histoire du secteur des EHPAD, de DomusVi et du Conseil national des familles.

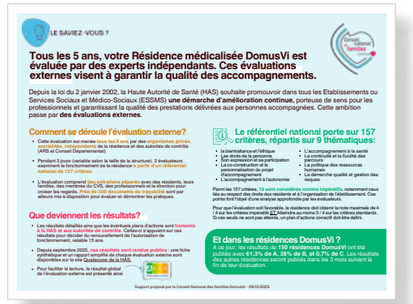


Face aux questionnements apparus lors des travaux, une seconde session sur le "partage d'informations" a été proposée autour de la protection des données, le secret médical et les principes éthiques à prendre en compte avant de communiquer certaines données.

## 3 DES RÉFLEXIONS ANCRÉES DANS LA RÉALITÉ DU TERRAIN

**Mise en place du "Comite d'Étude" du CNF,** constitué de collaborateurs DomusVi volontaires (en résidence ou dans les fonctions support) pour être ressources pour le CNF, dans une démarche de co-construction.

Ce comité d'étude est source de précieuses informations dans la phase d'"Exploration" et un partenaire de co-construction pour élaborer les propositions.


LE SAVIEZ-VOUS ?

**Tous les 5 ans, votre Résidence médicalisée DomusVi est évaluée par des experts indépendants. Ces évaluations externes visent à garantir la qualité des accompagnements.**

Depuis la loi du 2 janvier 2002, la Haute Autorité de Santé (HAS) souhaite promouvoir dans tous les Etablissements ou Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) **une démarche d'amélioration continue,** porteuse de sens pour les professionnels et garantissant la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Cette ambition passe par **des évaluations externes**.

**Comment se déroule l'évaluation externe?**

- Cette évaluation est menée tous les 5 ans par des organismes privés, habilités par l'Agence nationale de l'évaluation de la qualité de la résidence et des autorités de contrôle (ARS et Conseil Départemental).
- Pendant 3 jours (variable selon la taille de la structure), 2 évaluateurs examinent le fonctionnement de la résidence à partir d'un référentiel national de 157 critères.
- L'évaluation comprend des questionnaires adressés avec des résidents, leurs familles et les professionnels. Plus de 200 documents de traçabilité sont par ailleurs mis à disposition pour évaluer et démontrer les pratiques.

**Que deviennent les résultats?**

- Les résultats détaillés sont ensuite publiés sur le site de la HAS, permettant à chacun de s'informer sur ses résultats pour décider du renouvellement de l'autorisation de fonctionnement, valable 15 ans.
- Depuis septembre 2025, ces résultats sont rendus publics : une fiche synthétique et un rapport simplifié de chaque évaluation externe sont disponibles sur le site Qualiscope de la HAS.
- Pour faciliter la lecture, le résultat global de l'évaluation externe est présenté sous

**Le référentiel national porte sur 157 critères, répartis sur 9 thématiques:**

- la bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne
- L'expression et la participation
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- L'organisation qualité et gestion des risques.

Parmi les 157 critères, 18 sont considérés comme impératifs, notamment ceux liés au respect des droits des résidents et à l'organisation de l'établissement. Ces points font l'objet d'une analyse approfondie par les évaluateurs.

Pour que l'évaluation soit favorable, la résidence doit obtenir la note maximale de 4 / 4 sur les critères impératifs et atteindre au moins 3 / 4 sur les critères standards. Si ces seuils ne sont pas atteints, un plan d'actions correctif doit être établi.

**Et dans les résidences DomusVi ?**

A ce jour, les résultats de 150 résidences DomusVi ont été publiés avec **61,3% de A**, **38% de B**, **et 0,7% de C**. Les résultats des autres résidences seront publiés dans les 3 mois suivant la fin de leur évaluation.

Support proposé par le Conseil National des familles DomusVi - 09/10/2025

**LETTRE DU CNF**
**Octobre 2025**
Fiche "Le saviez-vous ?"
Évaluation externe

**LETTRE DU CNF**
**Avril 2026**
Fiche "Le saviez-vous ?"
Financement et contrôle

Si vous n'êtes pas destinataire de la Lettre du CNF
**INSCRIVEZ-VOUS !**

## 4 DES ÉCHANGES AVEC LE COMITÉ EXÉCUTIF QUI FONT ENTRER LE CNF DANS LA GOUVERNANCE

À travers **ses rapports d'activité** ainsi que des **échanges réguliers avec le comité exécutif,** le CNF crée un canal direct entre les familles et les instances de décision et participe ainsi à l'émergence de certaines décisions stratégiques au bénéfice des résidents, des familles et des équipes.

Ainsi, au cours d'un mandat, 2 rencontres clés sont organisées : la première à la fin de la phase d'exploration des commissions, pour partager l'état des lieux et définir ce sur quoi chacun s'engage à travailler ; la seconde en fin de mandat pour partager l'avancée des travaux et formaliser la trajectoire de DomusVi sur les sujets travaillés ensemble pendant 2 ans.

## 5 UNE LETTRE ADRESSÉE DIRECTEMENT AUX FAMILLES

**3 fois par an,** le Conseil national des familles adresse aux proches de résidents, une communication (e-mail relayé également sur FamilyVi) pour les tenir informés de l'avancée de leurs travaux, et les interroger sur certains sujets pour alimenter leur réflexion.

Ces communications sont également l'occasion d'informer les destinataires sur des sujets ciblés, comme par exemple un focus sur les évaluations externes ou le financement des EHPAD.

## 6 DES ENQUÊTES DU CONSEIL POUR MIEUX REPRÉSENTER LES 17 000 FAMILLES DOMUSVI

**Au travers d'enquêtes ciblées sur ses sujets d'étude,** le CNF complète sa propre vision et valide ses constats de départ en s'appuyant sur **la voix des familles** qu'il représente.

**Ces résultats permettent de dégager les défis qui seront travaillés pendant la seconde année du mandat.**

**2164**

**RETOURS DE FAMILLES LORS DE L'ENQUÊTE 2026**

**SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE 2026 DU CNF**
à destination des familles

# Les familles chez DomusVi : d'une instance consultative avec le CNF à un moteur de co-construction avec toutes les familles...

Le véritable héritage du premier mandat ne réside pas seulement dans les actions qu'il a permis de concrétiser, mais dans l'installation d'une nouvelle manière de concevoir les projets avec les familles.

**Le CNF est aujourd'hui devenu une composante à part entière de la gouvernance de DomusVi et contribue progressivement à ancrer une culture de co-construction avec les familles au sein du groupe pour prendre en compte leur expérience vécue.**

Cette dynamique **a progressivement dépassé le seul cadre du CNF.** Sur plusieurs projets, DomusVi a pu s'appuyer sur des familles pour partager leur expérience afin d'alimenter certains travaux et certaines démarches inédites, notamment :

### LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES FORMES DE CO-CONSTRUCTION

► Participation aux travaux du comité éthique, notamment dans la production de fiches repères à destination des professionnels.

► Lancement d'une mission pilote sur le département des Hauts-de-Seine : "Faire évoluer les pratiques dans les relations avec les familles".

