

---

# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

## Jeudi 9 Avril 2026

---

### Participants :

#### Présents avec voix délibérative :

##### Représentants des habitants :

Madame Micheline GRIGNON, Représentante titulaire des habitants des Géraniums

Madame Micheline FLIN, Représentante titulaire des habitants des Tilleuls

Monsieur Germain BAGOU, Représentant titulaire des habitants des Terrasses de Bellevue

Monsieur Christian PERIER, Représentant des habitants suppléant des Terrasses de Bellevue

Monsieur Patrice COUTURIER, Représentant titulaire des habitants des Eglantines

##### Représentants des familles :

Madame Patricia GRIGNON, Représentante titulaire des familles des Géraniums et vice-Présidente du CVS

Madame Sylvie PAJOT, Représentante titulaire des familles de la Roseraie

Madame Brigitte COURCON, Représentante suppléante des familles des Géraniums

##### Cadre Supérieur de Santé :

Madame Caroline BROCC, Responsable de l'Organisation des Equipes Paramédicales

##### Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs :

Madame Marie-Claire AMOROSO : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

##### Représentants du personnel :

Madame Sandra TRICHEUX, Représentante du personnel

##### Représentants des associations :

Monsieur Jean-Paul KUNTZ, Représentant suppléant association Loisirs et Culture

Madame Christine ROUBY, Représentante suppléante association VMEH

Madame Catherine PORTIER, Représentante titulaire de l'association Les Petits Frères des Pauvres

---

#### Présents avec voix consultative :

---

Madame Véronique GILBERT, Directrice

Assistent à la séance :

Madame Hélène GOUNAUD, Directrice-Adjointe

Madame Muriel TANGUY, Directrice-Adjointe

Madame Isabelle LEGRAND, Responsable du service Relations Usagers - Qualité et Gestion Des Risques (RUQGDR)

Madame Laurence BOSLAND, Attachée d'Administration Hospitalière, responsable du service Achats et Commande Publique (ACP)

Madame Nathalie RAIMBAULT, Attachée d'Administration Hospitalière, responsable des services Finances et Admissions

Madame Sarah HELLIO, Psychologue des résidences des Terrasses de Bellevue et de la Roseraie

Monsieur Thomas MONNEREAU, Chargé de Communication et affaires générales

Madame Nadine BERJEMIN, secrétaire RUQGDR

Madame Lucile AUPETIT, Animatrice Sociale

Madame Corinne FERRET, Responsable de la résidence des Fontaine d'Emeraude

Absents excusés :

Monsieur Jean-Claude ROUX, Président du CVS et représentant des habitants de la Roseraie

Madame Monique SAUTEREAU, Représentante suppléante des habitantes des Eglantines

Monsieur Hervé DUBESSET, Représentant titulaire des familles des Terrasses de Bellevue

Monsieur Philippe BARACHET, Représentant titulaire des familles des Fontaines d'Emeraude

Monsieur Frédéric RENARD, Représentant titulaire des familles des Fontaines d'Emeraude

Madame Eliane SCAGLIOLA, Représentant suppléante des familles des Terrasses de Bellevue

Madame Valérie CHESTIER, Représentante titulaire des familles des Tilleuls

Madame Marie-Madeleine ROUZEAU, Représentant titulaire de l'association Loisirs et Culture

Madame Liliane TRESORIER, Membre du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA)

Madame Anne-Marie CHANAS, Représentante titulaire association VMEH

Madame Catherine REBOTTARO, Représentante du Conseil d'Administration au CVS

Monsieur Vincent WOLFF, Responsable en charge du Patrimoine Immobilier et Technique

En l'absence de Monsieur ROUX Madame GRIGNON assure la présidence de ce CVS. Madame GILBERT rappelle que depuis le début de l'année elle a souhaité convier à chaque tous les représentants des usagers (habitants et familles) afin de les préparer au mieux à l'évaluation de l'année prochaine.

### I - Approbation du compte rendu de la séance du 28 Janvier 2026

Le compte rendu de la séance du CVS du 28 Janvier 2026 est approuvé à l'unanimité. Le principe de deux comptes rendus est maintenu. Un compte rendu détaillé est destiné aux membres du Conseil de vie sociale, tandis qu'un résumé plus succinct est affiché sur les tableaux à destination des usagers et dans les classeurs dédiés au CVS dans chaque résidence pour une consultation facilitée par tous les habitants et familles.

