

CONSEIL NATIONAL
DES FAMILLES
DOMUSVI

CHARTRE

Dans chacun des pays où il est implanté, DomusVi souhaite associer les familles à sa gouvernance en créant un Conseil National des Familles (CNF) rattaché directement à la Direction Générale pays. Quel que soit le mode de désignation de ses membres, chaque CNF a vocation à être représentatif de la population des familles, des résidents et des clients de DomusVi dans le pays concerné.

Le CNF n'a pas vocation à remplacer ni suppléer des structures similaires existantes ou à venir. Le cas échéant, ces structures prendront le pas sur le CNF pour autant que leurs missions soient similaires. Le CNF est une instance consultative, il n'est pas une instance de décision ni de gestion et ne peut se substituer aux organes statutaires de DomusVi.

La présente Charte définit les principes généraux gouvernant le fonctionnement et les missions du CNF ainsi que le rôle de ses membres.



1. Définitions



« **Charte** » désigne la présente charte. La Charte est la même pour tous les pays.

« **Charte Ethique** » désigne la Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise du Groupe DomusVi.

« **Co-construction** » désigne la démarche visant l'inclusion de différents acteurs concernés dans les processus d'élaboration ou de définition de projets, d'outils ou d'actions, dans un souci d'équilibre économique et d'amélioration continue de la qualité de la prise en soin des résidents et clients de DomusVi, sans emporter aucun pouvoir de direction, d'administration, de représentation ou de contrôle lesquels relèvent exclusivement du ressort des organes statutaires de DomusVi.

« **Comité d'Etude** » désigne les membres du comité d'Etude, interlocuteur DomusVi du CNF. Il est composé de personnels de DomusVi et, le cas échéant, d'experts externes sollicités par DomusVi.

« **Conseil National des Familles** » ou « **CNF** » désigne le Conseil National des Familles.

« **Direction des conseils des familles et de la médiation** » ou « **DCFM** » désigne la direction métier de DomusVi chargée d'installer le Conseil National des Familles, de gérer la désignation de ses membres et de coordonner leurs travaux et leurs rencontres.

« **Direction Générale** » désigne la direction générale de DomusVi tel que ce terme est défini ci-après.

« **DomusVi** » désigne l'entité DomusVi du pays concerné.

« **Interlocuteur Référent** » ou « **Interlocuteurs Référents** » désigne(nt) toute personne membre de la famille, proche ou représentant légal d'une personne accompagnée par DomusVi, identifiée auprès de ce dernier comme « Interlocuteur Référent ».

« **Membre(s)** » désigne un, le ou les membres du Conseil National des Familles.

« **Mission(s)** » désigne les missions sur lesquelles le CNF est sollicité par DomusVi, telle que définies par la présente Charte.

« **Observation(s)** » désigne le rendu du CNF sur les sujets d'étude dans le cadre strict de ses Missions. Il peut s'agir de constats, d'analyses ou de suggestions, établis nécessairement dans la continuité d'un état des lieux préalable éclairé et dans le cadre de la démarche de Co-construction.

« **Sujet(s) d'Etude** » désigne(nt) les sujets objet des travaux du CNF, définis en concertation avec la direction des conseils des familles et de la médiation.

2. Principes généraux



La Charte (et les documents DomusVi auxquels elle fait référence) régit les relations entre le CNF et DomusVi à l'exclusion de tout autre texte. Les missions du CNF peuvent reprendre des éléments prévus par la réglementation nationale sans effet cependant sur les relations entre le CNF et DomusVi, ni responsabilité de cette dernière.

Le CNF n'a pas la personnalité juridique. Si à travers ses Membres, il a vocation à être représentatif de la population des familles des résidents et des clients de DomusVi d'un point de vue sociétal (sociologique), il ne peut recevoir ni ne peut bénéficier d'aucun mandat de représentation de la part des familles ; il ne peut donc ni les engager ni être responsable vis-à-vis d'elles, il en est de même pour ses Membres. Il n'est pas une structure de décision ni de gestion. Il n'a pas la capacité d'ester en justice.