Ce chantier expérimental a permis de **rassembler des familles, différents professionnels** des résidences du 92, des professionnels **des fonctions support du siège.**

Cela dans l'objectif d'approfondir **la compréhension des causes évitables** des problèmes relationnels et construire les outils adaptés pour **les corriger durablement.**
*Cet atelier pilote a ensuite vocation à être réplicable aux autres régions.*

### LE DÉPLOIEMENT D'OUTILS PÉDAGOGIQUES POUR LEVER LES INCOMPREHENSIONS ET ATTENTES PARFOIS INVISIBLES

► Outils de communication complémentaires pour les familles (guide de compréhension de la facturation), clarification du rôle de la personne de confiance (à venir).

Aujourd'hui, DomusVi peut s'appuyer sur **une communauté de familles** engagées et désireuses de **contribuer à l'amélioration continue des résidences** à l'échelle nationale, dans une dynamique complémentaire à celle permise par les conseils de la vie sociale à l'échelle locale, renforçant ainsi la confiance entre le groupe, les résidences et les familles grâce à un **dialogue structuré et transparent.**

### LES FAMILLES TROUVENT LEUR PLACE JUSQUE DANS LES CUISINES !

Depuis 2024, les familles sont invitées à participer au jury du Concours des Chefs DomusVi et cette année une contribution dès la création des menus en résidence, est valorisée dans les arbitrages du jury.



PARIS - 24 AVRIL 2025
Tournage vidéo Familles

# ... qui produit des résultats en complément des commissions

Les échanges avec les membres du CNF et les autres familles ont mis en évidence une difficulté transversale :

**au moment de l'entrée en résidence,** les familles reçoivent de **nombreuses informations** dans un contexte souvent marqué par l'urgence, l'inquiétude et l'émotion. Une partie importante de ces informations, pourtant essentielles à la compréhension du nouveau lieu de vie de leur proche, est alors **difficile à assimiler.**

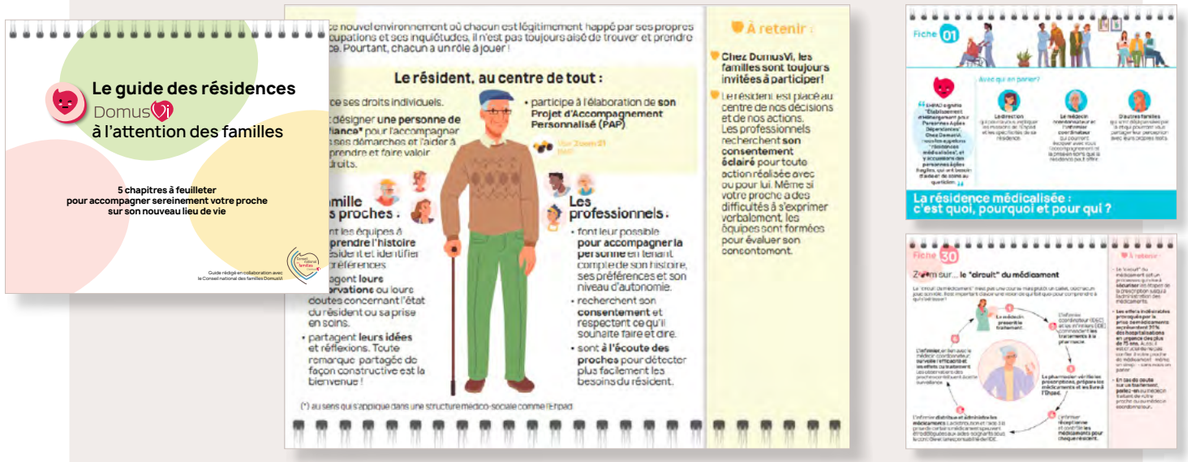
Pour répondre à ce besoin, familles et professionnels ont co-construit **un guide** destiné à accompagner les proches dans la **découverte de la résidence et du monde des EHPAD.**

## LE GUIDE FAMILLES EN BREF

**Conçu dans un langage accessible et illustré de situations concrètes, ce guide d'une centaine de pages apporte des repères concrets sur le fonctionnement de l'EHPAD, les rôles des professionnels, la vie quotidienne, les soins, les démarches administratives, la place des proches, les instances de participation ou encore les sujets plus sensibles comme la fin de vie.**

Facile à consulter, ce guide permet aux familles **de trouver des réponses à leur rythme,** d'y revenir lorsque nécessaire et **de savoir vers qui se tourner pour en parler.**

Au printemps 2026, chaque résidence a reçu un lot de guides pour accompagner les nouvelles familles et contribuer à la création d'une relation de confiance durable entre les proches et les équipes.




Ce document est amené à évoluer en fonction des questionnements repérés ou de l'évolution des pratiques.
Une nouvelle version complétée sera ainsi proposée en 2027.

Si vous souhaitez suggérer un sujet à traiter, n'hésitez pas à écrire à **conseildesfamilles@domusvi.com**



# 02

# Mandat 2025-2027

## État des lieux des commissions

**Les membres du Conseil ont choisi deux sujets qu'ils ont considérés comme prioritaires et qui constituent donc leur feuille de route pour leur mandat de deux ans (2025-2027) :**

**1 ANIMATION & VIE SOCIALE** **2 SOUTIEN DES FAMILLES**

Ces sujets ont conduit à la création de deux commissions qui se réunissent mensuellement et suivent une méthodologie de travail organisée en 2 phases :

**► 1ÈRE ANNÉE DE TRAVAIL : ÉTAT DES LIEUX - SITUATION ACTUELLE**

Cette étape vient d'être terminée et fait l'objet du présent rapport qui a été présenté au comité exécutif de DomusVi France afin de partager ce diagnostic.

**► 2ÈME ANNÉE DE TRAVAIL : CO-CONSTRUCTION ET PROPOSITIONS**

Sur la base de cette analyse partagée, les commissions exploreront et dessineront, en collaboration avec le comité d'étude DomusVi, des propositions, qui feront l'objet de leur second rapport d'activité.

# Commission Animation & vie Sociale



## Pourquoi ce sujet ?

**UNE PRIORITÉ NATIONALE, ...**

Depuis leur création en 2002, les EHPAD ont beaucoup évolué jusqu'à devenir **des lieux de soins reconnus** pour accompagner et prendre en soins des personnes de plus en plus âgées et dépendantes. Ancrées dans un modèle extrêmement règlementé et professionnalisé, ces résidences médicalisées n'en demeurent pas moins le "chez soi" de chaque personne accompagnée. Ainsi, comme le soulignent de nombreux travaux nationaux* depuis les années 2010, l'ambition est claire : **faire de l'EHPAD un véritable lieu de vie,** où les relations sociales, l'ouverture sur l'extérieur, la personnalisation des activités et l'implication des familles contribuent pleinement à la qualité de l'accompagnement.

**... QUI REPOSE, EN PARTIE , SUR L'ANIMATION**

Pour atteindre cette ambition, **l'animation joue un rôle social et thérapeutique essentiel,** lorsqu'elle s'appuie sur les souhaits du résident et s'inscrit dans son projet d'accompagnement personnalisé. Or, nous constatons aujourd'hui une certaine hétérogénéité entre les résidences DomusVi sur l'utilisation de l'animation et plus largement de la coordination de la vie sociale au service de ce lieu de vie qu'est l'EHPAD.

Convaincu du **potentiel qui réside dans chaque équipe** et au regard de ce que certaines résidences ont déjà pu mettre en place, le conseil national des familles a donc choisi de travailler sur ce sujet.

