



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Rapport d'activité 2023 – Objectifs 2024



Avis favorable du CVS le 08/02/2024

PRÉAMBULE

Institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative majoritairement constituée de représentants des résidents et des familles. C'est un lieu d'échange, de dialogue et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'utilisateur. La composition minimale du CVS, son fonctionnement et ses attributions sont précisés par décret et régis par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Les Résidences *Les Ligériennes* ont institué un CVS unique pour l'ensemble de leurs structures et services. Le dernier renouvellement total des membres est intervenu au premier trimestre 2022, suite à la fusion administrative des Résidences *Les Ligériennes* et de la Résidence *Les Hauts du Château* (site de Champocé/Loire) au 1^{er} janvier 2022.

SOMMAIRE

I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES	3
II – COMPOSITION DU CVS & ÉQUILIBRE DES SIÈGES	3
Représentants des usagers en 2023	3
Autres représentants et membres permanents	3
Ratio des représentants des usagers	4
III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2023	4
Nombre de séances et participation	4
Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)	5
Communication des conclusions	5
IV – ACTIONS MENÉES EN 2023 LIÉES AU CVS	5
Actions permettant de renforcer le rôle des représentants	5
Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers	6
V – ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2023	7
VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024	8
En lien avec le fonctionnement du CVS	8
En lien avec la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu	8

I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Le règlement intérieur du CVS applicable en 2023 est la version adoptée en séance du 01/12/2022 intégrant les modifications apportées par le décret n° 2022-688 du 25/04/2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation.

II – COMPOSITION DU CVS & ÉQUILIBRE DES SIÈGES

Représentants des usagers en 2023

Le règlement intérieur fixe le nombre de représentants des usagers titulaires à 16, soit :

- 10 représentants des personnes accompagnées (2 résidents par site),
- 6 représentants des familles (2 pour le site de St Georges, 1 pour chacun des autres sites).

Le renouvellement total des représentants des usagers a fait suite à un appel à candidature en janvier 2022 et l'organisation d'élections en mars 2022. Depuis des sièges sont restés ou devenus vacants, ou ont été pourvus suite à des appels à candidature :

	Sièges pourvus au 31/12/2022	Mouvements en 2023	Sièges pourvus au 31/12/2023
Représentants des résidents titulaires	8	- 2 sièges restés vacants - 1 changement (décès) - 1 déménagement	7
Représentants des familles titulaires	6	- 2 changements (décès du parent)	6
Représentants des usagers titulaires	14		13

Le président du CVS est une résidente, élue par les représentants des usagers.

Autres représentants et membres permanents

Suite à la mise en conformité de la composition avec le décret du 25/04/2022, le CVS compte deux membres avec voix consultative de plus qu'en 2022. De ce fait, 14 autres membres ont effectivement siégé aux séances du CVS en 2023 :

- 1 représentant du Conseil d'Administration,
- 2 représentants du personnel,
- 11 professionnels avec voix consultative :
 - 1 directeur adjoint en charge des relations avec les usagers,
 - 1 cadre supérieur de santé,
 - 1 cadre de santé par séance,
 - 1 médecin coordonnateur (à compter du 01/01/2023),
 - 1 psychologue,
 - 5 animateurs (1 par site),
 - 1 bénévole (à compter du 25/07/2023).

Les représentants des personnels ont été élus par les professionnels présents depuis 6 mois au moins au 1^{er} trimestre 2023.

Le médecin coordonnateur a été désigné par ses pairs.

La bénévole a été désignée suite à un appel à candidature (une seule candidature reçue).

La responsable du pôle administration et la responsable du pôle qualité gestion des risques participent aux séances soit en tant qu'invité expert (présentation de points relevant de leurs compétences), soit en tant qu'assistante au secrétariat de l'instance, sans voix délibérative ni consultative.