### II - Rapport d'activité de l'année 2025 / présentation du budget général et des budgets annexes (centre d'accueil de jour)

Présenté par Madame Gilbert.

#### Synthèse financière :

- L'exercice 2025 se clôture avec un déficit maîtrisé de 1,343 M€, bien inférieur à la projection initiale de 2,9 M€.
- Ce résultat déficitaire a pu être diminué grâce à des fonds d'urgence (450 000 €) et une gestion rigoureuse des dépenses.
- Le taux d'occupation en hébergement permanent a été de 96,29 %, légèrement en deçà de l'objectif de 98 %. Les dépenses de structure (entretien, réparations) ont dépassé le budget de 40 % en raison de la vétusté des bâtiments.
- Des économies significatives ont été réalisées sur l'énergie (-3,63 % sur l'électricité, -6,86 % sur le gaz).

#### Projets et réalisations 2025 :

- Axe 1 (Médico-social) : ouverture du cabinet dentaire à d'autres EHPAD, réduction de 17 % des chutes aux "Terrasses".
- Axe 2 (Inclusion) : pièce de théâtre jouée à l'extérieur, construction du tiers-lieu (inauguration le 27 avril).
- Axe 3 (Efficacité) : baisse du taux d'absentéisme à 7,45 % (moyenne nationale EHPAD : 11 %).
- Axe 4 (Parcours global) : création du centre de formation et renforcement des partenariats (Centre Hospitalier, CCAS).
- Axe 5 (Éthique et Durable) : convention avec la blanchisserie interhospitalière (économie de 193 000 €), déploiement du linge "tout séché", déploiement de cafés éthiques.

#### Ressources Humaines :

- 523,71 ETP rémunérés pour 493 autorisés.
- Le taux de turnover a baissé, en corrélation avec la baisse de l'absentéisme.

#### Perspectives :

- Lancement du projet de reconstruction de 238 lits, avec une pose de première pierre prévue en 2027.
- Nécessité de continuer la maîtrise des dépenses d'exploitation et de personnel.

Il est rappelé que le CVS n'a plus de vote consultatif sur les budgets, mais l'information est maintenue par souci de transparence.

### III - Information sur l'évaluation de l'établissement : les droits fondamentaux des personnes accompagnées

Présenté par Madame Legrand.

Une évaluation externe de la qualité de l'établissement aura lieu en janvier 2027. La présentation se concentre sur les 7 critères impératifs liés aux droits fondamentaux des résidents.

- Droit à l'image : un nouveau formulaire de consentement, plus détaillé, est en cours de déploiement. Il précise l'usage des photos, notamment pour la sécurité des soins (identitovigilance sur les semainiers de médicaments).
- Confidentialité et protection des données : un nouveau document recueille le consentement pour la collecte des données personnelles et pour autoriser (ou non) l'accès des inspecteurs aux logements privés lors des contrôles.
- Liberté d'aller et venir : toute restriction doit être justifiée, proportionnée, et faire l'objet d'une annexe spécifique au contrat de séjour, réévaluée tous les 6 mois.
- Vie privée et visites : une nouvelle instruction ministérielle (avril 2026) réaffirme le droit des résidents à recevoir des visites à tout moment. Le règlement de fonctionnement sera mis à jour en conséquence.

### IV - Présentation de la mise à jour du contrat de séjour

En synthèse des points précédents, les nouveautés intégrées au contrat de séjour et ses annexes sont :

- 1. Le nouveau formulaire de consentement au droit à l'image.
- 2. L'annexe sur les mesures individuelles de restriction de la liberté d'aller et venir.
- 3. Le nouveau formulaire de consentement à la protection des données et aux visites de contrôle.

### V - Point sur action « faire connaître le CVS »

Une méconnaissance du rôle et du fonctionnement du CVS par les habitants et les familles a été mise en évidence, notamment lors du recueil de satisfaction des habitants. Un stand d'information a été tenu le 16 mars dernier dans la résidence des Gêraniums, avec la participation de membres du CVS et du service RUQGDR. L'initiative a été jugée positive, permettant d'échanger avec une vingtaine de personnes (usagers et professionnels) et de clarifier les missions du CVS. Le projet sera déployé dans les autres résidences.

### VI - Plaintes et réclamations « nouveauté »

Une nouvelle affiche sera installée dans les résidences. Elle comportera un QR code permettant de remplir un formulaire de réclamation de manière simple et directe. L'objectif étant de faciliter et centraliser le recueil des retours des usagers. Cette nouvelle affiche sera à disposition sur les tableaux d'affichage des usagers avant le début du mois de mai prochain.