> ***L'ambition : optimiser la mise en relation dans le cadre des activités collectives" et "impliquer tous les professionnels dans la vie sociale des résidents".***
>
> *HAS, Qualité de vie en EHPAD – Volet 3, 2012*

## Objectifs de la commission

À partir d'une cartographie des initiatives existantes, des opportunités et des freins mais aussi des besoins de tous les acteurs concernés, la commission souhaite proposer des leviers concrets pour faire évoluer l'animation vers une "vie sociale" riche dans l'ensemble des résidences DomusVi.

**SOURCES D'INFORMATIONS**

► Analyse documentaire (supports DomusVi et externes)
► Entretiens avec des collaborateurs DomusVi (Directrice des activités et de la vie sociale, Directeur des projets mobilité)
► Entretiens avec des experts de la vie sociale (Représentant du Groupement des Animateurs en Gérontologie, Fondateur des tiers-lieux "Bistrot Bertha" et Équipe "Makesense" spécialisée dans le déploiement de tiers-lieu en résidence)
► Consultation du comité d'étude
► Enquête auprès des familles DomusVi

*• HCFEA, Rapport national sur l'avenir des EHPAD, 2026 • Sénat, Situation des EHPAD, 2024 • HAS, Référentiel applicable aux ESSMS, 2023 • HAS, Qualité de vie en EHPAD – volet 3, 2012

## CONSTAT N°1

### Animation : un accès à renforcer, une communication à repenser

La vie sociale, les liens avec les proches et la participation à la vie locale sont des éléments essentiels de la qualité de vie des résidents et des critères importants dans le choix d'une résidence. **Garantir l'accès de tous aux activités et animations constitue donc un enjeu majeur.** Or, tant les familles que les équipes constatent des difficultés à rendre ce dernier effectif.

**PARTICIPATION AUX ANIMATIONS : UN ENJEU D'ACCESSIBILITÉ ET DE COMMUNICATION**

Si les résidents et leurs proches ont globalement une bonne perception de l'animation proposée en résidences (8,9 /10 selon l'enquête de satisfaction nationale DomusVi 2026), l'enquête menée par le CNF met en avant que seule **une petite majorité de familles (54%) estime que son proche participe à au moins une activité par semaine.**

Ce chiffre nous invite à réfléchir à l'accessibilité réelle des activités pour l'ensemble des résidents mais également à ce que le mot "activités" englobe, et à la capacité des équipes à tracer cette participation pour la partager avec les proches.

En tout état de cause, et même s'il convient de préciser que l'objectif n'est pas d'atteindre 100% des résidents (le libre choix de chacun en fonction de sa personnalité et de ses souhaits étant à respecter), **tous s'accordent à dire qu'il existe une marge de progression certaine sur l'accès aux activités et animations.**

**DES PROPOSITIONS INSUFFISAMMENT PERSONNALISÉES POUR FAVORISER LA PARTICIPATION**

Plus de 2/3 des familles interrogées (71%[1]) affirment, **constater un manque de personnalisation** dans les activités, qui expliquerait en partie que ce soit souvent les mêmes résidents (ceux qui apprécient notamment le format collectif et formel des animations) qui y participent.

Sur ce champ, on note une différence de perception entre familles et collaborateurs DomusVi, qui mériterait d'être approfondie.
**Les membres du CNF ont le sentiment que les attentes des résidents sont :**
► peu identifiées
► peu intégrées dans les projets d'accompagnement personnalisés (PAP),
► et par conséquent insuffisamment partagés en équipes.

En parallèle, pour 2/3 du comité d'étude les besoins sont relativement bien connus mais ils **soulignent un manque de temps et de ressources** pour personnaliser davantage les activités.

**71%*1**
**des familles perçoivent un manque de personnalisation**

L'enjeu est **d'identifier, tout d'abord, plus fidèlement les attentes et capacités** de chaque résident et de **personnaliser l'offre au travers du projet d'accompagnement personnalisé** pour favoriser la participation du plus grand nombre; mais également d'**explorer en interne les leviers pour une meilleure traçabilité de la participation aux activités, et une communication plus fluide** auprès des proches, dans le respect de la volonté du résident.
Cet enjeu autour de la personnalisation des activités sera d'autant plus important pour les futures générations de résidents qui arriveront avec des identités plus affirmées.

*1 - Enquête CNF auprès des familles – Avril 2026

# CONSTAT N°2

## L'animation repose encore trop sur une seule personne

L'efficacité de l'animation repose sur une **organisation collective structurée associant professionnels, résidents, proches et partenaires extérieurs.** Or l'ensemble des acteurs s'accorde à dire qu'à ce jour, ce pan de la vie en résidence dépend quasi exclusivement des animateurs, dont le professionnalisme et l'implication sont par ailleurs très majoritairement salués par les résidents et leurs familles.

### MALGRÉ LA VOLONTÉ D'IMPLIQUER L'ENSEMBLE DE L'ÉQUIPE DANS L'ANIMATION, L'ANIMATEUR EN RESTE LE PRINCIPAL ACTEUR

Au sein du comité d'études, la moitié des résidences affirme vouloir impliquer l'ensemble de l'équipe pour faire vivre l'animation mais parmi elles, seules 50% disent y parvenir réellement.

Ainsi, deux tiers des professionnels interrogés évaluent que plus de **60%** des animations sont réalisées par l'animateur.

*"C'est le sujet le plus transversal en résidence. Chaque salarié y contribue, du personnel d'accueil à l'agent de maintenance, en passant par les familles et les résidents eux-mêmes."*

***Martial PAQUET***
*Directeur de la Résidence Ste Anne, Membre du comité d'études*

**57%***2

**des résidences prévoient l'implication des équipes**

**50%***2

**y parviennent concrètement**

### UN LEVIER IDENTIFIÉ

**Lorsque rééducateurs, psychologues et enseignants en activité physique adaptée (EAPA)** participent à la vie sociale, **ils peuvent réaliser jusqu'à 42%[2] des activités.**

### POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES INDIVIDUALISÉES DES RÉSIDENTS, L'ANIMATEUR DOIT DÉPASSER LE STATUT DE "PRODUCTEUR D'ACTIVITÉS".

Pour dynamiser la vie sociale et faciliter l'implication de tous dans cette dernière, l'animateur doit progressivement évoluer en résidence d'un rôle "d'acteur principal" vers un rôle de **"coordinateur et de leader de la vie sociale".**

Une telle transformation doit être accompagnée car elle passera par une évolution des compétences, une reconnaissance au sein des équipes mais également un changement de posture.

L'enjeu n'est donc pas de demander plus d'activités aux animateurs/trices ou aux acteurs actuels qui sont généralement déjà à l'origine d'un programme d'animation très riche, **mais de positionner et équiper l'animateur/trice pour faire de la vie sociale une responsabilité collective.**

*2 - Enquête CNF auprès du comité d'étude DomusVi - Avril 2026

# CONSTAT N°3

## Les familles et bénévoles : des acteurs essentiels de la vie sociale insuffisamment mobilisés

Un consensus, conforté par les recommandations nationales, **reconnait les familles comme des partenaires clés de la vie sociale.** Les membres du comité d'étude sont d'ailleurs alignés avec cette orientation et affirment rechercher activement cette collaboration, sans toutefois y parvenir de façon généralisée et pérenne.

### UNE CONVICTION LARGEMENT PARTAGÉE MAIS UNE CONCRÉTISATION LIMITÉE

Interrogé sur le rôle des familles dans la vie sociale en résidence, le comité d'études reconnait très largement le **bénéfice de leur implication** sur ce champ (76%[2] des personnes sondées).

