



# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

---

Rapport d'activité 2022 – Objectifs 2023



Avis favorable du CVS le 13/04/2023



## I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

En 2022, le CVS a révisé et adapté deux fois son règlement intérieur :

- La version « d » a été adoptée en séance du 28 avril 2022 par les nouveaux membres du conseil. Elle a fixé la nouvelle composition de l'instance et précisé les modalités de fonctionnement qui ont été applicables jusqu'au 31 décembre 2022.

Le règlement intérieur de 2022 a été rédigé en conformité avec le décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation, et le décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 modifiant certaines dispositions.

- La version « e » a été adoptée en séance du 1<sup>er</sup> décembre 2022 pour une application le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Il s'agit d'une mise en conformité avec le décret n° 2022-688 du 25 avril 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 2022*

Le règlement intérieur 2022 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 des représentants des usagers a fait suite à un appel à candidature en janvier 2022 et l'organisation d'élections en mars 2022.

2 sièges de représentants des personnes accompagnées sont restés vacants en 2022, par défaut de candidats, ce qui porte le nombre réels de représentants des usagers pour l'année à 14.

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

### *Autres représentants et membres permanents*

12 autres membres ont effectivement siégé aux séances du CVS en 2022 :

- 1 représentant du Conseil d'Administration,
- 2 représentants du personnel,
- 9 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,
  - 5 animateurs (1 par site),
  - 1 psychologue.

La responsable du pôle administration et la responsable du pôle qualité 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.

Le nombre de sièges de représentants des usagers prévu dans le règlement intérieur est de 16 pour 28 membres au total, soit 57 %. Le nombre de sièges de représentants des usagers pourvus en 2022 est de 14 pour 26 membres, soit 54 % des membres.

## III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2022

### Nombre de séances et participation

Conformément à la réglementation, trois séances plénières ont été planifiées et tenues en 2022. Une séance plénière exceptionnelle a également été tenue à l'initiative de l'établissement :

Date	Type	Membres présents	Quorum
28/04/2022	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des résidents : 6</li> <li>Représentants des familles : 6</li> <li>Autres membres : 9</li> </ul>	81 %
16/06/2022	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des résidents : 5</li> <li>Représentants des familles : 4</li> <li>Autres membres : 11</li> </ul>	77 %
20/10/2022	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des résidents : 6</li> <li>Représentants des familles : 5</li> <li>Autres membres : 11</li> </ul>	85 %
01/12/2022	Plénière ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des résidents : 5</li> <li>Représentants des familles : 4</li> <li>Autres membres : 12</li> </ul>	81 %

Afin de recueillir en amont les questions des personnes accompagnées, les animateurs ont organisés des rencontres avec des résidents de leur site. 9 rencontres ont fait l'objet d'un retour écrit (compte-rendu ou mail). L'émargement des personnes présentes à ces rencontres reste à systématiser.

### Ordres du jour réalisés

<b>28/04/2022 :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation du nouveau CVS (<i>élection du Président, désignation de représentants au Conseil d'Administration</i>) et adoption du nouveau règlement intérieur</li> <li>Activité et finances 2021 / Évolution du prix de journée en 2022</li> <li>Questions diverses :               <ul style="list-style-type: none"> <li>COVID 19 (<i>vaccin 4<sup>e</sup> dose, PASS sanitaires le week-end</i>)</li> <li>Contrat de séjour et règlement de fonctionnement 2022</li> <li>Restauration (<i>diététicienne à Champtocé, loi ÉGalim</i>)</li> <li>Extension du site Art&amp;Loire</li> <li>Situations particulières évoquées précédemment ou déroulées récemment</li> <li>Communication (<i>site Internet, réseaux sociaux, affichages CVS</i>)</li> <li>Repas annuel des familles</li> <li>Réservation des salles des résidences les week-ends et jours fériés</li> <li>Évaluation externe des EHPAD et projet d'enquête de satisfaction</li> </ul> </li> </ul>
---------------------	--

