Conseil de la Vie Sociale

Les Ligériennes
Champtocé/Loire La Possonnière
Montjean/Loire St Georges/Loire
Résidences pour personnes âgées dépendantes

26 juin 2025

ORDRE DU JOUR

- Adoption du PV de la séance du 24/04/25
- Adoption de la charte des représentants
- Questions et retours des résidents et des familles
- Hébergement et prestations :
  - ➔ Expérimentation de la fusion des sections soins et dépendance
  - ➔ Expérimentations de lits dédiés à l'hébergement temporaire d'urgence et de sortie d'hospitalisation
  - ➔ Règlement et protocole de réservation des salle et repas
- Amélioration de la qualité du service rendu :
  - ➔ Les réclamations depuis le 01/04/25
  - ➔ Les évènements indésirables du 1er semestre 2025
  - ➔ Les évènements appréciables du 1er semestre 2025
  - ➔ Projet d'Établissement : participation du CVS
- Informations et questions diverses

PRÉAMBULE : REPRÉSENTANTS DES FAMILLES

	Titulaires	Suppléants
Les Hauts du Château	M. Fernand CHAUDET	**1 siège vacant**
Landeronde	**1 siège vacant** *(démission de Mme M. DENY)* **Appel à candidature à lancer en juillet**	**1 siège vacant**
Le Havre Ligérien	Mme Marie BOUREAU	**1 siège vacant** *(démission de Mme I. ROCHARD)*
Art&Loire	Mme Yolaine LIVOIREAU *Excusés :* *M. Xavier DOINEAU* *M. Guy RESPONDEK*	Mme Marie-Renée RENOU *Excusés :* *Mme Marie GUILMIN* *M. Joseph JOLY*

Adoption du procès-verbal de la séance du 24/04/25

(PV transmis le 12/06/2025)

Adoption de la charte des représentants au CVS

(Document transmis le 24/04 et le 12/06/2025)

Questions/Retours des résidents

Questions transmises par les animateurs suite aux rencontres avec des résidents et tour de table en séance

RETOURS DES RÉSIDENTS DE LA POSSONNIÈRE

☹ Le linge n'est pas repassé.

☹ Le linge ne revient pas toujours.

Cf. réponses aux résidents du site de Montjean.

Personnels gentils et agréables, très à l'écoute.

☹ Les portes des chambres ne sont pas toujours refermées à clé après le passage d'un agent alors que le résident n'est pas en chambre.

Un rappel va être fait à l'équipe pour plus de vigilance.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE MONTJEAN

☹ Manque de personnel ce qui entraine un temps d'attente important lors des sonnettes.

Globalement satisfait de la restauration.

☹ Perte de linge. Les étiquettes se décollent : serait-il possible de revoir leur qualité ou le fonctionnement de la machine ?

Les étiquettes sont imprimées par l'équipe blanchisserie d'Art&Loire pour tous les sites, puis collées sur les sites.

La machine du site Montjean a été remplacée et la température augmentée. Chauffer plus abimera le linge.

Concernant les pertes, il est aussi demandé aux équipes d'être vigilantes à ne pas mettre accidentellement de vêtements dans les sacs du prestataire assurant le traitement des draps.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE MONTJEAN

- Pourquoi les aménagements extérieurs ne sont prévus que dans l'UPAD ?

  Les extérieurs de la résidence appartiennent en majorité à la mairie de Montjean/Loire.

  Concernant nos extérieurs propres :

  - *la réfection du jardin de l'UPAD répond à un besoin de sécurisation,*
  - *les résidents de l'EHPAD peuvent aussi s'ils le souhaitent profiter de la terrasse de l'UPAD,*
  - *le store banne de la terrasse devant l'entrée de la résidence est cassé. Le service technique est informé et fera le nécessaire aussi vite qu'il le pourra. Nous nous excusons pour ce désagrément.*

RETOURS DES RÉSIDENTS DE CHAMPTOCÉ

☹ Les logements nécessiteraient plus de nettoyage.

Cf. questions des représentants des familles.

☹ Les repas du soir sont distribués froids et ne sont pas forcément très bons. Trop de courgettes aux menus.

Les retours des enquêtes de satisfaction des résidents, tous sites confondus, sont plutôt positifs sur la qualité des plats.

Concernant la température : les pratiques de service vont être évaluées.

Les menus sont élaborés par une diététicienne dans le respect de la saisonnalité : les courgettes sont des légumes de saison.

Sur les 60 repas du mois de juin : 2 poêlées de courgettes, 1 flan de courgettes, 1 ratatouille, 1 crumble de légumes contenant des courgettes et 1 poêlée de légumes façon tajine soit ***1 repas sur 10****.*

RETOURS DES RÉSIDENTS DE CHAMPTOCÉ

☹ Il faut souvent répéter les choses au personnel, soignant ou autre.

☹ Le linge ne revient pas toujours quand il est mis au sale.

Quand sera le prochain repas des familles ?

La direction souhaite réinstaurer ces rencontres en juin 2026.

😐 Avis mitigés sur l'installation des boîtes lettres : pour certains trop hautes, pour d'autres trop basses, dures à ouvrir donc risque de chute et pas très intuitives.

Cette action s'inscrit dans le cadre de la démarche Humanitude. Elle favorise l'identification de l'EHPAD comme un lieu de vie, le respect du domicile et le maintien de l'autonomie. Les résidents concernés par des problèmes de hauteur sont invités à se faire connaitre de l'équipe (inversions possibles). Ils peuvent aussi confier leur clé à un tiers s'ils le souhaitent.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE CHAMPTOCÉ

Activités, animations :

Les résidents ont fait part de nombreux souhaits et observations :

- déjeuners améliorés (3 fois dans l'année),
- plus de sorties (zoo, Atoll avant Noël, aller à la mer...),
- remettre le vidéo projecteur en fonctionnement pour les soirs de match, Tour de France, etc.,
- remettre des fleurs dans le patio (atelier jardinage)
- il n'y a pas eu d'œufs de Pâques/pêche à la ligne pour les enfants du personnel cette année,
- activités intergénérationnelles : refaire des activités avec l'école,
- refaire l'atelier piscine.