En revanche, moins de la moitié seulement (43%[2]) indique mettre en place des **actions proactives pour favoriser la participation des familles ou des bénévoles.** Les plus hésitants expliquent qu'ils estiment que ce rôle leur revient, que les proches ne sont pas disponibles ou que les contraintes sont trop importantes.

### UN VIVIER DE FAMILLES DÉJÀ EXISTANT… QUI POURRAIT S'ACCROITRE.

**10% des proches[1] affirment proposer eux-mêmes des activités collectives** en résidences spontanément (8%) ou sur proposition de l'équipe (2%).

Parmi les 90% qui ne le font pas, **20% disent pouvoir l'envisager** mais auraient besoin d'accompagnement pour cela, et notamment :

- ► être sollicité et invité explicitement à participer ;
- ► être accompagné et guidé;
- ► être mieux informé sur les possibilités d'engagement;
- ► disposer de temps et de conditions pratiques compatibles avec leur situation.

**20%***1

**des proches pourraient proposer des activités**




**Un certain nombre de familles pourraient donc être mobilisées pour prendre part à la vie sociale, à condition de créer le cadre adéquat et rassurant pour toutes les parties prenantes.**

### BÉNÉVOLAT : LA RECHERCHE DE SYNERGIES AVEC L'IMPLICATION DES FAMILLES

Les membres du Conseil soulignent que **les résidences qui parviennent à intégrer les familles créent également des conditions favorables au développement du bénévolat.**

Sur ce champ, notons que DomusVi a récemment intégré dans ses axes de travail une réflexion sur le déploiement du bénévolat. Des synergies peuvent donc être recherchées entre ces chantiers, très proches et bénéfiques à l'enrichissement de la vie sociale en résidence et à la personnalisation des activités proposées à chaque personne.

L'enjeu est d'**impliquer et associer les familles volontaires et les bénévoles** pour qu'ils deviennent des **partenaires de la vie sociale aux côtés des professionnels.**

## CONSTAT N°4



# L'ouverture sur l'extérieur : un puissant moteur de vie sociale, de sens et de dynamique collective encore sous-exploité

Lorsqu'il s'ouvre sur son territoire, l'EHPAD ne se contente pas d'accueillir davantage d'activités : il multiplie **les liens sociaux,** maintient pour les résidents **une place dans la vie de la cité** et crée **une dynamique mobilisatrice pour l'ensemble des acteurs.**

Cette logique d'ouverture, portée notamment par **le développement récent des "tiers-lieux",** est aujourd'hui reconnue comme **une réponse innovante** aux enjeux du grand âge. Encore essentiellement portée par quelques acteurs pionniers (comme Makesense ou encore Bistrot Bertha) et initiatives initiatives locales dans le réseau DomusVi, **elle demeure peu déployée à ce jour.**

Or, pour un acteur comme DomusVi, cette capacité à faire de l'EHPAD **un lieu ouvert, connecté à son environnement et créateur de liens** constitue une source d'inspiration majeure, en cohérence avec son esprit pionnier **au service de la qualité de vie des résidents.**

### UNE OUVERTURE ENCORE TIMIDE AU REGARD DES ATTENTES

Si la très grande majorité des professionnels interrogés dans le cadre du comité d'étude (**95%[2]**) **ont le sentiment que leur résidence est ouverte sur l'extérieur,** ils soulignent néanmoins que cette ouverture repose encore principalement sur **des événements ponctuels** ou **des espaces dédiés** plutôt que sur **une intégration durable dans la vie du territoire.**
Ainsi, une large majorité, exprime **une forte volonté de poursuivre cette dynamique d'ouverture** et s'alignent avec les attentes des familles, dont plus d'un quart[1] cite "l'ouverture sur l'extérieur" comme **un levier d'amélioration de la vie sociale en résidence.**

### UN LEVIER IDENTIFIÉ

Certaines résidences DomusVi bénéficient actuellement d'une formation-coaching, **pour déployer un tiers-lieu en leur sein.** Cette démarche, plébiscitée par les membres du CNF, dynamiserait également **la présence des bénévoles, les activités le week-end et stimulerait la présence des familles.**

### DES FREINS À L'OUVERTURE... QUI PEUVENT ÊTRE LEVÉS

Parmi les **freins à l'ouverture de la résidence,** les professionnels citent :
► la charge de travail supplémentaire
► le jugement de l'extérieur non habitué à côtoyer ce public âgé
► la sécurité des résidents

Les résidents et les familles partagent d'ailleurs cette inquiétude sécuritaire.

Or, l'expérience de certaines résidences, plus avancées dans cette démarche (dont certaines dans un projet de tiers-lieux) et d'acteurs extérieurs tendent à démontrer que **ces appréhensions peuvent être gommées** par la mise en place :
► d'un cadre rassurant
► d'un accompagnement des équipes
► de pédagogie et de progressivité dans la mise en œuvre des actions.

L'enjeu est aujourd'hui d'**encourager l'ensemble des acteurs à poursuivre et généraliser cette ouverture,** pour **ouvrir davantage nos résidences sur leur territoire** tout en y intégrant la vie locale.



## Synthèse

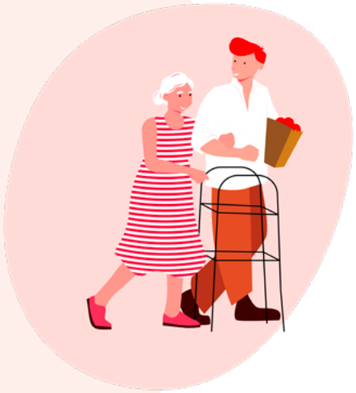
# Animation & vie Sociale

**Quelles mesures impliquant l'ensemble des parties prenantes, et respectant les contraintes de chacun, permettraient de faire évoluer l'animation vers la coordination collective d'une vie sociale plus personnalisée au sein d'une résidence ouverte sur son territoire ?**

## Des constats aux leviers d'actions pour répondre à cette problématique

| Les constats partagés | ENJEUX ET DÉCLINAISON EN DÉFIS À RELEVER |
|---|---|
| **L'animation améliore la qualité de vie, mais ne touche pas tous les résidents** | **Identifier plus fidèlement les envies, attentes et capacités de chaque résident pour personnaliser l'offre au travers du PAP, favoriser la participation et la faire connaitre des familles.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► mieux identifier les envies et attentes de chaque résident et en faire une part importante du PAP pour individualiser l'offre d'activités ?<br>► donner davantage la parole (donner du pouvoir) aux résidents dans l'élaboration de la programmation ?<br>► assurer une traçabilité fiable de la participation aux activités pour être en mesure de partager plus fidèlement le quotidien des résidents qui le souhaitent à leurs proches ?<br>► aider les familles à mieux connaître et comprendre la réalité de la vie sociale d'une résidence et de celle de leur proche ? |
| **L'animation repose encore trop sur une seule personne** | **Positionner et équiper l'animateur/trice pour faire de la vie sociale une responsabilité collective.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► faire évoluer les animateurs vers un rôle de coordinateur de la vie sociale ?<br>► mobiliser les équipes autour de projets communs ? |
| **Les familles et bénévoles un levier majeur insuffisamment mobilisé** | **Impliquer et associer les familles et les bénévoles volontaires pour qu'ils deviennent des partenaires de la vie sociale aux côtés des professionnels**<br>Comment pourrions-nous :<br>► donner envie aux familles et aux bénévoles de participer à la vie sociale de nos résidences ?<br>► fédérer les familles volontaires, et faciliter leur implication active et collective ? |
| **L'ouverture sur l'extérieur :** un puissant moteur de vie sociale, de sens et de dynamique collective encore sous-exploité | **Faire de l'EHPAD un acteur de son territoire et du territoire un acteur de la vie de l'EHPAD.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► ancrer davantage les résidences dans la vie de leur territoire au travers de tiers-lieux notamment ? |