Le statut de Membre emporte l'adhésion à la Charte et à la Charte Ethique. Ainsi, chaque Membre s'engage à respecter les principes généraux et les devoirs édictés par la Charte et par la Charte Ethique, à œuvrer dans le cadre des missions du CNF et de façon désintéressée. Leur non-respect pourrait entraîner la révocation d'un Membre et pourrait engager sa responsabilité dans la mesure où les manquements constatés porterait préjudice à un autre Membre, au CNF ou à DomusVi.

Les travaux menés par le CNF s'inscrivent dans le cadre d'une démarche de Co-construction afin de nourrir la relation entre le CNF et DomusVi. Cette démarche de Co-construction, qui s'exprime exclusivement à travers les Observations du CNF, est fondamentale et constitue l'essence de l'échange entre le CNF et DomusVi.

Les sujets d'études, leurs thématiques et leur contenu, objet des travaux du CNF et les documents mis à disposition du CNF, sont strictement confidentiels. Ce caractère confidentiel s'impose aux Membres du CNF.

Les travaux du CNF et les actions des Membres se réaliseront dans le respect des lois et réglementations en vigueur, de la gouvernance et des processus de DomusVi, sans pouvoir engager la responsabilité de cette dernière.

DomusVi se réserve le droit de modifier la présente Charte afin de la mettre en adéquation avec les lois et réglementations applicables et l'évolution de sa gouvernance.

3. Les missions du CNF (1/2)



S'inscrivant dans la gouvernance de DomusVi, directement rattaché à la Direction Générale, le CNF est une instance à vocation consultative et d'observation. Instance de Co-construction, le CNF ne peut se substituer aux instances de décision ou de gestion de DomusVi.

Il a vocation, en formulant ses observations, à :

- (i) Exprimer les attentes des familles à l'échelle nationale quant à l'amélioration de l'offre de DomusVi;
- (ii) Contribuer à renforcer la participation des personnes âgées et de leurs proches à la vie et à l'amélioration de la qualité des structures qui les accompagnent ;
- (iii) Contribuer à l'élaboration des outils et des services facilitant la relation tripartite personne âgée, proches et professionnels.

La finalité de ses missions est d'enrichir, au sein des structures DomusVi, l'accueil, l'accompagnement et la prise en soins la plus proche des aspirations et des besoins des personnes âgées aujourd'hui et demain.

Dans le cadre de ses missions, le CNF peut être consulté sur un sujet spécifique par DomusVi, ses dirigeants ou les directeurs métiers du siège.

3.1. Mission 1 – Exprimer les attentes des familles à l'échelle nationale pour associer ces dernières à l'amélioration de l'offre de DomusVi

A travers le CNF, dans le respect de la démarche de Co-construction, DomusVi souhaite bénéficier de la contribution des familles à l'amélioration de son offre actuelle et à l'élaboration de son offre future. DomusVi pourra associer le CNF à une réflexion sur des sujets sociétaux, le cas échéant, en faisant appel à des experts externes.

L'analyse d'un Sujet d'Etude ne saurait concerner qu'une seule résidence ou région en particulier. Il doit représenter, à l'échelle nationale, un enjeu et un axe d'amélioration de l'offre actuelle ou future de DomusVi.

3.2. Mission 2 – Contribuer à renforcer la participation des personnes âgées et de leurs proches à la vie, aux projets et à l'amélioration des structures qui les accompagnent

A travers le CNF, dans le respect de la démarche de Co-construction, DomusVi souhaite bénéficier de la contribution des familles en vue de renforcer la participation des personnes âgées et de leurs proches à la vie et au fonctionnement de la résidence.

Il s'agit de travailler sur l'opportunité et la motivation de ceux qui souhaitent participer activement à la vie collective de la résidence (vie sociale, animations, sorties, etc.) et d'inscrire les résidents et leurs familles dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des services de la résidence, au cœur des préoccupations de DomusVi.