<p><b>16/06/2022 :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organisation exceptionnelle du service restauration pendant la période estivale : suite à des absences multiples, transfert en urgence de la production vers la cuisine centrale de la Résidence Art&amp;Loire.</li> <li>● Informations diverses :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés d'approvisionnement en cuisine et loi ÉGalim,</li> <li>- Avancement des affichages spécifiques CVS</li> </ul> </li> <li>● Temps d'échange, questions des représentants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité de climatiser les salons et les chambres à Montjean ?</li> <li>- Entretien de la fontaine à eau de Savennières ?</li> <li>- Possibilité d'avoir un distributeur de boissons à Champtocé ?</li> <li>- Plainte d'une famille sur le ménage à Champtocé.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>20/10/2022 :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Approbation du procès-verbal de la séance précédente</li> <li>● Questions des représentants des résidents et des familles</li> <li>● Modification du règlement intérieur du CVS suite à nouveau décret</li> <li>● Proposition de prix de journée 2023</li> <li>● Maintien de la production des repas de Champtocé à St Georges/Loire</li> <li>● Reconduction du plan d'aide à l'investissement du quotidien en 2022</li> <li>● Bilan des plaintes et réclamations du 01/01/2022 au 05/10/2022</li> <li>● Autres points et questions diverses :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'extension de la Résidence Art&amp;Loire</li> <li>- Le gaspillage alimentaire</li> <li>- Les enquêtes de satisfaction</li> <li>- Les chèques énergie</li> <li>- Les mesures COVID</li> <li>- Les rendez-vous du 3<sup>e</sup> trimestre (cf. partie IV : visite de la cuisine centrale et formation des représentants)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>01/12/2022 :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Approbation du procès-verbal de la séance précédente</li> <li>● Questions des représentants des résidents et des familles</li> <li>● Adoption du nouveau règlement intérieur du CVS</li> <li>● Harmonisation du forfait soins : passage de Champtocé en tarif global</li> <li>● Modifications du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement</li> <li>● Bilan des enquêtes de satisfaction menées auprès des usagers (cf. partie IV)</li> <li>● Transfert des lites de Savennières à St Georges/Loire :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historique du projet, motivations de la décision, éléments financiers</li> <li>- Avancement du projet d'extension d'Art&amp;Loire</li> <li>- Vente des locaux d'Émile Duboys d'Angers</li> </ul> </li> <li>● Autres points et questions diverses :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hausse des coûts énergétiques et devenir de la méthanisation à St Georges/Loire</li> <li>- Situation Covid 19, 5<sup>e</sup> campagne de vaccination</li> <li>- Nomination de référents laïcité</li> <li>- Arbre de Noël des enfants du personnel et spectacle ouvert aux résidents</li> <li>- Calendrier 2023 des 3 réunions plénières ordinaires</li> </ul> </li> </ul>

Les propositions d'ordre du jour sont transmises par mail aux représentants des familles, pour avis et ajouts éventuels. En 2022, une demande d'ajout a été formulée.

## Communication des conclusions

Les quatre séances du CVS ont fait l'objet de procès-verbaux signés par la présidente et adoptés lors des séances suivantes (adoption le 13 avril 2023 pour la réunion de décembre 2022).

En 2022, la diffusion des conclusions du CVS a été effective par les moyens ci-après :

- élaboration pour chaque séance d'une synthèse d'une page en format A3, affichée sur chacun des sites,
- envoi par mail aux référents familiaux des procès-verbaux et des synthèses,
- publication en continu sur le site Internet de l'établissement des deux derniers procès-verbaux et de la dernière synthèse en date.

## IV – ACTIONS MENÉES EN 2022 LIÉES AU CVS

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants	
<b>Formation des représentants</b>	<p>Une formation intitulée « Renforcer le sens du mandat des représentants pour dynamiser les Conseils de la Vie Sociale » a été proposée par l'URIOPSS<sup>1</sup>, en lien avec l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire.</p> <p>Les 14 représentants des résidents et des familles des <i>Ligériennes</i> ont été informés de cette formation et invités à y participer sur la base du volontariat.</p> <p>La formation comptait deux sessions d'une demi-journée, le 24/11 et le 15/12/22. L'établissement a accueilli la première session dans ses locaux. Ont effectivement participé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 représentants des résidents (1<sup>re</sup> session seulement pour l'un),</li> <li>▪ 3 représentants des familles,</li> <li>▪ la directrice adjointe en charge des relations avec les usagers et la professionnelle en charge du secrétariat du CVS.</li> </ul> <p>Cette formation a permis de dégager des axes d'amélioration dans la préparation des CVS et de lever des doutes sur le décret n° 2022-688 du 25/04/22.</p>
<b>Visite de la cuisine centrale</b>	<p>Le 10/11/22, une visite de la cuisine centrale <i>Art&amp;Loire</i> a été organisée afin de répondre aux questions formulées par les représentants des familles en séances des 16/06 et 20/10/22. Les représentants ont pu se rendre compte par eux-mêmes des ressources (locaux, équipements) permettant d'assurer la préparation et la livraison des repas de l'EHPAD de Champtocé/Loire en sus de ceux des quatre autres sites.</p>