Jennifer a remplacé Fabienne en avril et prend ses marques petit à petit. Elle a besoin de prendre connaissance des désirs et habitudes des résidents ainsi que de son budget. Elle a bien pris note de ces demandes et commencé à les étudier avec d'autres professionnels.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE ST GEORGES

Remontées positives :

- Les résidents présents disent se sentir bien dans la résidence.
- Les personnels sont agréables (à quelques exceptions) et disponibles (un peu d'attente parfois pour les sonnettes mais « en général ils viennent vite »).
- Les locaux sont agréables. Les résidents se sont habitués aux changements.
- Les chambres sont nettoyées chaque semaine, les lits sont faits tous les matins, les draps sont changés chaque semaine, le jour de la douche.
- La cuisine est bonne et variée. Le service en salle se fait différemment, les plats chauds n'arrivent plus froids.
- Les animateurs et ce qu'ils proposent sont appréciés.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE ST GEORGES

- Un résident a vu des comprimés écrasés sur les chariots des soignants et constaté que ce ne sont pas toujours les mêmes personnes qui donnent les médicaments. Il s'interroge sur la sécurité de la distribution des médicaments.

  La préparation des médicaments est effectuée par les infirmiers, mais à certaines heures la distribution est déléguée aux autres personnels soignants. Ces agents sont sensibilisés aux risques d'erreur médicamenteuse et connaissent la conduite à tenir en cas d'erreur.

- Une résidente a constaté qu'un de ses comprimés était différent. Elle a interrogé l'infirmière : c'était son traitement habituel mais d'une marque différente. Est-il possible que les infirmiers informent les résidents en cas de changements car tous n'osent pas demander.

  La résidente a très bien réagi en étant actrice de sa prise en soins.
  Il ne faut pas hésiter à interroger les infirmiers en cas de doute.
  Ce retour leur sera aussi communiqué afin qu'ils en tiennent compte.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE ST GEORGES

😐 Sonnette la nuit pour gêne, douleur : une résidente indique qu'elle a dû attendre le passage de la seconde veilleuse pour être soulagée, la première estimant qu'il fallait en parler le lendemain avec l'IDE.

Ce point sera abordé avec l'équipe de nuit.

Le saviez-vous ?

Les Ligériennes ont un « Comité de prise en charge médicamenteuse » (CPECM) qui réunit un pharmacien, un médecin coordonnateur et des soignants de chaque site. Leur travail est de veiller à la sécurité des traitements médicamenteux en analysant les pratiques et en proposant des actions d'amélioration.

À noter : des résidents ont des prescriptions d'antidouleur en « si besoin ». Le CPECM va travailler en 2025-2026 sur la gestion et l'administration des « si besoin », notamment l'aide à la décision pour les AS la nuit.

Questions/Retours des représentants des familles

Questions transmises le 19/06/25
suite à la rencontre préparatoire du 19/06/25

QUESTION 1 - TRANSMISE LE 19/06/2025

- Mail du 19/05 et affiche à St Georges demandant aux familles d'être attentives lors de leurs sorties de l'établissement afin qu'un résident ne sorte pas en même temps qu'elles : cette situation semble rendre certaines familles mal à l'aise. **Serait-il possible d'ajouter un contact sur l'affiche pour avertir le personnel de la sortie d'un résident ?**

  Cette note est valable en dehors des heures de présence de l'agent d'accueil.

  Les cadres de santé du site ont été informées de cette demande. Elles étudient avec les équipes quel numéro peut être indiqué aux familles (IDE ou AS ? de quel secteur ?)

QUESTION 2 - TRANSMISE LE 19/06/2025

- Manque de communication concernant les transmissions familles soignants, les informations pour les suivis médicaux/activités, les accompagnements et les hospitalisations. **Serait-il possible d'améliorer la communication entre les soignants et les familles ?**

  ➔ *Pour toutes questions concernant les prestations et l'accompagnement, les familles doivent se rapprocher de l'équipe IDE et soignante. Il est aussi possible de prendre RDV avec le cadre de santé.*

  ➔ *Pour les questions d'ordre médical, les familles doivent s'adresser directement au médecin traitant. Les personnels de l'EHPAD sont tenus au secret médical.*

QUESTION 3 - TRANSMISE LE 19/06/2025

- Il nous a été demandé une meilleure lisibilité des activités journalières de l'UPAD. **Serait-il possible d'être plus "transparent" dans les activités des résidents vivant à l'UPAD ?**

  Il n'existe pas de planning d'animation formalisé en UPAD car les agents s'adaptent aux résidents au jour le jour.

  Il pourra être demandé aux équipes, pour la prochaine séance, un récapitulatif des activités réalisées sur un mois.

  Les familles peuvent aussi se rapprocher des équipes pour avoir des informations sur les activités des derniers jours.

QUESTION 4 - TRANSMISE LE 19/06/2025

- Les retours négatifs sur le ménage perdurent dans le temps, il est difficile pour les familles d'entendre et de comprendre les réponses apportées il y a quelques mois. **Y a-t-il eu de nouvelles avancées concernant le ménage des logements ?**

  Depuis avril, de l'équipe hôtellerie bionettoyage d'Art&Loire est sectorisée.

  Fiche de tâches des postes bionettoyage :

  - *Entretien de communs de 7 h 30 à 9 h*
  - *Bionettoyage de 13 à 14 chambres par jour et par quartier, moins si chambre « en grand » après une sortie*
  - *Ménage à l'UPAD 2 fois par semaine*
  - *Autolaveuse dans les couloirs le vendredi*

SERVICES HÔTELLERIE/BIONETTOYAGE ART&LOIRE

Effectif prévu par jour	SEMAINE			WEEK-END		
	CLAUDEL	GABIN	PIAF/BAZIN	CLAUDEL	GABIN	PIAF/BAZIN
Hôtellerie matin 7h30-15h15	1	1	1	1	1	1
Hôtellerie soir 13h15-20h30	1	1	1	1	1	1
Bionettoyage 7h30-15h15	2					

L'effectif autorisé ne permet pas d'avoir un horaire ménage tous les jours par quartier

ABSENTÉISME du 1er avril au 30 juin 2025

307 jours d'arrêt de travail
enregistrés et
65 jours de ménage non fait

RETOUR POSITIF TRANSMIS LE 19/06/2025

☺ Il est à noter une bonne initiative de certains personnels pour des activités. Par exemple : écouter de la musique et faire des promenades extérieures.

