

Conseil national des familles DomusVi France

Synthèse | Rapport d'activité

2024



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

Cette instance consultative est composée de proches de résidents sélectionnés pour 2 ans par tirage au sort et a pour mission de renforcer le partenariat entre professionnels et familles, à différentes échelles :

- **À l'échelle nationale**, par sa représentativité, il a vocation à exprimer les attentes des familles quant à l'amélioration de l'offre de DomusVi ;
- **À l'échelle locale et individuelle**, il a vocation à explorer les leviers permettant de renforcer la participation des familles dans l'accompagnement de leur proche et dans la vie et le fonctionnement des résidences.

En France, ce Conseil a vu le jour en mai 2023 et vient de publier son premier rapport d'activité **accessible ici dans sa version complète** qui retrace le chemin parcouru et synthétise les travaux menés par les 3 commissions de travail de l'instance.

Ce rapport a par ailleurs fait l'objet d'une réunion de travail entre le comex France et le Conseil national des familles, pour partager l'état des lieux proposé et identifier des axes de travail opportuns d'investiguer à court et moyen termes.

De mai 2023 à octobre 2024 L'installation du conseil & ses premiers pas dans la gouvernance de DomusVi



2023 : INSTALLATION DU CONSEIL & LANCEMENT DES TRAVAUX EN COMMISSIONS

- **MAI 2023** : Sélection de **25 membres** par tirage au sort devant huissier, parmi les proches de résidents candidats
- **NOVEMBRE 2023**
Lancement de **3 commissions de travail** :
 - 1 Attractivité des métiers
 - 2 Conseils de la vie sociale
 - 3 Communication familles - équipes
- Le présent rapport partage l'état des lieux établi par ces commissions.



Cliquez ici
pour lire la
Lettre#3

LA LETTRE DU CONSEIL, UN LIEN DIRECT AVEC LES FAMILLES DOMUSVI

Une newsletter régulière pour partager :

- L'actualité du CNF
- Des fiches pratiques sur la vie en EHPAD
- Le témoignage de membres du CNF
- Des sondages rapides afin de donner de la voix aux familles et alimenter les travaux du CNF.



APRÈS UN AN DE TRAVAIL ET D'EXPLORATION...

- **le CNF est identifié et ses membres sont impliqués** dans certains projets ou chantiers structurants de DomusVi (ex. refonte de la "charte des projets personnalisés", concours internes)
- **le CNF a impulsé le lancement d'actions concrètes en direction des familles et résidences DomusVi** (ex. : mode d'emploi de l'EHPAD, 1^{ère} grande enquête nationale sur les CVS)
- **le 1^{er} livrable du Conseil a confirmé la pertinence et donc l'indispensabilité d'une collaboration plus étroite avec les familles** pour améliorer l'offre DomusVi, à l'échelle nationale également.

Le chemin parcouru, raconté par les membres du Conseil

Durant cette première année, nous, membres du CNF, nous avons...

“ découvert...

- les coulisses et la réalité de l'Ehpad,
- la dépendance et le 3^e & 4^e âge,
- des sujets techniques, à travers nos commissions.

“ changé de posture...

- en passant d'un intérêt personnel à un intérêt collectif,
- en sortant de notre "zone de confort habituelle",
- en cherchant à apporter une vision positive.

“ relevé un défi...

- "Je souhaitais apporter ma pierre à l'édifice" pour "améliorer les conditions de vie des résidents",
- "construire une communication de confiance" et "favoriser la reconnaissance de ces métiers".

Commission Attractivité des métiers

Quels leviers impliquant l'ensemble des parties prenantes peut-on encore activer pour faciliter le recrutement et la fidélisation des professionnels en Ehpad ?

Au-delà du salaire, la recherche du "confort social"

► Si le **niveau de salaire** participe à l'attractivité des métiers, il n'en constitue pas l'unique facteur. Par ailleurs, sur les métiers du soin, les salaires dépendent de dotations publiques, elles-mêmes dépendantes des orientations gouvernementales.

► Une **attention particulière est portée par DomusVi pour soutenir les salariés aidants** (valorisation de leur expérience, mise à disposition d'un accompagnement psychologique et administratif; possibilité de "dons de jours" entre collègues).

Suggestion d'autres pistes à destination des salariés aidants :

- Travailler sur la flexibilité des horaires
- Faciliter le partage d'expériences au sein de la communauté d'aidants de la résidence (professionnels + familles)

La formation, levier d'attractivité et de fidélisation

► Un **large travail de partenariats** engagé par DomusVi à l'échelle locale et nationale pour accroître le "viviers de candidats".

► Une **stratégie de formation continue** innovante développée au sein de DomusVi (notamment via le parcours Pass'Afest).

► Quelle **capacité du secteur à mutualiser ses efforts** pour la création d'espaces de formations initiales plus innovants ?