3. Les missions du CNF (2/2)



3.3. Mission 3 – Participer à la construction et le déploiement d'outils et services facilitant la relation tripartite personne âgée, proches et professionnels

La relation tripartite qui s'instaure lorsqu'une personne âgée emménage en résidence ou est accompagnée à domicile entre cette dernière, son(ses) proche(s) et l'équipe est au centre de cette mission. DomusVi considère que cette relation est fondamentale pour le bien vivre de la personne âgée.

A travers le CNF, dans le respect de la démarche de Co-construction, DomusVi souhaite bénéficier de la contribution des familles à l'élaboration d'actions de communication, de formation, d'information, d'accompagnement et de soutien favorisant une collaboration constructive et équilibrée entre ces trois parties, au bénéfice de la personne âgée.

Au cours de son mandat, le CNF travaille sur un ou plusieurs Sujet(s) d'Etude qui sont en lien avec ses missions et qui pourront être identifiés à travers :

- la consultation des familles par sondages ou invitation à s'exprimer sur un ou plusieurs sujets;
- La synthèse nationale des enquêtes de satisfaction clients;

- Le récapitulatif annuel par thématiques des courriers et signalements reçus;
- Le rapport annuel du comité éthique de DomusVi (lorsque ce dernier existe); et
- Les comptes-rendus des conseils locaux (lorsqu'ils existent) à leur initiative.

Chaque sujet d'Etude retenu donnera lieu à la mise en place d'une commission composée de membres du CNF, qui, afin de renforcer l'efficacité de ses travaux et dans le respect de la démarche de Co-construction, travaillera en deux temps :
(i) Etat des lieux : il explore le sujet tout d'abord, afin d'en appréhender les enjeux ;
(ii) Observations : à partir de cet état des lieux, il formule ses Observations.

Le CNF et les conseils locaux (lorsqu'ils existent) sont des instances indépendantes les unes des autres.

Pour mener ses missions, avec l'aide de DomusVi, le CNF visera à établir des relations avec l'ensemble des conseils locaux afin de se nourrir des remontées de leurs membres, résidents et familles et de nourrir ces conseils locaux de sujets transversaux à traiter lors de leurs réunions. Le CNF visera par ailleurs à promouvoir auprès des familles le rôle de ces conseils locaux.

4. Les moyens du CNF (1/2)



Pour accomplir ses missions, le CNF dispose des moyens suivants :

4.1. Boîtes courriel des membres du CNF

Afin de faciliter la communication entre les Membres du CNF et la Direction des Conseils et des familles, DomusVi met à disposition de chaque Membre du CNF une messagerie électronique à laquelle est rattachée une adresse électronique.

Cette adresse est active le temps du mandat.

4.2. Communication avec les familles

4.2.1. Communication du CNF vers les familles

Sous réserve du respect de la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données personnelles^[1], DomusVi enverra des emailings d'information à destination des Interlocuteurs Principaux des résidents pour le compte du CNF. Le contenu sera élaboré conjointement entre DomusVi et le CNF, et pourra notamment porter sur les Sujets d'Etudes menés par le CNF.

4.2.2. Communication des familles vers le CNF

DomusVi mettra à disposition du CNF une adresse électronique. Cette adresse sera communiquée à l'ensemble des familles et disponible sur le site internet de DomusVi (pays) pour leur permettre de s'exprimer sur les sujets relevant de la compétence du CNF, à l'exclusion de toutes autres utilisations.

La DCFM gèrera cette adresse e-mail pour le compte du CNF et reportera les correspondances auprès des membres du CNF.

Le CNF pourra également réaliser des sondages en ligne auprès des familles pour les interroger sur les Sujets d'Etude en cours.