Expérimentation de la fusion des sections soins et dépendance

BUDGET EHPAD & PRIX DE JOURNÉE

En comptabilité, le budget d'un EHPAD compte 3 sections tarifaires :

- **L'Hébergement** : section financée à 100 % par le tarif hébergement payé par le résident ;
- **La Dépendance** : section financée par le résident (talon dépendance) et le Département qui verse une dotation chaque année (l'APA) ;
- **Les Soins** : section financée à 100 % par l'assurance maladie (honoraires médicaux, actes de radiologie, laboratoire, 100 % du salaire des IDE et 70% du salaire des AS, AMP, ASH…).

Le prix de journée facturé au résident est composé :

✓ d'un tarif « Hébergement »

+

✓ d'un talon « Dépendance » (ou ticket modérateur) correspondant au tarif des GIR 5 et 6.

Les tarifs journaliers arrêtés au 01/03/25

	Tarifs au 01/03/25
Tarif hébergement journalier	73,65 €
Tarif dépendance journalier GIR 5-6	6,14 €
Tarif dépendance journalier GIR 3-4	14,47 €
Tarif dépendance journalier GIR 1-2	22,79 €

Les tarifs hébergement et dépendance sont arrêtés par le Conseil départemental et sont propres à chaque établissement

Les règles de facturation au 01/03/25

Résidents originaires du 49 ou du 44	Facturé
Tarif hébergement journalier	73,65 €
Ticket modérateur = tarif dépendance GIR 5-6	6,14 €
Tarif journalier pour les résidents originaires du 49 ou 44	**79,79 €**

Résidents originaires du 49 ou du 44	Facturé
Tarif hébergement journalier	73,65 €
Tarif grande dépendance GIR 1-2	22,79 €
Tarif moyenne dépendance GIR 3-4	14,47 €
Tarif faible dépendance GIR 5-6	6,14 €
Tarif journalier pour les résidents GIR 1-2 hors 49 ou 44	**96,44 €**
Tarif journalier pour les résidents GIR 3-4 hors 49 ou 44	**88,12 €**
Tarif journalier pour les résidents GIR 5-6 hors 49 ou 44	**79,79 €**

À compter du 01/07/2025 : regroupement des actuelles sections « soins » et « dépendance »

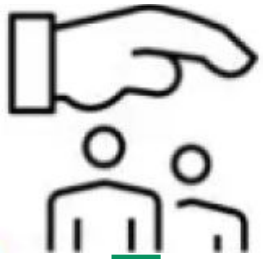
Section Hébergement

Résident

Tarif journalier hébergement

Aucun changement

Section Dépendance



Conseil Départemental

Forfait global dépendance

Section Soins

ARS

Forfait global soins

Forfait global unique (FGU)

relatif aux soins et à l'entretien de l'autonomie

Fixé par l'ARS

CE QUI VA CHANGER AU 01/07/2025

- **La participation journalière à l'entretien de l'autonomie sera désormais unique et arrêtée au niveau national**

  ⇒ Cette participation remplace le ticket modérateur

  ⇒ Elle est fixée à 6,10 € par jour

- **Dans le cadre de l'expérimentation, le volet APA-E n'existe plus**

  ⇒ L'établissement ne facturera donc plus aucun tarif journalier aux départements dans lesquels ses résidents ont conservé leur domicile de secours

Date mise en application ????????
Nous sommes toujours dans l'attente de la publication du montant de la participation forfaitaire fixée à 6,10 €

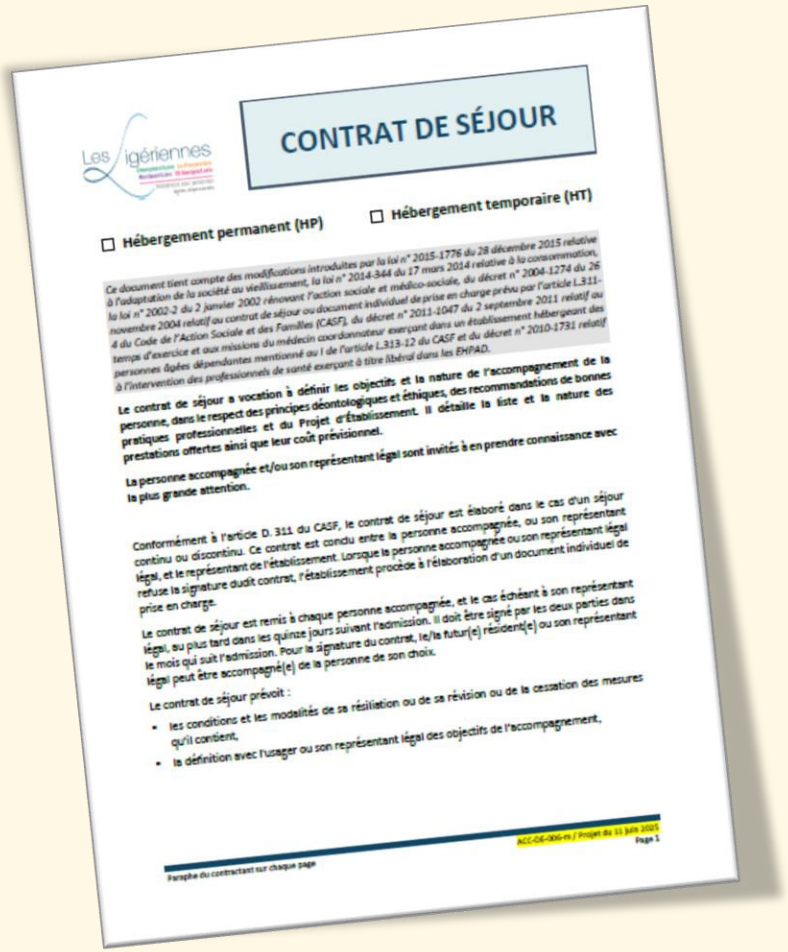
CONSÉQUENCES SUR LA FACTURATION

Résidents originaires du 49 ou du 44	01/03/25	01/07/25
Tarif hébergement journalier	73,65 €	73,65 €
Ticket modérateur = tarif dépendance GIR 5-6	6,14 €	
Participation forfaitaire à l'entretien de l'autonomie		6,10 €
Tarif journalier pour les résidents originaires du 49 ou 44	**79,79 €**	**79,75 €**

Résidents originaires du 49 ou du 44	01/03/25	01/07/25
Tarif hébergement journalier	73,65 €	73,65 €
Tarif grande dépendance GIR 1-2	22,79 €	
Tarif moyenne dépendance GIR 3-4	14,47 €	
Tarif faible dépendance GIR 5-6	6,14 €	
Participation forfaitaire à l'entretien de l'autonomie		6,10 €
Tarif journalier pour les résidents GIR 1-2 hors 49 ou 44	**96,44 €**	**79,75 €**
Tarif journalier pour les résidents GIR 3-4 hors 49 ou 44	**88,12 €**	
Tarif journalier pour les résidents GIR 5-6 hors 49 ou 44	**79,79 €**	

La participation du résident au titre de l'entretien de l'autonomie devient unique, quel que soit son âge, son GIR et son département d'origine.