Ratio des représentants des usagers

La réglementation prévoit que le nombre des représentants des personnes accompagnées et de leurs familles, proches aidants ou représentants légaux doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

	Prévus au règlement intérieur	Réels au 01/01/2023	Réel au 31/12/2023
Nombre de représentants titulaires des usagers	16	14	13
Autres membres permanents	14	13	14
Taux de représentants des usagers	53 %	52 %	48 %

III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2023

Nombre de séances et participation

Conformément à la réglementation, trois séances plénières ont été planifiées et tenues en 2023 :

Date	Type	Membres présents	Quorum
13/04/2023	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des résidents : 6 Représentants des familles : 4 Autres membres : 12 Membres invités : 26 	85 %
06/07/2023	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des résidents : 6 Représentants des familles : 6 Autres membres : 11 Membres invités : 28 	82 %
07/11/2023	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> Représentants des résidents : 5 Représentants des familles : 6 Autres membres : 10 Membres invités : 27 	78 %

Afin de recueillir en amont les questions des personnes accompagnées, les animateurs organisent des groupes d'échanges avec des résidents de leur site. 12 rencontres se sont tenues en 2023 et ont fait l'objet d'un retour en séances plénières (cf. point IV).

3 rencontres ont également été organisées entre les représentants titulaires des familles (cf. point IV).

2 représentants des familles et la représentante du Conseil d'administration ont participé à un groupe de travail sur la promotion de la bientraitance et la lutte contre les maltraitances (cf. point IV).

Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)

	13/04/23	06/07/23	07/11/23
Adoption du procès-verbal de la séance précédente	X	X	X
Accueil de nouveaux membres / Appels à candidature	X	X	
Questions et demandes des résidents et des familles	X	X	X
Adoption du rapport d'activité du CVS	X		
Présentation du compte administratif / Points finances	X		X
Informations / Avis sur les prix de journée	X		X
Informations sur l'évaluation externe HAS des EHPAD	X	X	X
Informations sur les inspections sur pièces réalisées par l'ARS	X	X	X
Promotion de la bientraitance et lutte contre les maltraitances	X	X	X
Réclamations reçues depuis la dernière séance	X	X	X
Bilans périodiques des évènements indésirables	X	X	
Extension du site Art&Loire / Transfert des lits de Savennières	X		X
Avis sur des documents relatifs aux droits des résidents	X		X
Mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire		X	
Informations et questions diverses / Calendrier des rencontres	X	X	X
Avis sur l'actualisation du « Plan Bleu »		Reporté	

Les propositions d'ordre du jour sont transmises par mail aux représentants des familles en amont de l'envoi, pour avis et ajouts éventuels. En 2023, deux demandes d'ajout ont été formulées et acceptées¹.

Communication des conclusions

Les trois séances du CVS ont fait l'objet de procès-verbaux signés par la présidente et adoptés lors des séances suivantes (adoption le 8 février 2024 pour la réunion de novembre 2023).

Les procès-verbaux sont accessibles après leur adoption auprès des agents d'accueil des résidences et sur le site Internet de l'établissement (procès-verbaux de 2022 et 2023).

IV – ACTIONS MENÉES EN 2023 LIÉES AU CVS

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants				
Formation des représentants	La formation intitulée « Renforcer le sens du mandat des représentants pour dynamiser les Conseils de la Vie Sociale » a été renouvelée par l'URIOPSS ² .			
	Les représentants des résidents et des familles des Ligériennes ont été informés de cette formation et invités à y participer sur la base du volontariat.			
	Une représentante des familles a suivi les deux modules en 2023.			
		Sessions 2022	Sessions 2023	Total :
Représentants des résidents	2	0	2	
Représentants des familles	3	1	4	

¹ Hors points « Questions et demandes des résidents et des familles ».

² Union Régionale Interfédérale des Œuvres Privées Sanitaires et Sociales

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants

Réunions préparatoires et visites

Depuis le 1^{er} trimestre 2023, les représentants titulaires des familles se rencontrent sur un site différent avant chaque séance du CVS (proposition formulée lors des sessions 2022 de la formation ci-avant). Ces réunions leur permettent notamment d'évoquer les questions qu'ils souhaitent présenter en CVS.