Lorsque ces derniers existent, les conseils locaux – via leur président – et les structures DomusVi seront informés par la direction des conseils des familles et de la médiation et à travers les canaux existants ou à venir de l'avancée des travaux du CNF et les invitant, s'ils le souhaitent, à aborder ces sujets pendant leurs réunions puis de remonter le fruit de leur réflexion au CNF.

4.2.3. Respect des familles et des professionnels

Ni le CNF ni ses Membres ne peuvent prendre contact directement avec la famille à l'origine d'une communication ni avec les personnels de la structure concernée.

Le CNF ne peut se substituer ni à des conseils locaux ni aux familles elles-mêmes dans la vie et le fonctionnement de la résidence.

^[1] Dans le respect de la réglementation en vigueur, chaque personne pourra à tout moment demander à être retiré de la liste des destinataires via un formulaire de désinscription accessible en fin de mail.

4. Les moyens du CNF (2/2)



4.3. Dialogue avec des résidents volontaires

Afin de confronter la perception des familles à celle des personnes âgées, le CNF pourra associer des résidents à ses travaux, par l'intermédiaire de la Direction des Conseils des Familles et de la médiation et à travers les canaux jugés opportuns par cette dernière.

4.4. Direction des Conseils des Familles DomusVi – Comités d'Etude DomusVi

En charge de l'animation et de la coordination du CNF, la Direction des Conseils des Familles et de la médiation de DomusVi a pour mission d'éclairer la réflexion du CNF sur les Sujets d'Etude, en organisant les débats du CNF, en faisant le lien avec le Comité d'Etudes de DomusVi ainsi qu'avec les éventuels comités locaux.

Afin de nourrir la réflexion par le CNF sur les Sujets d'Etude et de lui permettre d'appréhender au mieux les enjeux et la réalité opérationnelle de DomusVi et les enjeux sociétaux, un Comité d'Etude DomusVi sera mis en place constitué de personnels DomusVi (sur la base du volontariat) et éventuellement d'experts externes. Ce comité constituera un pôle de ressources pour le CNF, pouvant être sollicité ponctuellement, via la Direction des Conseils des Familles et de la médiation, pour apporter un éclairage sur un sujet donné.

Ces personnes acceptent d'être ponctuellement sollicitées pour apporter un éclairage aux membres du conseil. Elles sont en outre régulièrement invitées à participer aux réunions du conseil.

4.5. Budget annuel

DomusVi allouera au CNF un budget de fonctionnement afin de lui permettre d'assurer ses missions.

Dans le cadre de la démarche de Co-construction, en fin d'année N, le CNF établit son projet de budget, mission par mission, poste par poste, à partir de l'enveloppe allouée par DomusVi. Ce budget, partie intégrante du budget annuel de DomusVi, est validé par les instances de décisions de DomusVi.

4.6. Mise à disposition d'informations

DomusVi pourra mettre les bonnes pratiques existantes pertinentes à disposition du CNF pour analyse et Observations, ainsi que les supports de communication existants (notamment les journaux internes aux résidences, le rapport de durabilité du Groupe DomusVi, le rapport innovation ou encore les comptes-rendus des conseils locaux si ces derniers le souhaitent).

DomusVi pourra également organiser des concours ou tout autre moyen favorisant le partage et la diffusion de bonnes pratiques et d'idées innovantes au sein de ses structures.

5. Composition (1/2)



Le CNF est composé de Membres désignés parmi les familles, proches et Interlocuteurs Principaux de personnes âgées accompagnées par DomusVi. Le nombre de Membres sera défini pour chaque CNF, avec un maximum de 25 Membres.

5.1. Eligibilité - Désignation

Est éligible à la fonction de Membre toute personne identifiée au sein de DomusVi comme l'Interlocuteur Référent d'une personne accueillie ou accompagnée par une structure DomusVi.

