

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

---

Rapport d'activité 2024 – Objectifs 2025



## 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 Champtocé/Loire) au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## SOMMAIRE

<b>ÉVÈNEMENTS AYANT IMPACTÉS LE CVS EN 2024</b>	<b>3</b>
<b>I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES</b>	<b>3</b>
<b>II – COMPOSITION DU CVS &amp; ÉQUILIBRE DES SIÈGES</b>	<b>3</b>
Représentants des usagers en 2024	3
Autres représentants et membres permanents	4
Ratio des représentants des usagers	4
<b>III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2024</b>	<b>5</b>
Nombre de séances et participation	5
Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)	5
Communication des conclusions	6
<b>IV – ACTIONS MENÉES EN 2024 LIÉES AU CVS</b>	<b>6</b>
Actions permettant de renforcer le rôle des représentants	6
Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers	7
<b>V – ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024</b>	<b>8</b>
<b>VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2025</b>	<b>8</b>
En lien avec le fonctionnement du CVS	8
En lien avec la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu	8

### ÉVÈNEMENTS AYANT IMPACTÉS LE CVS EN 2024

L'année 2024 a été marquée par deux évènements impactant les membres du Conseil de la Vie Sociale :

- Les visites d'Évaluation par un organisme externe selon le protocole et le référentiel de la Haute Autorité en Santé (HAS) réalisées sur les cinq sites de l'établissement entre le 18 et le 27/03/2024 ;
- La reconstruction sur le site de St Georges/Loire des lits de l'EHPAD de Savennières et le transfert des résidents concernés le 10/09/2024.

### I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÈGLEMENTAIRES

Deux règlements intérieurs du CVS ont été applicables en 2024 :

- 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 ;
- Depuis le 10/09/2024, la version portant mention du transfert des sièges des représentants des résidents et des familles de l'ancien site de Savennières (cf. point II, paragraphe « Transfert de représentation »).

### II – COMPOSITION DU CVS & ÉQUILIBRE DES SIÈGES

#### **Représentants des usagers en 2024**

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 l'organisation d'élections au 1<sup>er</sup> trimestre 2022. Depuis des sièges sont restés ou devenus vacants suite à des sorties ou des démissions. Des appels à candidature ont été lancés pour palier les sièges vacants, soit en 2024 :

- 3 appels à candidature pour les représentants des résidents titulaires et suppléants,
- 1 appel à candidature pour les représentants des familles et proches aidants suppléants.

Le tableau ci-après fait état du nombre de sièges effectivement pourvus aux dates des séances du CVS :

	08/02/24	18/04/24	27/06/24	06/11/24	Mouvements en 2024
Représentants des résidents titulaires	10	8	8	8	- 4 nouveaux représentants - 1 démission, 2 sorties
Représentants des familles titulaires	6	6	6	6	- 2 départs avec remplacement par un suppléant
<b>Représentants des usagers titulaires</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	

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

### Transfert de représentation :

Les lits de l'EHPAD de Savennières ont été transférés sur le site de St Georges/Loire le 10/09/2024. Sur avis favorable des membres du CVS en séance du 27/06/2024, les représentants des résidents de Savennières ont conservé leur siège en tant que représentants des résidents de St Georges/Loire.

À défaut de suppléant malgré un appel à candidature, le siège vacant suite au départ du représentant titulaire des familles de Savennières a été attribué après le 10/09/2024 à un représentant suppléant des familles de St Georges/Loire.

### Autres représentants et membres permanents

14 autres membres ont effectivement siégé aux séances du CVS en 2024 :

- 3 membres avec voix délibératives :
  - 1 représentant du Conseil d'Administration,
  - 2 représentants du personnel (élus au 1<sup>er</sup> trimestre 2023),
- 4 membres avec voix consultative :
  - 1 directeur adjoint en charge des relations avec les usagers,
  - 1 coordinateur des soins, représentant l'équipe médico-soignante
  - 1 bénévole (désignée au 1<sup>er</sup> trimestre 2023 suite à appel à candidature),
  - 1 médecin coordonnateur (désigné par ses pairs),
- 7 invités permanents :
  - 1 cadre de santé par séance,
  - 1 psychologue,
  - 5 animateurs jusqu'au 10/09/2024 (1 par site), puis 4 animateurs après cette date.