► Quelle opportunité de **mieux valoriser localement les parcours inspirants** de collaborateurs DomusVi ?

Des métiers mal et méconnus

► **Connaitre ces métiers de l'intérieur** permet de percevoir le travail formidable exercé par les professionnels en Ehpad

► Tous ceux qui les connaissent "de l'intérieur" devraient pouvoir prendre la parole pour **accentuer le positif** et contribuer à **changer le paradigme**.

Face à cette méconnaissance, la commission insiste sur l'opportunité de :

- Permettre aux familles de **découvrir tous les métiers au sein de leur résidence** pour devenir vecteur de valorisation
- Ouvrir les Ehpad pour montrer combien, **"nos vieux, nos Ehpad et nos métiers sont formidables !"**

Commission Conseils de la vie sociale

Comment rendre ces instances plus visibles, plus attractives et leur donner plus de sens ?

Les CVS sont-ils effectifs ?

► La **majorité des CVS de DomusVi (86%)** se réunissent au moins **3 fois par an***

► Mais certaines résidences rencontrent des **difficultés à installer et faire vivre leur CVS**, sans être nécessairement identifiées à l'échelle nationale.

La commission s'interroge sur l'opportunité de **renforcer le contrôle et l'accompagnement des résidences en difficulté** à une échelle locale ou nationale.

Les CVS sont-ils visibles ?

Parmi les personnes qui rendent visite très régulièrement à leur proche en résidence* :

► **69% connaissent le CVS** (un ratio certainement plus faible lorsqu'il s'agit de familles moins présentes)

► Parmi elles, 38% connaissent leurs représentants.

La **visibilité des CVS** constitue un enjeu fort sur lequel travailler en priorité, pour générer un "cercle vertueux".

Les CVS sont-ils attractifs ?

► Les **élus des CVS** sont globalement **satisfaits de leur mission**, 57% seraient d'ailleurs prêts à y consacrer plus de temps et 88% estiment que leur CVS est utile.

► Malgré ce sentiment d'utilité "a posteriori", on constate une **faible attractivité des CVS "a priori"** (cf. difficultés à recruter remontées par les directeurs de résidences).

Les CVS manquent d'attractivité en partie par **manque de communication et de pédagogie** autour de ces instances :

► **Comment en parler ? À travers quel canal ? À quel moment ?**

Les CVS sont-ils utiles ?

► On observe des pratiques diverses entre les résidences quant à l'élaboration des **ordres du jour**, la diffusion des **comptes-rendus** ou encore la **participation des élus** de CVS à certaines décisions

► Les CVS sont aujourd'hui **"comprimés" par la réglementation** et le caractère individuel des sujets abordés.

Comment mieux **accompagner les membres de CVS** pour prendre leur fonction et les directeurs pour animer ces instances ?

Comment **faciliter la sollicitation directe du CVS** par ceux qu'il représente ?

Commission Communication

Comment mieux communiquer entre familles et équipes, avec et pour le résident ?

L'opportunité de mieux "expliquer" l'Ehpad

- La bonne compréhension du fonctionnement de l'Ehpad représente un pré-requis à une communication de qualité entre les parties prenantes
- Beaucoup d'informations relatives au fonctionnement sont données dans le cadre de l'admission (contrat de séjour, livret d'accueil...) mais ne peuvent pas être absorbées par les familles.

Comment repenser le "parcours d'intégration" des familles, à travers un "mode d'emploi" adapté ?

Pourquoi bien communiquer ?

Pour créer un lien de confiance mutuelle ! Le temps consacré à communiquer est un investissement pour la suite.

Comment personnaliser les modalités de communication ? Comment apprendre aux différentes parties prenantes "quoi dire, quand, et à qui", avec justesse et bienveillance ?

Comment bien communiquer ?

"Bien communiquer" ne signifie pas la même chose pour tous.

Quelques facteurs favorisant l'instauration d'une relation de confiance

- L'importance de la phase de démarrage, qui nécessite une certaine humanité, de la pédagogie, une réelle transparence
- Les bienfaits d'une communication pro-active (quand il y a une difficulté mais aussi quand tout va bien)
- Un respect et une reconnaissance réciproques indispensables.

Comment faire de ces axes un réflexe pour chacun au sein des résidences ?

Le résident au coeur de ces échanges

- Le Projet d'accompagnement personnalisé (PAP) peut être un espace de construction des bases d'une communication tripartite équilibrée
- Or, à ce jour : seuls 49% des proches affirment avoir connaissance du PAP de leur proche (* source : enquête familles du CNF)
- L'implication des familles dans cette démarche n'est donc pas systématique, car elles ne sont pas sollicitées ou parce que les résidences peinent à les mobiliser.

Comment communiquer plus efficacement et largement sur le PAP ? Comment favoriser l'implication des familles ?



Contact :

conseildesfamilles@domusvi.com