CONSÉQUENCES SUR LE CONTRAT DE SÉJOUR



CONTRAT DE SÉJOUR

☐ Hébergement permanent (HP) ☐ Hébergement temporaire (HT)

Ce document tient compte des modifications introduites par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, du décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), du décret n° 2011-1047 du 2 septembre 2011 relatif au temps d'exercice et aux missions du médecin coordonnateur exerçant dans un établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes mentionné au I de l'article L.313-12 du CASF et du décret n° 2010-1731 relatif à l'intervention des professionnels de santé exerçant à titre libéral dans les EHPAD.

Le contrat de séjour a vocation à définir les objectifs et la nature de l'accompagnement de la personne, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du Projet d'Établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

La personne accompagnée et/ou son représentant légal sont invités à en prendre connaissance avec la plus grande attention.

Conformément à l'article D. 311 du CASF, le contrat de séjour est élaboré dans le cas d'un séjour continu ou discontinu. Ce contrat est conclu entre la personne accompagnée, ou son représentant légal, et le représentant de l'établissement. Lorsque la personne accompagnée ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, l'établissement procède à l'élaboration d'un document individuel de prise en charge.

Le contrat de séjour est remis à chaque personne accompagnée, et le cas échéant à son représentant légal, au plus tard dans les quinze jours suivant l'admission. Il doit être signé par les deux parties dans le mois qui suit l'admission. Pour la signature du contrat, le/la futur(e) résident(e) ou son représentant légal peut être accompagné(e) de la personne de son choix.

Le contrat de séjour prévoit :

- les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient,
- la définition avec l'usager ou son représentant légal des objectifs de l'accompagnement,

Paraphe du contractant sur chaque page

ACC-DE-006-m / Projet du 11 juin 2025 Page 1

- Remplacement des références aux forfaits dépendances et soins par le forfait global unique
- Suppression des références à l'APA
- Suppression des références aux GIR dans les frais de séjour

- Les références à l'APA seront également supprimées dans le Règlement de Fonctionnement
- L'annexe « Tarifs » et le site Internet seront mis à jour lors de la mise en application

Avis des représentants du CVS sur le document transmis le 12/06/25

Expérimentations de lits dédiés HTU et HT-SH

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Deux expérimentations en cours depuis avril 2025

HTU
Urgence

- **1 lit dédié**
- Jusqu'au 31/12/25
- Personne 60 ans et +
- Provenant du domicile
- **Palier une situation soudaine** : défaillance de l'aidant ou impossibilité d'occuper le logement (incendie, inondation…)

HT-SH
Sortie d'hospitalisation

- **2 lits dédiés**
- Jusqu'à avril 2028
- Personne 60 ans et +
- Hospitalisé
- Ne relevant plus de soins médicaux hospitaliers
- **Limitation ou perte de capacité rendant difficile le retour à domicile à court terme**

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

HTU

- 15 jours renouvelable 2 fois
- Financement total par l'ARS : reste à charge de 0 €
- **Contrat de séjour spécifique** intégrant le motif de l'HTU, la date limite de sortie et le reste à charge
- Règlement de fonctionnement commun aux autres hébergements

HT-SH

- 30 jours maximum
- Financement partiel par l'ARS : reste à charge de 20 €
- **Contrat de séjour spécifique** intégrant le motif de l'HT-SH, la date limite de sortie et le reste à charge
- Règlement de fonctionnement commun aux autres hébergements

Avis des représentants du CVS sur les documents transmis le 12/06/25

Réservation de salles et commande de repas

RÉSERVATION DE SALLE ET REPAS

Auprès de l'équipe d'accueil et d'admission
au moins 8 jours avant la date souhaitée

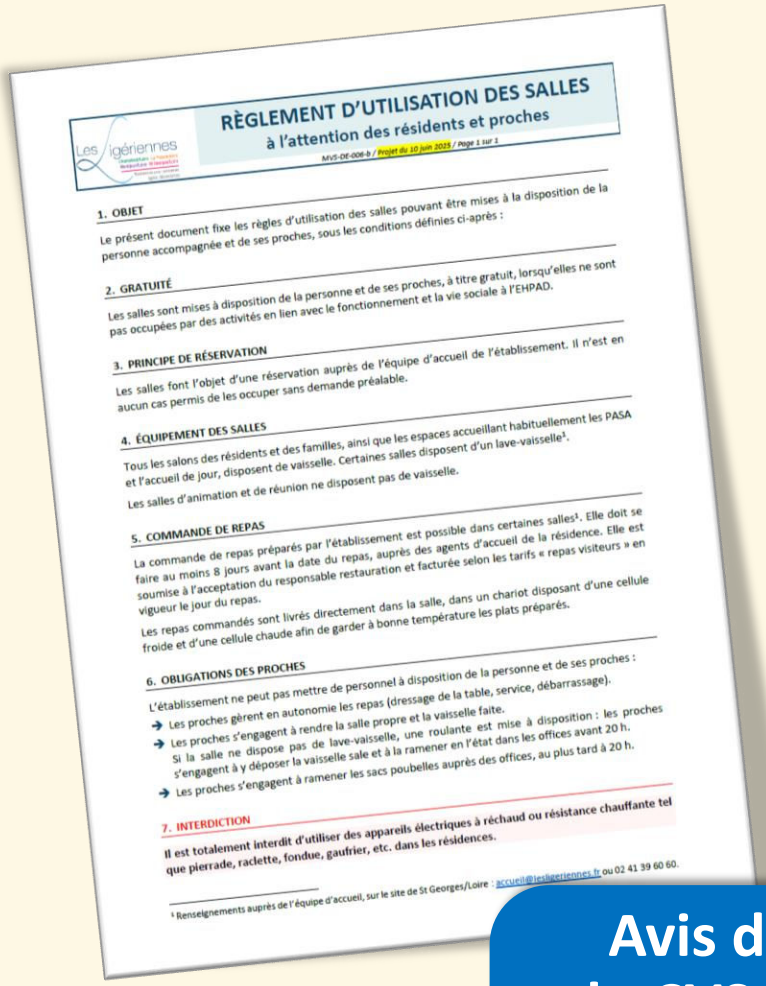
- Mise à disposition gracieuse, en dehors des besoins de l'EHPAD
- Il n'est pas permis de les occuper sans demande préalable
- Capacité et équipement variant selon les salles
  Renseignement auprès de l'accueil de la résidence *Art&Loire* :
  accueil@lesligeriennes.fr ou 02 41 39 60 60