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 08/02/2024	Réels au 06/11/2024
Nombre de représentants titulaires des usagers	16	16	14
Autres membres permanents	14	14	13
Taux de représentants des usagers	53 %	53 %	52 %

### III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2024

#### Nombre de séances et participation

Quatre séances plénières ont été planifiées et tenues en 2024 :

Séance plénière du :	Nombre de membres invités	Membres présents			Taux de participation
		Représentants des résidents	Représentants des familles	Autres membres	
08/02/2024	30	7	6	12	83 %
18/04/2024	28 + 3 candidats	7 + 2 candidats	6	13	90 %
27/06/2024	28	6	5	13	86 %
06/11/2024	27	7	5	10	81 %

En plus des sessions plénières, des membres ont été conviés à d'autres rencontres (cf. point IV) :

- Participation aux groupes d'échanges avec les résidents organisés par les animateurs ;
- Réunions préparatoires aux séances du CVS entre les représentants des familles ;
- Rencontre prévue dans le cadre de la procédure d'Évaluation externe et réunions de préparation ;
- Visite d'un EHPAD ayant mis en place des outils domotiques ;
- Visite de la cuisine centrale de l'établissement ;
- Groupe de travail sur le transport adapté.

#### Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)

	08/02/24	18/04/24	27/06/24	06/11/24
Composition et renouvellement du CVS	X	X	X	X
Adoption du procès-verbal de la séance précédente	X	X	<i>Ajourné</i>	X
Adoption du rapport d'activité du CVS	X			
Questions et demandes des résidents et des proches	X	X	X	X
Préparation et bilan de l'Évaluation externe HAS	X	X		
Suite des inspections sur pièces réalisées par l'ARS	X	X		
Résultats de l'enquête croisée sur la bientraitance	X			
Préparation de l'enquête de satisfaction 2024-2025				X
Réclamations reçues depuis la dernière séance	X	X	X	X
Bilans périodiques des événements indésirables	X		X	
Bilans périodiques des événements appréciables			X	
Présentation du compte administratif / Points finances		X		X
Informations et avis sur le prix de journée		X		X
Avancement des travaux du site <i>Art&amp;Loire</i>		X	X	
Retour sur le déménagement				X
Avis préalable sur des travaux (jardin UPAD Montjean)			X	
Avis sur des documents relatifs aux droits des résidents				X
Avis sur le plan de crise (Plan Bleu)	X			
Actions en faveur du développement durable		X		
Retour sur la visite d'un EHPAD externe		X		

	08/02/24	18/04/24	27/06/24	06/11/24
Plaquette d'information « Transport adapté »				X
Informations et questions diverses / Calendrier	X	X	X	X

Les propositions d'ordre du jour sont transmises par mail aux représentants des familles pour avis et ajouts éventuels. En 2024, aucune remarque ni demande d'ajout n'a été formulée concernant les ordres du jour, mais des demandes effectuées en retour ou suite aux rencontres préparatoires ont été traitées dans le cadre des « questions et demandes des usagers ».

### 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 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 des 24 derniers mois).

## IV – ACTIONS MENÉES EN 2024 LIÉES AU CVS

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants					
<b>Formation des représentants</b>	La formation intitulée « Renforcer le sens du mandat des représentants pour dynamiser les Conseils de la Vie Sociale » a été renouvelée par l'URIOPSS <sup>1</sup> .				
	Les 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.				
	Un représentant des familles a suivi les deux modules fin 2024.				
		<b>Sessions 2022</b>	<b>Sessions 2023</b>	<b>Sessions 2024</b>	
				<b>Total</b>	
	Représentants des résidents	2	0	0	2
	Représentants des familles	3	1	1	5
<b>Réunions préparatoires et visites</b>	Depuis le 1 <sup>er</sup> trimestre 2023, les représentants titulaires des familles se rencontrent sur un site différent avant chaque séance du CVS. 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 des familles lors des rencontres de 2023.				
<b>Visite d'un EHPAD externe</b>	La visite a été organisée à la demande d'un représentant des familles, dans le but d'avoir des informations sur les équipements domotiques de cet établissement. Deux représentants des familles et le coordonnateur des soins y ont rencontré la directrice. Un retour a été fait lors de la séance suivante du CVS.				
<b>Création d'une plaquette d'information</b>	Ce projet, à l'initiative d'un représentant des familles, est venu en réponse à l'impossibilité pour l'établissement de prêter ses véhicules pour des sorties avec des proches. Un groupe de travail issu du CVS a recensé dans un triptyque les organismes et prestataires pouvant apporter des solutions aux usagers.				
<b>Visite de la cuisine centrale</b>	À la demande de représentants, une visite de la cuisine a été organisée pour tous les membres du CVS qui le souhaitaient.				