Actions en faveur de l'expression des usagers	
<b>Communication</b>	<p>Des actions en faveur de la connaissance et la promotion du CVS ont été menées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ création d'une adresse mail de redirection pour les représentants des familles,</li> <li>▪ création d'un triptyque présentant le rôle du CVS et d'un trombinoscope des représentants des usagers, communiqués aux référents familiaux,</li> <li>▪ mise en place de panneaux d'affichage réservés au CVS.</li> </ul> <p>Malgré ces initiatives, les enquêtes de satisfaction ont montré que le CVS reste une instance méconnue des résidents et des familles.</p>

<sup>1</sup> Union Régionale Interfédérale des Œuvres Privées Sanitaires et Sociales

Actions en faveur de l'expression des usagers	
<b>Gestion des réclamations</b>	<p>Le circuit des réclamations a été optimisé à la suite de la nomination, fin 2021, d'une directrice adjointe chargée des relations avec les usagers, et un « registre des réclamations » numérique a été créé sur la plateforme de gestion qualité, ce qui facilite la traçabilité des analyses et des réponses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>19 réclamations</b> ont été enregistrées en 2022, dont 6 émises par des résidents et 13 par des proches.</li> <li>▪ Ces réclamations ont donné lieu à 9 réponses par courrier postal, 3 réponses par voix électronique, 3 entretiens téléphoniques et 10 entretiens.</li> <li>▪ 100 % des réclamations enregistrées ont fait l'objet d'une réponse, avec un délai moyen tous sites confondus de 5,6 jours.</li> </ul> <p>Outre les réclamations, 3 fiches de communication présentant des suggestions ont fait l'objet de réponses écrites.</p> <p><i>À noter : les plaintes formulées oralement auprès des cadres de santé et traitées directement avec les plaignants sont prises en compte en tant que réclamations uniquement si un litige persiste à l'issue des échanges.</i></p>
<b>Enquêtes de satisfaction</b>	<p>Deux enquêtes de satisfaction globale ont été réalisées au 2<sup>nd</sup> semestre 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la première auprès des résidents des cinq EHPAD (hors personnes hébergées en UPAD), en renseignement autonome ou sous forme d'entretien. 125 questionnaires ont été renseignés, soit un taux de retour de 63 %. Les 37 % de non-répondants incluent les résidents n'ayant pas les capacités cognitives suffisantes pour répondre à ce type d'enquête ;</li> <li>▪ la seconde a été envoyée à tous les référents familiaux des résidents. 57 questionnaires ont été renseignés, soit un taux de retour de 17 %.</li> </ul> <p>Les bilans complets des deux enquêtes, incluant les commentaires des répondants, ont été transmis aux membres du CVS et analysés en séance.</p> <p>La synthèse des résultats a été affichée dans les résidences, diffusée par mail aux référents familiaux et publiée sur le site Internet de l'établissement.</p>

## V – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2023

### En lien avec le fonctionnement du CVS

- ⇒ 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 des représentants des usagers.
- ⇒ Faciliter la tenue de réunions de préparation pour les représentants des résidents et des familles.
- ⇒ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.
- ⇒ Pérenniser la présentation des plaintes et réclamations en séance du CVS.

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

- ⇒ Préparer l'Évaluation des ESSMS programmée au 1<sup>er</sup> semestre 2024 :
- Associer le CVS à la formalisation de la politique de bientraitance et de prévention de la maltraitance (*intégration de représentants des usagers à un groupe de travail*).
  - Présenter les évènements indésirables en séance du CVS.
  - Présenter le plan de gestion de crise (Plan Bleu) en séance du CVS.
  - Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.

Le : 13/04/2023

La Présidente du CVS,

**Mme Marie-Aglé CHEREAU,**



Représentant des personnes accompagnées