Engagement des proches à respecter le règlement intérieur
(soumis à l'avis du CVS le 26/06/2025)

- Gestion autonome des repas (pas de personnel à disposition)
- Nettoyage et rangement du matériel utilisé
- L'utilisation d'appareils électriques de type raclette est interdit

Si commande de repas : facturation au plus tard le mois suivant

RÉSERVATION DE SALLE ET REPAS



Les Ligériennes

RÈGLEMENT D'UTILISATION DES SALLES
à l'attention des résidents et proches

MVS-DE-008-b / Projet du 10 juin 2025 / Page 1 sur 1

1. OBJET

Le présent document fixe les règles d'utilisation des salles pouvant être mises à la disposition de la personne accompagnée et de ses proches, sous les conditions définies ci-après :

2. GRATUITÉ

Les salles sont mises à disposition de la personne et de ses proches, à titre gratuit, lorsqu'elles ne sont pas occupées par des activités en lien avec le fonctionnement et la vie sociale à l'EHPAD.

3. PRINCIPE DE RÉSERVATION

Les salles font l'objet d'une réservation auprès de l'équipe d'accueil de l'établissement. Il n'est en aucun cas permis de les occuper sans demande préalable.

4. ÉQUIPEMENT DES SALLES

Tous les salons des résidents et des familles, ainsi que les espaces accueillant habituellement les PASA et l'accueil de jour, disposent de vaisselle. Certaines salles disposent d'un lave-vaisselle[1].

Les salles d'animation et de réunion ne disposent pas de vaisselle.

5. COMMANDE DE REPAS

La commande de repas préparés par l'établissement est possible dans certaines salles[1]. Elle doit se faire au moins 8 jours avant la date du repas, auprès des agents d'accueil de la résidence. Elle est soumise à l'acceptation du responsable restauration et facturée selon les tarifs « repas visiteurs » en vigueur le jour du repas.

Les repas commandés sont livrés directement dans la salle, dans un chariot disposant d'une cellule froide et d'une cellule chaude afin de garder à bonne température les plats préparés.

6. OBLIGATIONS DES PROCHES

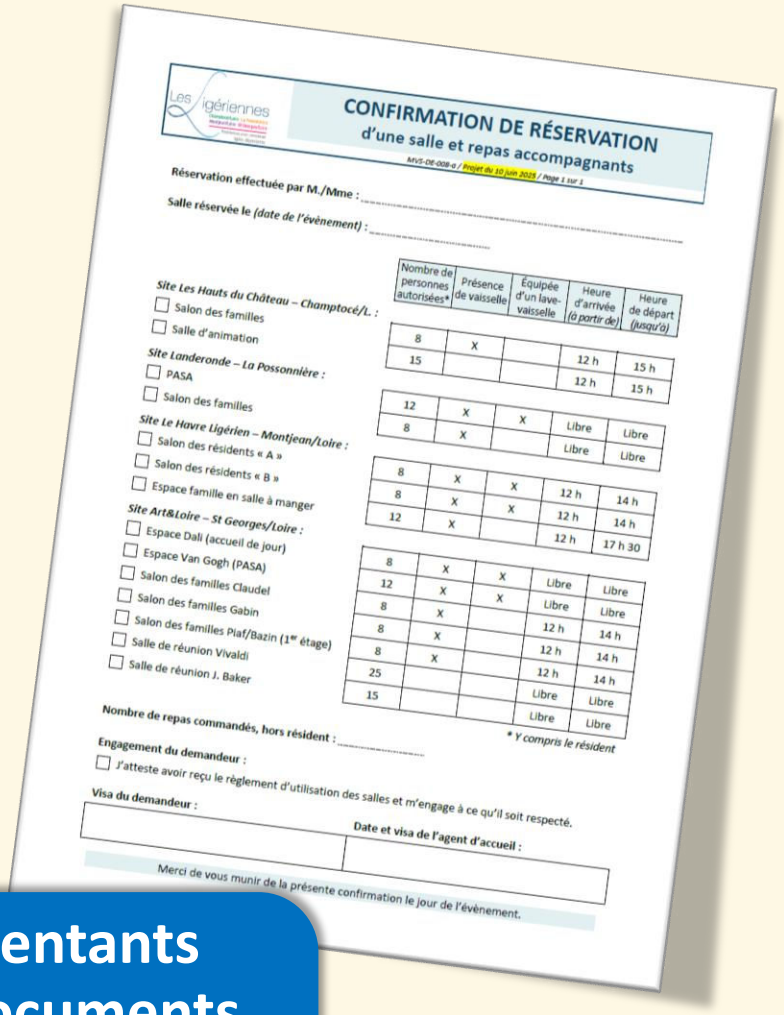
L'établissement ne peut pas mettre de personnel à disposition de la personne et de ses proches :

- ➔ Les proches gèrent en autonomie les repas (dressage de la table, service, débarrassage).
- ➔ Les proches s'engagent à rendre la salle propre et la vaisselle faite.
  Si la salle ne dispose pas de lave-vaisselle, une roulante est mise à disposition : les proches s'engagent à y déposer la vaisselle sale et à la ramener en l'état dans les offices avant 20 h.
- ➔ Les proches s'engagent à ramener les sacs poubelles auprès des offices, au plus tard à 20 h.

7. INTERDICTION

Il est totalement interdit d'utiliser des appareils électriques à réchaud ou résistance chauffante tel que pierrade, raclette, fondue, gaufrier, etc. dans les résidences.

[1] Renseignements auprès de l'équipe d'accueil, sur le site de St Georges/Loire : accueil@lesligeriennes.fr ou 02 41 39 60 60.



Les Ligériennes

CONFIRMATION DE RÉSERVATION
d'une salle et repas accompagnants

MVS-DE-008-a / Projet du 10 juin 2025 / Page 1 sur 1

Réservation effectuée par M./Mme : .....