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

Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers	
<p><b>Questions et demandes des résidents</b></p>	<p>Avant chaque séance du CVS, les animateurs organisent des groupes d'échanges avec des résidents de leur site. Ces rencontres ont donné lieu à <b>38 questions, demandes ou remarques</b> ayant amené une réponse et/ou un échange en CVS.</p> <p><b>Thèmes des questions / remarques des résidents par récurrence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activités, bénévoles, participation, évènements 7</li> <li>Ménage, hôtellerie 5</li> <li>Tranquillité des résidents 5</li> <li>Menus, restauration, service 5</li> <li>Pertes de linge, étiquettes 3</li> <li>Personnels, effectifs 3</li> <li>Accompagnement, soins 3</li> <li>Déménagement, visite 2</li> <li>Télévision, musique 2</li> <li>Entrée, sortie 2</li> <li>RDV 1</li> </ul>
<p><b>Questions et demandes des familles</b></p>	<p>Les rencontres préparatoires entre les représentants des familles ont donné lieu à <b>6 questions ou demandes</b> ayant amené une réponse et/ou un échange en séance.</p> <p><b>Thèmes des questions / demandes des familles par récurrence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de services (animation, lingeries) 2</li> <li>Accès à un véhicule adapté 1</li> <li>Durée du jeune nocturne 1</li> <li>Exemples d'évènements indésirables 1</li> <li>Suite d'un test de matériel 1</li> </ul>
<p><b>Plaintes et réclamations</b></p>	<p>Les réclamations ont fait l'objet d'un point systématique en CVS en 2024.</p> <p><b>39 réclamations</b> ont été enregistrées sur l'année, dont 38 fait l'objet a minima d'une première réponse. Une réclamation a été transmise alors que le nécessaire avait déjà été fait (intervention technique).</p> <p>Le délai moyen de réponse tous sites confondus est de 6,7 jours.</p>
<p><b>Remerciements</b></p>	<p>Les remerciements transmis par les familles et résidents (cartes ou autres) sont enregistrés dans le module « Évènements appréciables » de la plateforme de gestion BlueKanGo. <b>30 remerciements</b> ont été enregistrés en 2024.</p>
<p><b>Enquête croisée bientraitance</b></p>	<p>Les Résidences <i>Les Ligériennes</i> ont renouvelé entre décembre 2023 et janvier 2024 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.</p> <p>4 représentants des familles ont participé au recueil auprès des résidents.</p> <p>Le bilan a fait l'objet de présentations en CVS et en réunions des familles.</p>
<p><b>Enquêtes de satisfaction usagers</b></p>	<p>Deux grandes enquêtes ont été lancées auprès des résidents et des proches le 1<sup>er</sup> décembre 2024, avec des dates de clôture prévues en janvier 2025.</p> <p>La diffusion des résultats est prévue en février 2025.</p>

## V – ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024

Actions liées au fonctionnement du CVS	État	Commentaires
Systématiser les appels à candidature lors des vacances de sièges.	Réalisé	4 appels à candidatures ont été réalisés en 2024.
Systématiser les rencontres de préparation pour les résidents.	Réalisé	18 rencontres réalisées sur 19. La rencontre non tenue correspond à un changement récent d'animateur.
Maintenir l'organisation des réunions de préparation des représentants des familles.	Réalisé	Cf. point IV.
Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.	En partie réalisé	Les avis des membres ont été sollicités en amont sur divers points (travaux, déroulés d'enquêtes, calendrier électoral...). 84 % des documents utiles ont été transmis deux semaines avant les séances, 16 % ont été transmis la semaine précédente.
Systématiser la mise en copie de l'adresse <a href="mailto:cvs@lesligeriennes.fr">cvs@lesligeriennes.fr</a> lors des réponses écrites aux réclamations.	Annulé	Cf. point IV : les évaluateurs externes ont pointé le manque de confidentialité de cette pratique comme une non-conformité.

Démarche d'amélioration du service rendu	État	Commentaires
Organiser la rencontre des représentants au CVS avec les évaluateurs externes dans le cadre de l'Évaluation des ESSMS programmée en mars 2024.	Réalisé	Tous les représentants des résidents, des familles et des personnels ont été conviés à rencontrer les évaluateurs externes le 18/03/24.
Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.	Non réalisé	Objectif reporté en 2025.

## VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2025

### **En lien avec le fonctionnement du CVS**

- ⇒ Organiser les élections pour le renouvellement du CVS.
- ⇒ Adopter le règlement de fonctionnement du CVS avec les nouveaux membres.
- ⇒ Maintenir l'organisation de réunions préparatoires (résidents, représentants des familles).
- ⇒ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.

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

- ⇒ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau livret d'accueil des résidents.
- ⇒ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau Projet d'Établissement.
- ⇒ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction pour recueillir la satisfaction des résidents.

Le : 06/02/2025

La Présidente du CVS,  
**Mme Marie-Aglé CHEREAU,**  
 Représentante des personnes accompagnées

