

**FICHE**

# Commission des usagers et Conseil de la vie sociale

**Faciliter l'autoévaluation sur le fonctionnement de l'instance**

Validée par le Collège le 12 mai 2022

## L'essentiel

Cette fiche est constituée d'un questionnaire d'autoévaluation du fonctionnement des CDU et CVS à la disposition tant des établissements que des membres de ces instances de représentation.

Bien que son champ soit plus large que l'entretien des représentants des usagers avec les experts-visiteurs à l'occasion de la certification des établissements, un lien mérite d'être fait, concernant les commissions des usagers, avec le Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers (cf. fiches pratiques), issu du manuel de certification en vigueur à la date de ces travaux.

[Cette fiche fait partie de l'avis n°1-2022 du conseil pour l'engagement des usagers.](#)

## Le fonctionnement de l'instance

- Les participants sont-ils satisfaits du fonctionnement de l'instance ? Noter la satisfaction de 1 à 10 (10 étant la meilleure note).
- Les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées, ont-ils participé à l'élaboration de l'ordre du jour ? Le cas échéant, noter de 1 à 10 l'étendue de leur contribution.
- S'il y avait besoin de consultations ou de rencontres préalables, ont-elles été facilitées ?
- Les documents nécessaires ont-ils été transmis suffisamment de temps en amont des réunions ?
- Les points mis en discussion étaient-ils significatifs ou mineurs ?
- Chacun a-t-il pu s'exprimer et être écouté ? Le cas échéant, différentes modalités d'expression ont-elles été proposées (pictogramme, vidéos, etc.) ?
- Le temps consacré à chaque point traité était-il suffisant, selon les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées ?

## Les informations utilisées lors de la réunion

- Qui a identifié les informations délivrées ?
- Les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées, ont-ils participé à l'analyse des informations ?
- Ces informations étaient-elles suffisamment intelligibles ?
- Les participants ont-ils eu assez de temps pour en prendre connaissance ?
- Estiment-ils qu'ils auraient eu besoin d'informations complémentaires ?
- Ont-ils eu le sentiment d'avoir été noyés sous les informations ?

## Les résultats et décisions

- Les contributions ou propositions des représentants d'usagers, des résidents, des personnes accompagnées, ont-elles été prises en compte, ont-elles modifié les décisions ?
- Quelles contributions/propositions des représentants d'usagers, les résidents, personnes accompagnées, ont-elles ou non été prises en compte et pourquoi ?
- Si certaines de leurs propositions n'ont pas convaincu, leurs auteurs ont-ils compris pourquoi ?
- Les décisions prises ont-elles été meilleures que s'il n'y avait pas eu ces échanges, en quoi ?
- Le suivi des décisions est-il satisfaisant ?
- La valorisation des actions et décisions de l'instance auprès des patients ou personnes accompagnées est-elle suffisante ?

---

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Commission des usagers et Conseil de la vie sociale, avis du Conseil pour l'engagement des usagers, 12 mai 2022**

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)