# Commission Soutien des familles



## Pourquoi ce sujet ?

**L'ENTRÉE EN RÉSIDENCE TRANSFORME PROFONDÉMENT LE RÔLE ET LE VÉCU DES PROCHES, QUI PEUVENT AVOIR BESOIN D'ÊTRE ACCOMPAGNÉS TOUT AU LONG DU PARCOURS DE LEUR PARENT.**
Avec le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre de familles concernées par le grand âge et la perte d'autonomie qui peut en découler, **l'accompagnement des proches aidants d'une personne âgée** apparait aujourd'hui comme un enjeu majeur de qualité de vie, de confiance et de continuité de parcours, et ce, que ce soit dans le contexte du domicile ou en résidence.

**Le rôle d'aidant ne s'arrête pas, en effet, à la porte de l'EHPAD.** Lorsqu'une personne âgée y emménage, ses proches continuent de jouer un rôle essentiel à ses côtés et cette transition peut s'accompagner de nombreuses interrogations, d'évolutions de rôle, de difficultés émotionnelles et parfois de décisions complexes pour lesquelles ils ne se sentent pas toujours préparés.

Au regard de ces enjeux et des **ambitions portées par le groupe DomusVi de renforcer le partenariat avec les proches** des personnes qu'il accompagne, il a semblé naturel et pertinent pour le CNF de diriger une commission sur ce sujet.

> ***Prendre soin du résident, c'est aussi prendre soin de celles et ceux qui l'accompagnent".***
>
> ***Karine BONNIEC***
> *Directrice de la Résidence La Barillière, Membre du comité d'études*

## Objectifs de la commission

Identifier les conditions, existantes ou à créer, permettant aux proches d'être informés, soutenus et accompagnés à chaque étape du parcours en résidence : avant l'entrée, au cours du séjour, après le décès.

**SOURCES D'INFORMATIONS**
► Analyse documentaire (supports DomusVi et externes)
► Entretiens avec des collaborateurs DomusVi (Directrices de résidence, Référente DomusVi des psychomotriciens)
► Entretiens avec des experts du soutien des aidants(Représentantes de Tilia, Psychologue de PSYFrance, Chercheur-sociologue)
► Consultation du comité d'étude
► Enquête auprès des familles DomusVi

**CONSTAT N°1**

## L'entrée en résidence : une transition délicate insuffisamment préparée et accompagnée

Souvent **vécue comme une rupture** avec le domicile et les repères de vie, l'entrée en EHPAD peut être une **décision difficile** pour la personne âgée comme pour ses proches. Elle s'accompagne fréquemment de culpabilité, d'inquiétude et de représentations négatives. Pourtant, ces craintes s'atténuent généralement à la découverte de la réalité de la vie en résidence, soulignant ainsi **l'importance de mieux préparer et accompagner cette transition** afin de favoriser l'adhésion au projet de la personne et la relation de confiance de la famille avec la résidence.

**70%** *1
**des familles estiment que la décision d'entrer en EHPAD fut difficile à prendre**

**UN SAUT "DANS L'INCONNU, DANS L'URGENCE"... QUI NE FACILITE PAS LE CHOIX**
Avant l'entrée en EHPAD, **les familles estiment avoir une connaissance très moyenne de ces structures.** Une méconnaissance qui **alimente réticence et inquiétudes,** sans pour autant accélérer la recherche d'information (70% [2] des premiers contacts ont lieu dans le mois qui précède l'entrée)... ce qui mène **fréquemment à une arrivée en résidence en urgence.**

Face aux besoins d'information des familles, le CNF observe un **maillage territorial encore insuffisamment lisible.** Les **professionnels de proximité** (assistantes sociales, médecins traitants, intervenants à domicile) ne disposent pas toujours d'une connaissance suffisante des résidences pour accompagner les familles vers une orientation éclairée. **Les associations d'aide et d'accompagnement** (France Alzheimer, France Parkinson, etc.), bien que précieuses, présentent une implantation et des missions variables selon les territoires, limitant parfois leur visibilité, leur accessibilité et leur capacité à orienter les familles vers l'ensemble des solutions disponibles localement.

**5,7/10** *1
**Niveau de connaissance de l'EHPAD perçu avant l'entrée**

**UNE DÉCISION RAREMENT PARTAGÉE AVEC LE PRINCIPAL CONCERNÉ**
Selon l'enquête du CNF, seule **une minorité des résidents ont été associés à leur projet d'entrée** (18% tout à fait et 34% partiellement). **Or, cette implication est essentielle pour la personne,** pour des raisons éthiques évidentes, et constitue un **facteur d'apaisement** pour les proches dans le processus de décision (alors que 70% trouvent cette décision difficile, ce taux tombe à 40% lorsque la personne a été associée à cette dernière).

Le CNF partage **l'importance de l'implication du résident,** même si cela semble être un **"luxe parfois inaccessible"** lorsque le proche est atteint de troubles cognitifs avancés, notamment.

L'enjeu se joue à 2 échelles :
► **à l'échelle de la société,** où un meilleur **partage des choix de vie** faciliterait l'anticipation et par là les décisions liées à la dépendance,
► **à l'échelle de DomusVi,** pour apporter rapidement et collectivement (familles expérimentées, partenaires territoriaux) **les informations utiles et personnalisées permettant une décision éclairée** en associant autant que possible le résident.

# CONSTAT N°2

## Un besoin d'accompagnement largement identifié, mais une réponse encore insuffisamment structurée

Lorsqu'une personne entre en EHPAD, ses proches ont naturellement **besoin d'être rassurés** sur la qualité de son accompagnement à travers une information proactive et transparente sur sa santé et son quotidien. Pour l'entourage, cette information constitue d'ailleurs "la meilleure façon de soutenir les familles dans ce qu'elles traversent".

Toutefois, si cette information favorise la collaboration et donc la confiance entre familles et équipes (comme par l'identification de professionnels référents des familles) elle ne couvre en réalité qu'une partie des besoins des proches. En effet, tout au long du parcours, ceux-ci peuvent **traverser des difficultés** émotionnelles, relationnelles ou décisionnelles dont ils n'ont pas toujours pleinement conscience. Les **équipes** ont alors un **rôle essentiel** pour les repérer, ouvrir le dialogue et proposer un accompagnement adapté, à condition de **disposer du cadre, du savoir-faire et des outils nécessaires.**

100%*1
**des familles expriment leur besoin d'être informées sur la santé de leur proche pour "se sentir soutenues"**

82%*3
**des familles affirment ne bénéficier d'aucun accompagnement dédié**

8 pros/10*2
**ne se sentent pas suffisamment équipés**

### UN BESOIN CONNU, UNE DÉMARCHE PEU STRUCTURÉE

**L'entrée en EHPAD ne met pas fin à l'aidance :** elle en transforme la nature. La charge physique et logistique laisse progressivement place à une charge mentale, administrative et émotionnelle parfois teintée de culpabilité pouvant conduire à **l'épuisement des proches.** Conscientes de ces difficultés, les équipes font preuve d'**empathie** et développent parfois des **initiatives locales** (cafés des aidants, permanences psychologiques…). Toutefois, cet accompagnement demeure **insuffisamment structuré** puisque 82 % des familles[3] déclarent ne bénéficier d'**aucun soutien dédié** et la majorité des professionnels[2] estime ne pas être suffisamment disponible ou formée pour l'assurer.