Une visite de chaque site d'accueil, incluant les locaux techniques, a été réalisée à la demande des représentants.

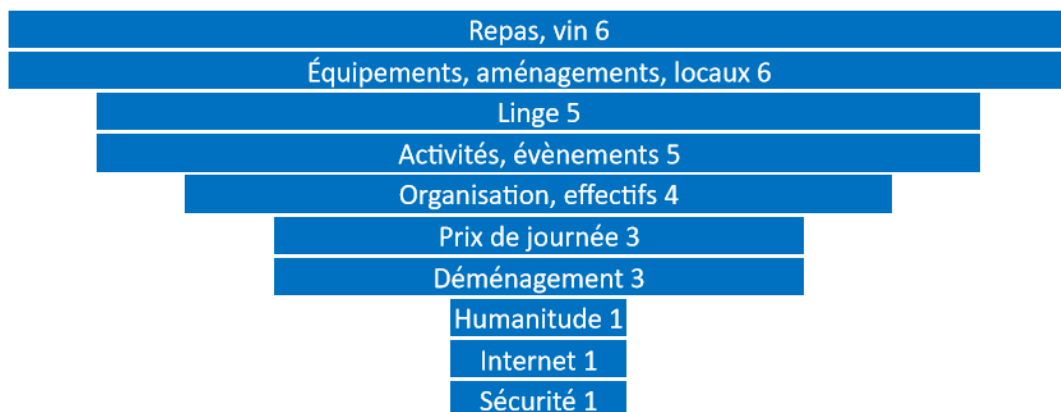
Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers

Questions et demandes des résidents

Les rencontres préparatoires avec les résidents ont donné lieu à **35 questions, demandes ou remarques** ayant amené une réponse et/ou un échange en séance.

Les thèmes principalement abordés sont les repas, les demandes d'aménagements (notamment bancs et tables pour les extérieurs), le linge régulièrement perdu.

Thèmes des questions / demandes des résidents par récurrence :

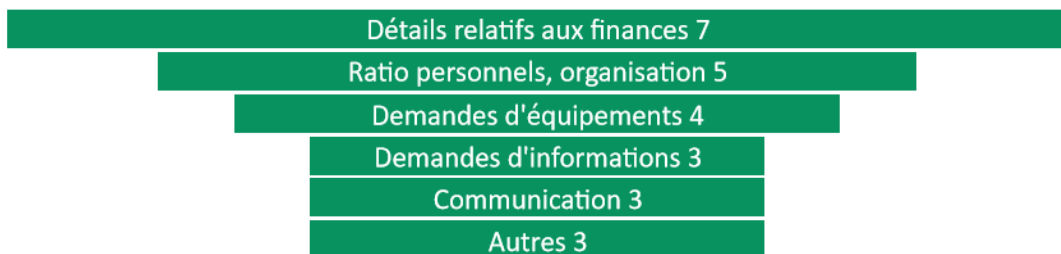


Questions et demandes des familles

Les rencontres préparatoires entre les représentants des familles ont donné lieu à **25 questions ou demandes** ayant amené une réponse et/ou un échange en séance.

Les demandes concernaient essentiellement des précisions relatives aux finances, aux effectifs, à l'organisation, et des investissements en nouvelles technologies.

Thèmes des questions / demandes des familles par récurrence :



Plaintes et réclamations

Les réclamations ont fait l'objet d'un point systématique en CVS en 2023.

- **22 réclamations** ont été enregistrées sur l'année.
- 100 % des réclamations enregistrées ont fait l'objet d'une réponse : 14 courriers ou mails, 4 entretiens téléphoniques et 6 entretiens.
- Le délai moyen de réponse tous sites confondus est de 9,0 jours.