Salle réservée le *(date de l'évènement)* : .....

	Nombre de personnes autorisées*	Présence de vaisselle	Équipée d'un lave-vaisselle	Heure d'arrivée *(à partir de)*	Heure de départ *(jusqu'à)*
Site Les Hauts du Château – Champtocé/L. :					
☐ Salon des familles	8	X		12 h	15 h
☐ Salle d'animation	15			12 h	15 h
Site Landeronde – La Possonnière :					
☐ PASA	12	X	X	Libre	Libre
☐ Salon des familles	8	X		Libre	Libre
Site Le Havre Ligérien – Montjean/Loire :					
☐ Salon des résidents « A »	8	X	X	12 h	14 h
☐ Salon des résidents « B »	8	X	X	12 h	14 h
☐ Espace famille en salle à manger	12	X		12 h	17 h 30
Site Art&Loire – St Georges/Loire :					
☐ Espace Dali (accueil de jour)	8	X	X	Libre	Libre
☐ Espace Van Gogh (PASA)	12	X	X	Libre	Libre
☐ Salon des familles Claudel	8	X		12 h	14 h
☐ Salon des familles Gabin	8	X		12 h	14 h
☐ Salon des familles Piaf/Bazin (1er étage)	8	X		12 h	14 h
☐ Salle de réunion Vivaldi	25			Libre	Libre
☐ Salle de réunion J. Baker	15			Libre	Libre

* Y compris le résident

Nombre de repas commandés, hors résident : .....

Engagement du demandeur :

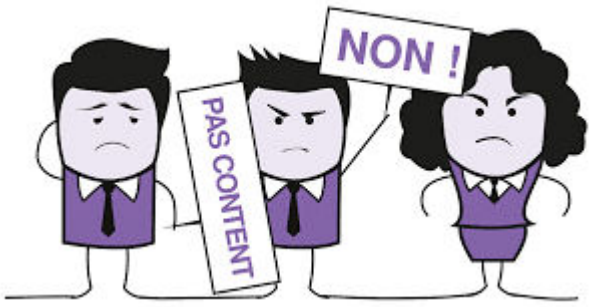
☐ J'atteste avoir reçu le règlement d'utilisation des salles et m'engage à ce qu'il soit respecté.

Visa du demandeur : | **Date et visa de l'agent d'accueil :**

Merci de vous munir de la présente confirmation le jour de l'évènement.

Avis des représentants du CVS sur les documents transmis le 12/06/25

Le suivi des réclamations



SUIVI DES RÉCLAMATIONS 2025

9 nouvelles réclamations enregistrées entre le 01/04 et le 25/06/25

3 orales, 5 mails/courriers, 4 fiches de communication*	Toutes émises par un proche

6 réponses écrites (1 postale, 5 électroniques)	**4 entrevues** (avec le plaignant ou le résident)	Délais de réponse 0 à > 31 jours Moy. : **env. 5 jrs**

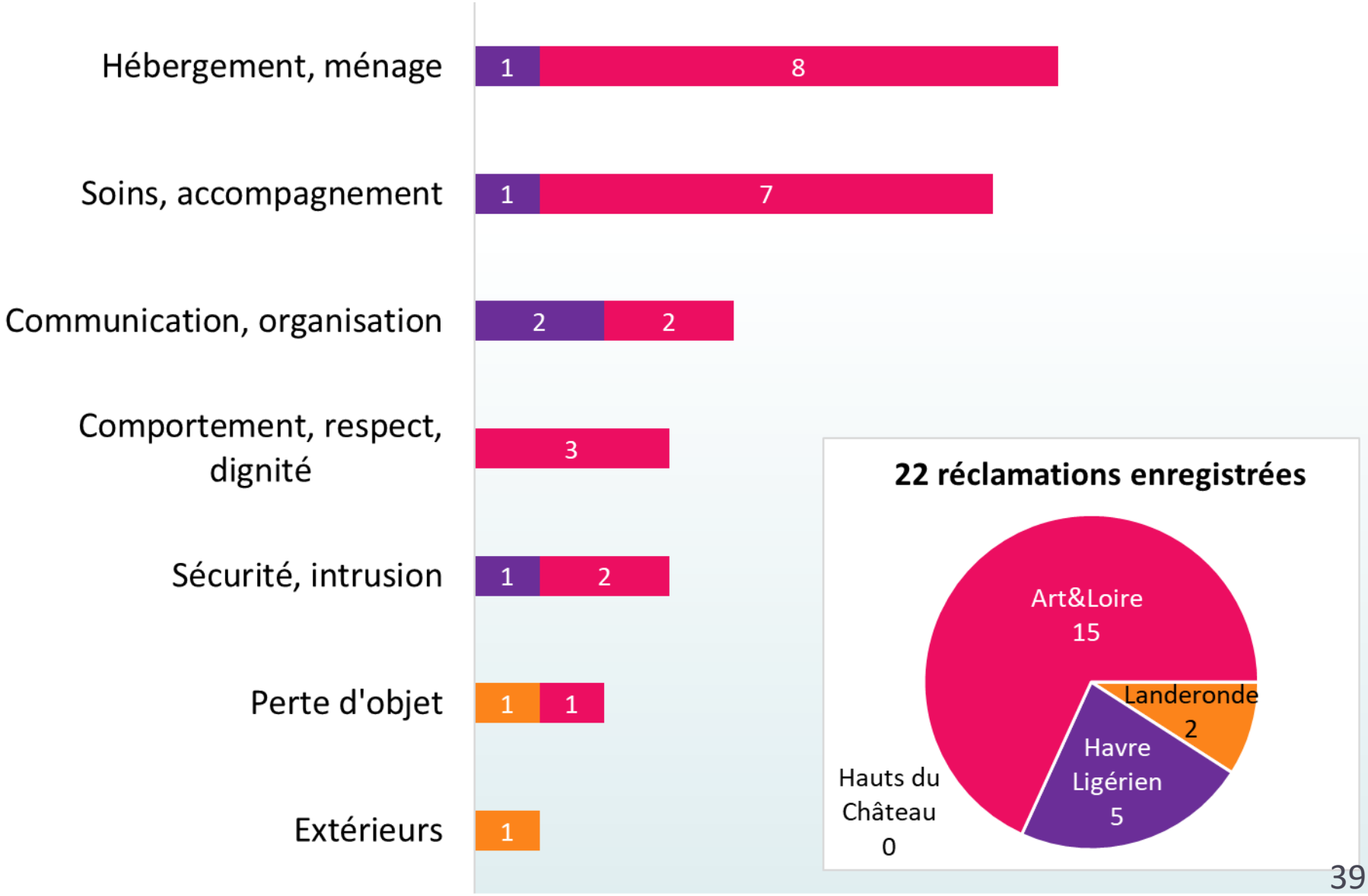
* *Plusieurs réclamations sont doublées (orale puis écrite, fiche + mail)*