### DEUIL BLANC : LE BESOIN DE MAINTENIR LE LIEN

Le "deuil blanc*" constitue l'une des difficultés les plus complexes rencontrées par les proches. Pourtant, cette notion reste largement **méconnue des familles comme des professionnels :** seuls 15 % des professionnels interrogés[2] estiment que leurs équipes y ont été sensibilisées. Dans ce contexte, **maintenir le lien avec le résident représente un défi majeur.** Les **psychomotriciens** y contribuent particulièrement en valorisant les capacités préservées, en s'appuyant sur la communication non verbale et la mémoire émotionnelle, et en associant les proches aux ateliers proposés. Bien que de plus en plus présents chez DomusVi, le rôle de ces professionnels demeure encore insuffisamment connu des familles.

**L'enjeu est de trouver la façon d'accompagner les proches à surmonter les difficultés qu'ils rencontrent :**
► en équipant les professionnels pour le dépistage du besoin et son accompagnement,
► en donnant aux résidences un rôle de guide dans le maintien du lien, mis à mal notamment dans le cas d'un deuil blanc.

*3 - Enquête Tilia, Panorama de l'aidance auprès des familles DomusVi - 2025
* deuil d'une personne toujours vivante mais profondément transformée par la maladie

# Zoom

## Communiquer avec les familles : une équation plus complexe qu'il n'y paraît

Pour créer la confiance avec les familles, les équipes évoluent dans des situations variées : rôles familiaux multiples, visites plus ou moins fréquentes, et évolution du positionnement de l'aidant.

**3 réalités** qui complexifient la création d'une relation de confiance.

### 1 DES RÔLES FAMILIAUX MULTIPLES QUI ORIENTENT LA COMMUNICATION

Les professionnels ne s'adressent pas à une famille mais à **un ensemble d'acteurs** exerçant des rôles différents :
► conjoint(e), enfants, référent familial, personne de confiance, tuteur ou mandataire…

Certains rôles obligent les professionnels à communiquer spécifiquement certains types d'informations, ce qui peut laisser suspecter un manque de transparence chez les autres. Il est donc nécessaire de **clarifier les missions confiées à chaque rôle, et les informations qui leur seront communiquées** en fonction de celui-ci, tout en respectant le secret médical et les principes éthiques qui s'appliquent. D'autant que l'endossement de ces rôles est fréquemment subi par les proches. (40%[1] des familles qui endossent un rôle complémentaire (référent, personne de confiance, tuteur…) expriment ce sentiment souvent du fait de l'absence d'alternative).

Il est donc nécessaire d'identifier les différents membres de la famille et de convenir avec eux du bon compromis entre le mode de communication qui leur parait adapté, les informations qu'ils souhaitent recevoir ou non (dans le respect du choix du résident et des règles en vigueur), et des possibilités de la résidence.

### 2 DES PROCHES PLUS OU MOINS ACCESSIBLES

La confiance se construit naturellement et plus facilement avec les proches présents régulièrement dans la résidence car ils accèdent plus aisément aux informations. Cependant, en raison de situations familiales, professionnelles ou géographiques propres à chacun, cette proximité n'est pas toujours possible. Il est donc nécessaire de développer d'autres modalités de communication permettant de créer un lien de confiance équivalent avec l'ensemble des familles.

### 3 UNE TRANSITION DÉLICATE DU RÔLE D'AIDANT

L'entrée en résidence ne remet pas en cause la place et le rôle des aidants auprès des résidents. Néanmoins, une large majorité de professionnels[2] du comité d'étude ont le sentiment que cette entrée **transforme la nature de l'aide apportée.** Ainsi, ils endossent les missions les plus "techniques" ou "physiques" auparavant assurées par les aidants pour leur permettre de se concentrer sur d'autres et éviter de s'épuiser.

Dans cette logique, certains professionnels peuvent inviter la famille à "prendre du temps pour soi" ou "lâcher prise". Ces messages, pourtant formulés avec bienveillance, peuvent être perçus comme une mise à l'écart, plutôt que comme un soutien.

Il est donc nécessaire **d'accompagner cette transition selon le souhait de chacun,** leur temporalité, avec les bons mots…

**L'enjeu n'est pas d'appliquer une communication uniforme mais d'adapter la communication aux réalités familiales, aux rôles exercés et au niveau d'implication de chacun, en fonction des possibilités des résidences.**

**CONSTAT N°3**

## Une difficulté collective à anticiper les situations de fin de vie

Le sujet de la fin de vie est perçu par les familles comme très largement invisible pendant une grande partie du séjour : *"Nous ne savons pas ce qui se fait. Et pourtant ce sujet est essentiel"*. Un ressenti cohérent avec le constat du Centre National des Soins Palliatifs et de la Fin de Vie qui affirme, dans son Observatoire 2025 que *"la fin de vie demeure un sujet peu discuté et insuffisamment anticipé, laissant certaines familles démunies face aux décisions les plus sensibles, y compris en EHPAD"*, alors que ce sujet cristallise une forte attente d'accompagnement de la part des familles.

63%*1

**des familles affirment ne pas avoir reçu d'information sur la fin de vie**

### UNE COMMUNICATION TARDIVE SUR LA FIN DE VIE

Près de 2 familles sur 3 (63 %[1]) souhaiteraient **être davantage rassurées** sur les possibilités d'accompagnement en fin de vie (le fait de pouvoir rester jusqu'à la fin à l'EHPAD par exemple), mais ces sujets restent souvent abordés tardivement, lorsque l'état de santé se dégrade, entretenant un **sentiment de tabou.** Bien que les familles présentes depuis plus d'un an semblent mieux informées, 34 % de l'ensemble des répondants[1] souhaiteraient pouvoir **en parler plus tôt afin de mieux se préparer.**

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES : UN DÉCLENCHEUR INSUFFISAMMENT ACTIONNÉ

Une large majorité de professionnels considère les directives anticipées comme un **levier pour faciliter le dialogue** sur la fin de vie. Pourtant, 40 %[2] d'entre eux se sentent insuffisamment outillés pour accompagner les résidents et leurs proches dans cette démarche. Ce manque de préparation se reflète également du côté des familles : seules 14 %[1] déclarent s'être senties accompagnées sur ce sujet.

72%*2

**des professionnels pensent que les directives anticipées facilitent le dialogue**

### APRÈS LE DÉCÈS : DES DÉMARCHES PEU CONNUES DES FAMILLES

Les professionnels[2] reconnaissent que **la charge administrative et émotionnelle** reste importante pour les proches endeuillés. Malgré quelques initiatives locales, les dispositifs d'accompagnement et d'anticipation demeurent encore peu développés. De même, les actions de mémoire demeurent insuffisamment visibles alors qu'elles répondent à un besoin fort de reconnaissance, de continuité du lien et d'accompagnement du deuil.