Ne peuvent se présenter :

- Plus d'un membre d'une même famille;
- Toute personne étant salariée de DomusVi ou ayant un lien de parenté avec un salarié de DomusVi (actuellement salarié ou ayant quitté DomusVi il y a moins de 12 mois) ;
- Tout personne étant fournisseur ou prestataire de DomusVi ou travaillant pour un fournisseur ou un prestataire de DomusVi ;
- Tout personne ne respectant pas les contrats et règlements qui les lient à la structure qui accompagne la personne âgée concernée ;
- Une personne ayant déjà exercé deux mandats de Membre.

La désignation des membres du conseil sera réalisée selon une procédure garantie par une personnalité extérieure impartiale.

5.2. Durée de mandat de Membre

Les Membres sont désignés pour une durée de deux ans, mais il peut être mis fin à leur mandat avant son terme (les "Membres démissionnaires") pour les raisons suivantes :

- Chaque Membre est libre de quitter ses fonctions en cours de mandat;
- Lorsque le proche du Membre s'installe sur un lieu de vie où il n'est pas accompagné par DomusVi ou l'une de ses entités. Dans ce cas, le Membre est réputé immédiatement démissionnaire de sa fonction;
- Si un Membre ne respecte pas la Charte ou la Charte Ethique, trois membres au moins du CNF pourront proposer l'inscription à l'ordre du jour d'une réunion du conseil un vote d'exclusion. L'exclusion sera décidée à la majorité simple. En cas de vote positif, l'exclusion sera effective immédiatement;

En cas de décès de son proche au cours de ces deux ans, le Membre est autorisé à poursuivre son mandat.

En cas de carence de Membres, en deçà de 50% du nombre initial de membres, une nouvelle campagne est lancée au plus tard dans les six mois qui suivent, pour pourvoir au remplacement des Membres démissionnaires.

5. Composition (2/2)



5.3. Bénévolat

Le mandat de Membre est bénévole et désintéressé. Il ne saurait faire l'objet d'une quelconque rémunération.

Les déplacements des Membres prévus dans le cadre de leur mission telle que décrite dans la présente Charte seront organisés et pris en charge par DomusVi. Un remboursement des frais engagés par les Membres dans le cadre de leur mission sera réalisé selon les règles DomusVi et autorisation préalable par la Direction des conseils des familles et de la médiation.

Ces déplacements et remboursements seront réalisés conformément à la Politique voyage du Conseil National des Familles du pays concerné, accessible sur demande.

5.4. Election d'un ambassadeur

Tous les six mois, une élection à bulletin secret sera organisée lors d'une réunion du conseil pour élire l'ambassadeur du CNF. Ce dernier est élu à la majorité simple des présents, pour un mandat de six mois, renouvelable une fois.

Si l'ambassadeur décide de quitter sa fonction de Membre avant la fin de son mandat, des élections sont programmées parmi les membres du conseil pour élire un nouvel ambassadeur pour six mois.

L'ambassadeur assume un rôle d'animation des réunions, en collaboration avec la direction des conseils des familles et de la médiation, de porte-parole des membres du conseil auprès de la direction de DomusVi et de la DCFM.

5.5. Maintien d'une part des Membres à l'issue de leur mandat

Afin d'assurer la continuité des travaux du Conseil d'un mandat à l'autre, une partie des Membres sortants peuvent - sur la base du volontariat - poursuivre leur mandat une année supplémentaire, en appui des nouveaux membres sélectionnés.

Le nombre de Membres maintenus - qui ne pourra pas être inférieur à 15% et supérieur à 25% du nombre initial de membres - et les modalités de sélection de ces derniers est défini par la Direction des conseils des familles et de la médiation, en concertation avec l'ambassadeur du CNF.



6. Fonctionnement du CNF



6.1. Réunions

Le CNF se réunit quatre fois par an, dont au moins une fois en présentiel en un lieu proposé par DomusVi. Les dates sont définies en concertation avec l'ensemble des membres du CNF.

La direction des conseils des familles et de la médiation coordonne et anime les réunions tout au long de l'année.