### VII - Information concernant le recueil de la satisfaction des habitants et des familles campagne 2026

Deux initiatives sont annoncées pour recueillir la satisfaction en 2026 :

- 1. Pour les habitants : l'enquête annuelle sera menée le 5 juin par des élèves en binôme du lycée Jacques-Cœur de la section ST2S, en ciblant les personnes entrées en 2025. Le service animation complètera le recueil.
- 2. Pour les familles : une nouveauté est la mise en place d'une enquête de satisfaction dédiée aux familles, proches et mandataires judiciaires. Elle sera lancée à partir de septembre 2026 via un système de QR code.

### QUESTION DES HABITANTS

#### 1/ EGLANTINES et TILLEULS 1er étage : Insatisfaction de certains habitants suite installation de têtes de lit dans les chambres individuelles

Suite à l'installation de nouvelles têtes de lit, notamment concernant l'accessibilité de la tirette d'éclairage. L'installation visait à remplacer un système d'éclairage vétuste et à améliorer l'esthétique. Le système d'appel malade principal est désormais le médaillon (bracelet/collier) et non plus la poire ou la tirette. Un bilan sera fait avant de poursuivre le déploiement.

#### 2/ TILLEULS : le monte malade est en panne, quand sera-t-il réparé ?

Un ascenseur est en panne depuis plus d'un mois. Les délais de réparation sont longs (8 semaines annoncées) en raison de difficultés d'approvisionnement en pièces détachées chez le prestataire. La réparation est espérée pour mi/fin mai. Le second ascenseur de la résidence demeure en service.

#### 3/ Ensemble des résidences : format des menus trop petit et trop compliqué pour s'y retrouver.

Les menus affichés à la semaine sont jugés trop petits et compliqués à lire. Le format hebdomadaire a été adopté pour des raisons d'efficacité (gain de 3-4h travail/semaine) et pour garantir l'affichage des menus pour toutes les textures (haché, mixé). La direction reconnaît que le support d'affichage peut être amélioré (tableaux trop petits/hauts) et encourage les initiatives locales (écriture sur ardoise, annonce orale). Le format d'impression ne sera pas modifié.

### 4/ Plusieurs habitants sont mécontents car du linge a été perdu à plusieurs reprises Mme GOUNAUD

Plusieurs habitants se plaignent de pertes de linge récurrentes. Le risque de perte à la blanchisserie est très faible grâce au double scan. Les pertes peuvent survenir à d'autres étapes : linge non marqué, erreur de tri dans les résidences, ou petits vêtements pliés à l'intérieur de plus grands et non vus lors du rangement. Une visite de la blanchisserie pourrait être organisée pour les membres du CVS.

### QUESTION DES FAMILLES

#### 1/ Qu'est-il prévu pour faciliter l'accès en fauteuils roulants en extérieur sur l'établissement ?

C'est un problème complexe et coûteux (estimé à 1 M€). Les travaux sont risqués car les réseaux souterrains ne sont pas entièrement cartographiés. Aucune solution à court terme n'est identifiée, mais la réflexion se poursuit.

#### 2/ Comment sont financés les travaux des parkings du CIAS à l'entrée de l'établissement ?

Madame GILBERT indique que le CCAS verra le montant de ses loyers augmentés pour intégrer le coût de cet investissement. L'impact de ces travaux n'est donc pas intégré dans les prix de journée payés par les habitants de l'EHPAD.

#### 3/ Remarque des familles concernant le manque récurrent de personnel – Mme BROCC

Le taux d'absentéisme est maîtrisé et inférieur à la moyenne nationale. Le sentiment de manque est plutôt lié à l'augmentation de la charge de travail à effectif constant. Une habitante membre du CVS relate une prise en charge inadaptée de la part de personnels remplaçants. La direction précise à nouveau que lorsque des incidents sont constatés, il est crucial de signaler immédiatement les faits (avec date et heure) à la responsable de résidence ou via le système de réclamation pour permettre une enquête factuelle (vérification des données du système d'appel).

L'ordre du jour étant épuisé, Madame GRIGNON lève la séance à 16h50.

Le prochain CVS aura lieu le Mercredi 24 Juin 2026 à 14h00 en salle multi-activités

Madame Patricia GRIGNON



Vice-Présidente du CVS