Soit 22 réclamations enregistrées en 2025

3 orales, 11 mails/courriers, 11 fiches de communication*	1 émise par un résident 21 émises par un proche

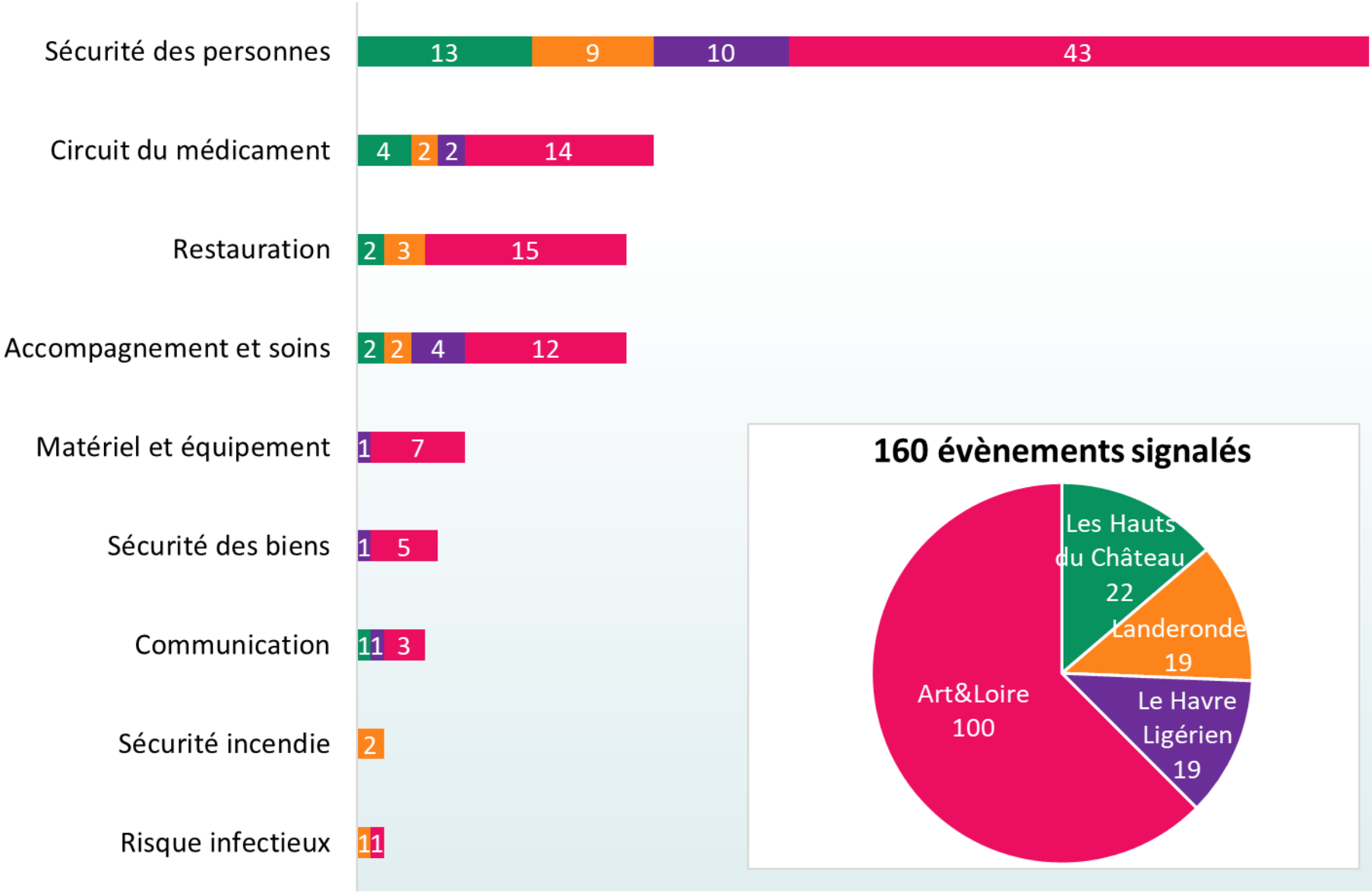
14 réponses écrites (2 postales, 12 électroniques)	**10 entretiens** (10 entrevues, 0 téléphonique)	Délais de réponse 0 à 79 jours Moyenne : **13,1 jrs**