Afin de préparer chaque réunion,

(i) La direction des conseils des familles et de la médiation transmet à l'ambassadeur du CNF une proposition d'ordre du jour au plus tard 3 semaines avant ladite réunion ;

(ii) Une fois validé avec l'ambassadeur, l'ordre du jour est transmis par la direction des conseils des familles et de la médiation à l'ensemble des membres du CNF au plus tard 14 jours avant la réunion.

Une synthèse de la réunion, incluant le relevé des décisions, est réalisée par DomusVi. Signée par l'ambassadeur du CNF et la direction des conseils des familles et de la médiation, la synthèse est transmise aux Membres dans un délai de 30 jours calendaires suivant la réunion.

6.2. Rapport d'activité

Le rapport d'activité présente les Sujets d'Etudes abordés pendant l'année écoulée, les Observations du CNF et les actions prévues pour l'année suivante en lien avec ses trois missions. Le rapport d'activité est rédigé par la direction des conseils des familles et de la médiation pour le compte du CNF et validé par les Membres.

Le rapport sera adressé à la Direction Générale ainsi qu'aux membres du comité d'Etudes, et communiqué à l'ensemble des conseils locaux (ou structures équivalents) lorsqu'ils existent. Le rapport d'activité sera publié sur le site DomusVi.

Tous les ans, un échange est organisé entre le CNF et la Direction Générale du pays, afin notamment d'échanger sur le rapport d'activité du CNF.

7. Droits et devoirs des Membres



Dans l'exercice de son mandat, chaque Membre s'engage à respecter durant son mandat et après la fin de celui-ci, les principes généraux de la Charte, la Charte Ethique, le règlement en vigueur dans la structure qui accompagne son proche âgé et les droits et devoirs suivants :

7.1. Liberté d'expression, Co-construction, écoute active et bienveillance

Les réunions, échanges et travaux du CNF se déroulent selon le principe de Co-construction, avec courtoisie, écoute active, bienveillance et respect mutuel. Chacun dispose du droit de s'exprimer librement et d'exposer son point de vue dans le respect de la réglementation applicable.

Les Membres du CNF sont tenus à un devoir de réserve, et leurs déclarations ne doivent pas porter atteinte à la considération et à l'honneur des autres Membres, de DomusVi et de ses salariés.

Les communications collectives du CNF seront validées collectivement et publiées par la Direction des Conseils et des Familles et de la médiation.

7.2. Indépendance – Impartialité - Désintéressement

La participation au CNF est individuelle et indépendante à toute adhésion à un parti politique, collectif, syndicat ou association.

Elle nécessite une impartialité de la part de ses Membres, qui s'engagent par ailleurs à toujours privilégier dans leurs prises de position l'intérêt collectif au-devant des intérêts de leur proche ou de leurs propres intérêts.

7.3. Confidentialité

Les Membres du CNF, ainsi que toute personne appelée à participer aux travaux du CNF, sont tenus à la plus stricte confidentialité à l'égard des informations et documents qu'ils reçoivent (confère la Charte Ethique), des débats auxquels ils participent et des décisions prises dans le cadre de leur fonction ou de leur intervention. Ils s'engagent personnellement à respecter la confidentialité totale de ces éléments. Tout manquement à cette clause les engage personnellement.

7.4. Engagement et disponibilité

Les Membres du CNF s'engagent – dans la mesure du possible - à participer aux quatre réunions et rencontres annuelles du CNF. Ils s'engagent en outre à prendre connaissance des éléments mis à leur disposition par la DCFM et faire les retours attendus dans les délais.

Les Membres du CNF s'engagent à suivre les formations proposées par la DCFM, essentielles pour leur permettre d'acquérir les connaissances nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Enfin, les membres s'engagent à s'inscrire dans l'une des commissions de travail mises en place au sein du Conseil et à s'y impliquer à hauteur de leur disponibilité.

8. Publicité de la charte



La Charte est accessible à tous sur le site de DomusVi Groupe, sur le site du pays ou sur simple demande auprès de la Direction des Conseils des familles et de la médiation.

Version en date du 21 mars 2025