Depuis début 2023, l'adresse électronique cvs@lesligeriennes.fr est généralement en copie des réponses écrites.

Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers	
Demandes et suggestions	4 fiches de communication présentant des demandes ou suggestions ont été reçues en 2023. Toutes ont fait l'objet d'un retour écrit (courrier ou mail) avec copie aux représentants titulaires des familles (via l'adresse cvs@lesligerienne.fr).
Remerciements	Les remerciements transmis par les familles et résidents (cartes ou autres) sont désormais enregistrés dans le module « Évènements appréciables » de la plateforme de gestion BlueKanGo. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 remerciements ont été enregistrés en 2023.
Promotion de la bientraitance et lutte contre les maltraitances	2 représentants des familles et la représentante du Conseil d'administration au CVS ont accepté de participer à un groupe de travail, avec des professionnels de l'établissement impliqués dans la démarche Humanitude. Les travaux du groupe ont permis de valider les définitions de la bientraitance et des maltraitances, et de formaliser le plan de promotion de la bientraitance et de lutte contre les maltraitances. Ce plan a été intégré au volet « Politique qualité, bientraitance et gestion des risques » du Projet d'Établissement et a reçu un avis favorable des membres du CVS en séance du 07/11/2023.
Enquête croisée bientraitance	Les Résidences <i>Les Ligériennes</i> ont renouvelé une enquête permettant de croiser les ressentis des résidents et des professionnels de soins, comparés aux moyens mis en œuvre par l'établissement pour promouvoir la bientraitance. 5 représentants des familles se sont portés volontaires pour effectuer des recueils auprès des résidents, 4 ont effectivement participé. L'enquête se clôturant le 31/01/2024, la présentation du bilan et la communication des résultats sont planifiés au 1 ^{er} trimestre 2024.

V – ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2023

Actions en lien avec le fonctionnement du CVS :	État :	Commentaires :
Mettre la composition du CVS en conformité avec celle du nouveau règlement intérieur : organiser les élections des représentants du personnel, désigner un médecin coordonnateur et un bénévole, lancer un appel à candidature relatif aux sièges vacants.	Réalisé	Cf. point II.
Faciliter la tenue de réunions de préparation pour les représentants des résidents.	En partie réalisé	12 rencontres réalisées sur 15.
Faciliter la tenue de réunions de préparation pour les représentants des familles.	Réalisé	Cf. point IV.
Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.	En partie réalisé	62 % des documents utiles ont été transmis deux semaines avant les séances, 25 % ont été transmis la semaine précédente.
Pérenniser la présentation des plaintes et réclamations en séance du CVS.	Réalisé	Cf. points III et IV.

Démarche d'amélioration du service rendu :	État :	Commentaires :
Associer le CVS à la formalisation de la politique de bientraitance et de prévention de la maltraitance.	Réalisé	Cf. point IV.
Présenter les évènements indésirables en séance du CVS.	Réalisé	Bilans en avril (2022) et juillet (1 ^{er} semestre 2023).
Présenter le plan de gestion de crise (Plan Bleu) en séance du CVS.	Non réalisé	Reporté à la séance du 08/02/2024
Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.	Non réalisé	Objectif reporté en 2024.

VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024

En lien avec le fonctionnement du CVS

- ⇒ Systématiser les appels à candidature lors des vacances de sièges.
- ⇒ Systématiser les rencontres de préparation pour les résidents.
- ⇒ Maintenir l'organisation de réunions de préparation pour les représentants des familles.
- ⇒ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.
- ⇒ Systématiser la mise en copie de l'adresse cvs@lesligeriennes.fr lors des réponses écrites aux réclamations.

En lien avec la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu

- ⇒ Organiser la rencontre des représentants au CVS avec les évaluateurs externes dans le cadre de l'Évaluation des ESSMS programmée en mars 2024.
- ⇒ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.

Le : 08 février 2024

La Présidente du CVS,

Mme Marie-Aglé CHEREAU,



Représentant des personnes accompagnées