### UN LEVIER IDENTIFIÉ

Certaines résidences organisent des **"cérémonies du souvenir" réunissant résidents, familles et professionnels** afin d'honorer la mémoire des personnes disparues et d'offrir un temps collectif de recueillement et de soutien.

L'enjeu est de créer progressivement les conditions du **dialogue, de l'anticipation et de l'accompagnement des familles avant, pendant et après le décès,** en s'adaptant à leurs besoins et à leur ressenti, pour **éviter d'aborder la fin de vie uniquement lorsqu'elle survient.**

Synthèse

# Soutien des familles

**Quelles actions pourraient permettre aux proches d'être mieux préparés, soutenus et accompagnés à chaque étape du parcours de leur parent en résidence ?**

## Des constats aux leviers d'actions pour répondre à cette problématique

| Les constats partagés | ENJEUX ET DÉCLINAISON EN DÉFIS À RELEVER |
|---|---|
| **L'entrée en résidence : une transition délicate insuffisamment préparée et accompagnée** | **Apporter collectivement les informations permettant une décision éclairée en associant autant que possible le résident, évitant ainsi que l'entrée en résidence soit subie, tardive et principalement portée par les proches.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► aider les familles à impliquer leur proche dans le choix de la résidence et du mode de vie, même en cas de capacités cognitives réduites ?<br>► permettre aux familles de faire un choix serein et éclairé avant l'entrée en EHPAD, sans que ce soit une décision prise dans l'urgence ? |
| **Un besoin d'accompagnement largement identifié, mais une réponse encore insuffisamment structurée** | **Accompagner les proches tout au long du parcours pour surmonter les difficultés qu'ils rencontrent et trouver leur place.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► accompagner et réconforter les familles tout au long de l'évolution de l'état de santé de leur proche, en les aidant à anticiper et traverser les différentes étapes du deuil blanc ?<br>► outiller et accompagner les familles pour maintenir un lien adapté et bienveillant avec leur proche, y compris lorsque celui-ci ne communique plus de la même façon qu'avant ?<br>► reconnaître la place et le rôle de la famille auprès de son proche en EHPAD, sans ingérence ni injonction, et avec une vraie logique de travail d'équipe ? |
| **Une difficulté collective à anticiper les situations de fin de vie** | **Créer les conditions du dialogue et de l'accompagnement des familles avant, pendant et après le décès, en s'adaptant à leurs besoins et à leur ressenti, pour éviter d'aborder la fin de vie uniquement lorsqu'elle survient.**<br>Comment pourrions-nous :<br>► briser le tabou de la fin de vie avec les familles pour les informer des capacités de la structure et les aider à aborder le sujet avec leur proche ?<br>► renforcer l'accompagnement dans la période qui suit le décès de leur proche ? |

> ***Vous nous avez rendus meilleurs !"***
>
> ***Éric EYGASIER, Directeur Général DomusVi France***
> *à l'attention des membres du CNF n°1, à l'occasion du dernier point de suivi du déploiement de ses actions*

# 03

# Mandat 2023-2025

## Bilan des travaux précédents

**Les membres du 1er mandat du CNF ont particulièrement travaillé sur 3 sujets qu'ils ont identifiés comme prioritaires :**

**1 ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS 2 CONSEILS DE LA VIE SOCIALE (CVS)**
**3 COMMUNICATION ENTRE FAMILLES, ÉQUIPES & RÉSIDENTS**

Sur chacun de ces sujets, des constats ont été établis et des solutions co-construites. Certaines ont continué à être déployées après la fin du mandat. Afin d'en suivre la mise en œuvre et les résultats, 6 membres ont prolongé leur engagement et assuré **un suivi régulier en lien avec le Comité exécutif de DomusVi France.** Ce suivi s'est appuyé sur la construction d'**indicateurs spécialement conçus pour mesurer l'impact des travaux du Conseil national des familles,** lesquels s'inscrivent, rappelons-le, dans le temps long.

Les pages suivantes présentent, pour chaque commission, la principale action déployée au cours du mandat ainsi que les indicateurs de suivi associés.

**Au-delà de leurs travaux en commission, les membres du 1er CNF ont contribué à construire les fondations durables de cet organe chez DomusVi.**

Créé pour identifier les besoins d'aujourd'hui et construire avec les familles les solutions de demain, le CNF a rapidement trouvé sa place chez DomusVi et dans l'écosystème du secteur, comme en témoigne l'accueil positif réservé à son premier rapport d'activité par les équipes de Charlotte Parmentier-Lecocq, alors Ministre déléguée chargée de l'Autonomie.

**ACTION PHARE**

déployée par la Commission

# Attractivité des métiers

**Quand les familles racontent aux professionnels ce qu'ils ont changé dans leur vie, c'est toute l'humanité des métiers du grand âge qui s'exprime.**

Par manque de communication et de visibilité, les métiers du grand âge sont méconnus, voire subissent un désamour de la part du grand public. Pour autant, lorsque les familles découvrent le monde de l'EHPAD, elles voient bien la noblesse et le caractère indispensable de ces professions.

Il a ainsi paru nécessaire au CNF d'inviter les familles à témoigner pour faire découvrir ces métiers aux autres familles et, pourquoi pas, faire naitre des vocations.

## COMMENT CETTE ACTION SE MATÉRIALISE-T-ELLE ?

Au travers d'une série de **6 vidéos "Quand les familles parlent de nos métiers"** qui donnent la parole à des familles DomusVi pour témoigner directement auprès des professionnels de résidence de la qualité de l'accompagnement qu'elles perçoivent et de l'impact de leur engagement au quotidien. Au cours de ces **échanges authentiques,** familles et professionnels partagent un **regard commun** sur la vie en résidence, révélant toute **l'humanité,** la **richesse** des relations et le **sens** qui caractérisent les métiers du grand âge. Ces témoignages invitent également à dépasser certaines idées reçues et à porter un regard différent sur les EHPAD. Diffusées sur les réseaux sociaux de DomusVi, utilisées dans les campagnes de recrutement et prochainement intégrées au site de recrutement du groupe, ces vidéos contribuent à valoriser les métiers et à renforcer leur attractivité. Elles sont également partagées en résidence afin que les collaborateurs puissent mesurer l'impact de leur action à travers le regard des familles, en complément des nombreux témoignages de reconnaissance reçus au quotidien.




VISIONNER TOUTES LES VIDÉOS

> ***"Vous avez fait ce que nous n'aurions pas osé faire : demander aux familles de nous aider à valoriser nos métiers".***
>
> ***Laura BENOUMECHIARA,*** *DRH DomusVi France, à l'attention des membres du CNF n°1, à l'occasion du dernier point de suivi du déploiement de ses actions*

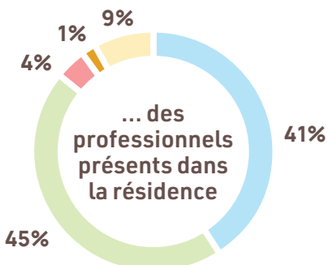
**INDICATEURS DE SUIVI**

### ENQUÊTE DU CNF 2026

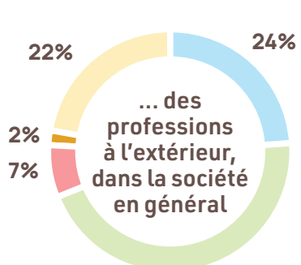
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :

Les familles peuvent jouer un rôle dans la valorisation...

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- NSP




**86% D'ACCORD**




**79% D'ACCORD**

**ACTION PHARE**

déployée par la Commission

# Conseil de la Vie Sociale (CVS)

**Une instance n'existe réellement que lorsqu'elle est connue, comprise et utilisée par ceux qu'elle représente.**

Les travaux du premier mandat ont mis en évidence une réalité partagée par tous les acteurs : malgré leur rôle essentiel dans la vie démocratique des résidences, les Conseils de la Vie Sociale (CVS) sont méconnus et souffrent d'une faible attractivité et de pratiques hétérogènes d'une résidence à l'autre. Pour répondre à ces constats, familles et professionnels ont co-construit un ensemble d'outils destinés à redonner leur sens aux CVS.

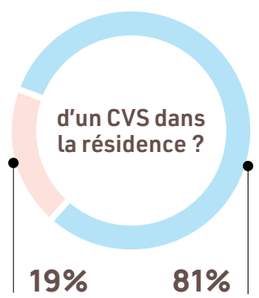
## COMMENT CETTE ACTION SE MATÉRIALISE-T-ELLE ?

Création d'une identité visuelle marquante pour **repérer** facilement tout support qui découle de cette instance, de différentes affiches attrayantes pour **rythmer ses temps forts,** d'un trombinoscope des élus pour les **identifier plus facilement,** déploiement d'une boîte à idées pour **faciliter la communication** vers les membres (complété par un test concluant de lien direct par FamilyVi), tableau de suivi des actions pour **suivre les avancées** de cette instance, guides et lettres de mission pour **présenter les rôles et donner envie de candidater** : chaque support a été pensé pour donner plus de visibilité à l'instance, faciliter la participation des résidents et des familles et renforcer la transparence des travaux menés. Déployé dans l'ensemble des résidences avec l'appui des équipes DomusVi, ce dispositif fait désormais l'objet d'un suivi régulier afin d'encourager une culture du dialogue toujours plus **vivante, accessible et utile** à tous.

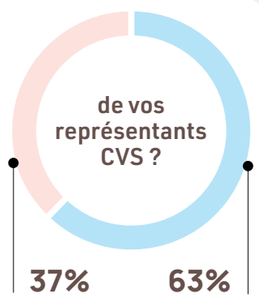



> ***"Vous avez contribué à transformer une obligation réglementaire en véritable espace de dialogue".***
>
> ***Delphine MALLET,*** *DG adjointe en charge des opérations, à l'attention des membres du CNF n°1, à l'occasion du dernier point de suivi du déploiement de ses actions*

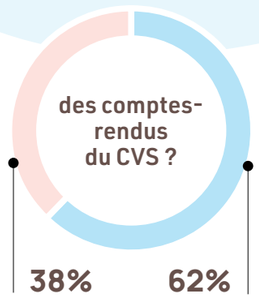
**INDICATEURS DE SUIVI**




**+12 PTS***




**+25 PTS***




**+8 PTS***

### ENQUÊTE DU CNF 2026

Avez-vous connaissance de l'existence...

- Oui
- Non

*VS 2024

**ACTION PHARE**

déployée par la Commission

# Communication entre équipes et familles

**Quand résidents, proches et professionnels prennent le temps de communiquer ensemble autour des envies et besoins de la personne accompagnée, l'échange devient un véritable outil de confiance et de personnalisation.**

Les travaux du premier mandat ont mis en évidence l'importance de mieux communiquer avec les familles pour construire une relation de confiance durable avec les équipes. Ils ont également rappelé que cette communication devait être menée pour et avec le résident, dont les attentes doivent rester au centre de l'accompagnement.

Les membres du CNF ont identifié le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) comme un levier particulièrement pertinent pour répondre à cet enjeu. Encore insuffisamment connu et partagé avec les familles, il constitue pourtant un temps privilégié pour les associer davantage à l'accompagnement de leur proche. Réunissant résident, proches (lorsque le résident le souhaite) et professionnels autour des attentes, besoins, habitudes de vie et souhaits de la personne accompagnée, il constitue un temps privilégié d'écoute, d'échange et de co-construction.

Au-delà de son caractère réglementaire, le PAP offre l'opportunité de réinterroger régulièrement les attentes du résident et de nourrir un dialogue continu entre résidents, proches et professionnels sur le sens de l'accompagnement proposé.

## COMMENT CETTE ACTION SE MATÉRIALISE-T-ELLE ?

Pour renforcer la place du PAP dans la communication avec les familles, le CNF a alimenté le déploiement d'actions en interne :

► **des campagnes de sensibilisation** auprès des professionnels par **des webinaires dédiés ;**

► **une mise en avant** du sujet au travers de **l'engagement soin "Mieux accueillir chacun"** déployé à partir de janvier 2026. Véritable ossature des sujets prioritaires, le suivi de la mise en œuvre de ce projet est piloté à l'échelle nationale grâce à **des indicateurs de traçabilité et de participation spécifiques.**

Et d'autres actions concrètes menées par le CNF avec :

► **dès 2024, une campagne d'information** auprès des familles : avec la diffusion d'**une fiche "Le saviez-vous"** sur le sujet pour permettre aux familles d'identifier ce temps d'échange et d'y prendre pleinement leur place,

► en juin 2026, **une lettre du CNF dédiée,** pour rappeler **l'existence et l'intérêt du PAP.**



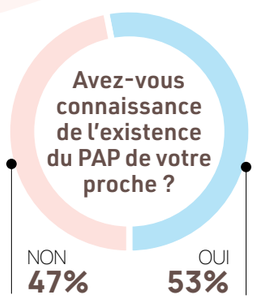
FICHE "LE SAVIEZ-VOUS ?" PAP

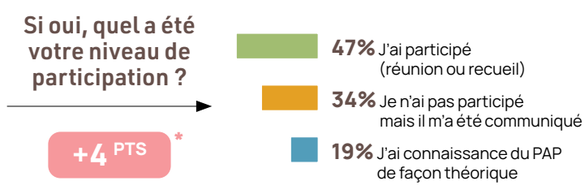
## INDICATEURS DE SUIVI

**ENQUÊTE DU CNF 2026**

% des familles qui ont connaissance de l'existence du PAP de leur proche

*VS 2024






Ce rapport est le fruit d'un travail collectif auquel tous les membres du Conseil National des Familles ont collaboré :

M-C. Béjoint • M. Chapet • J. Coraux • B. Coste • E. Dupont • D. Fersancourt • M. Gruber • P. Kuentzmann • P. Lafeil • Y. Mathieu • S. Neveu • C. Ressian • H. Siaud • C. Surjis • C. Tisserand • I. de Vienne • O. Vinay • I. Wolowczuk

Ce document a été transmis au comité exécutif de DomusVi France en septembre 2026 et a fait l'objet d'une réunion de travail au cours de laquelle les axes de travail à explorer dans les mois à venir ont été partagés. Le suivi de ces réflexions sera présenté dans le prochain rapport du Conseil national des familles.

# Pour en savoir plus




LE CONSEIL NATIONAL DES FAMILLES EN QUELQUES QUESTIONS

POUR TÉLÉCHARGER LA CHARTE DES CNF ET LES PRÉCÉDENTS RAPPORTS, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE DOMUSVI.COM




Contact :
conseildesfamilles@domusvi.com