THÈMES DES RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES EN 2024

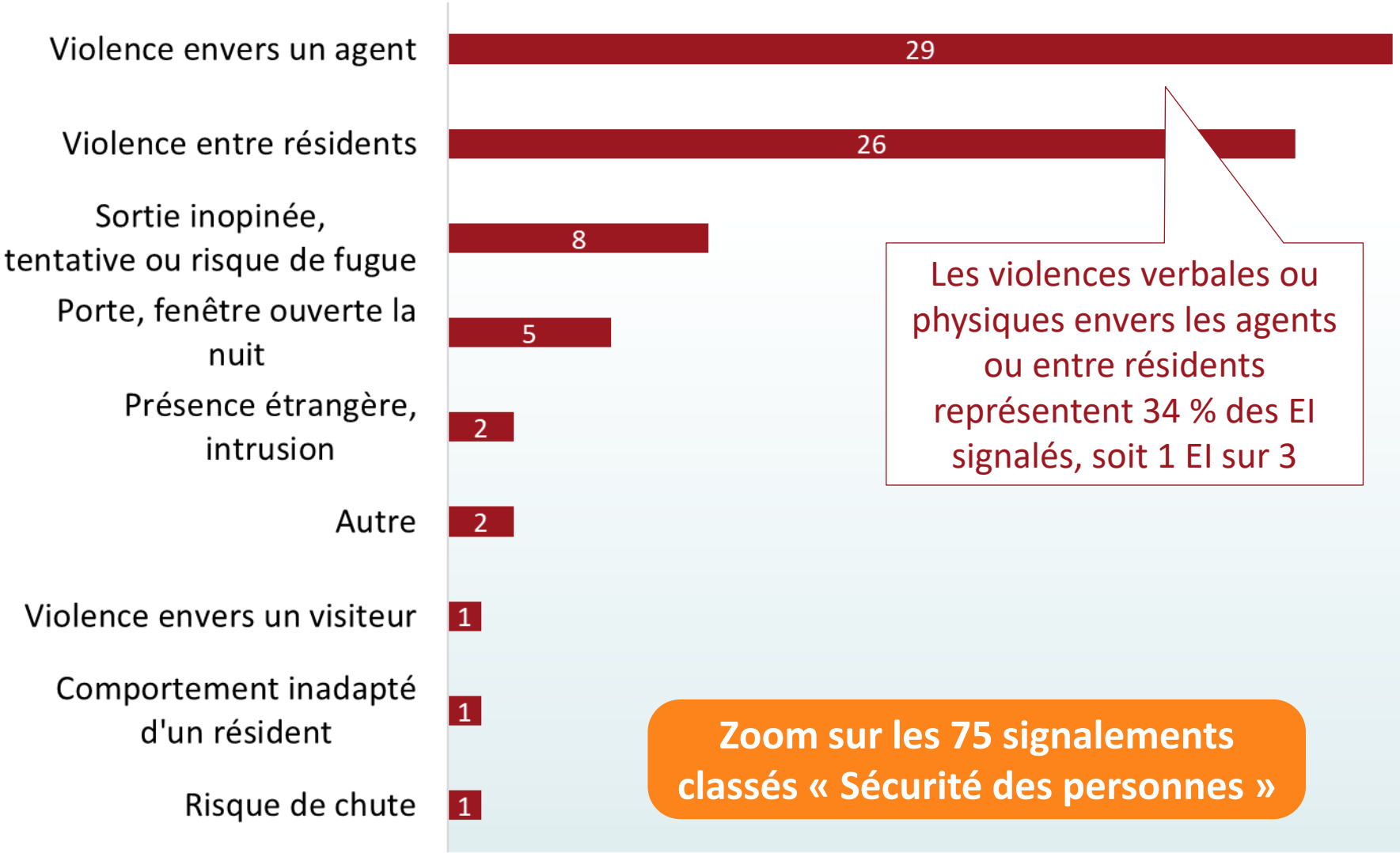


Les évènements indésirables et appréciables 1er semestre 2025

ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES 1er SEMESTRE 2025



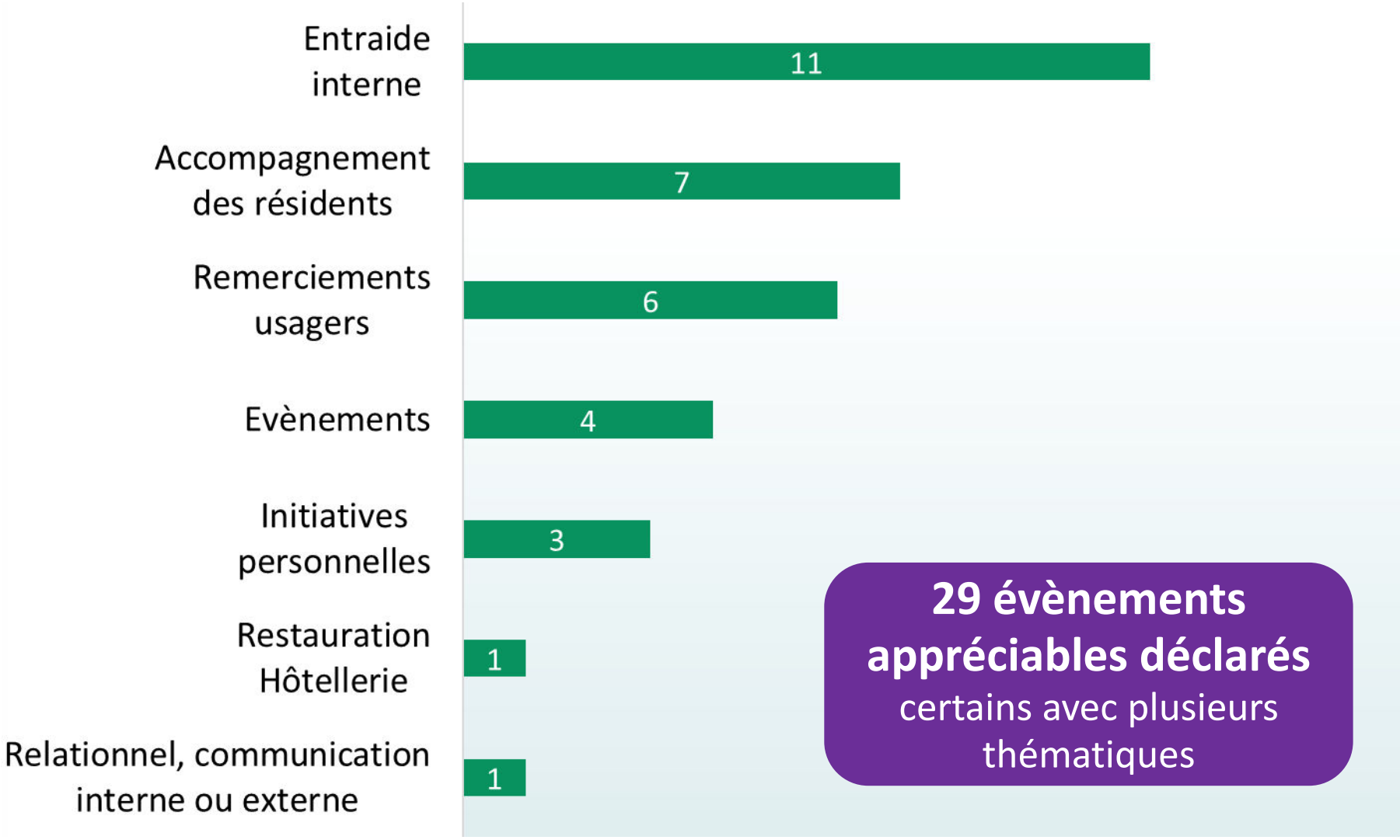
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES 1er SEMESTRE 2025



Les violences verbales ou physiques envers les agents ou entre résidents représentent 34 % des EI signalés, soit 1 EI sur 3

Zoom sur les 75 signalements classés « Sécurité des personnes »

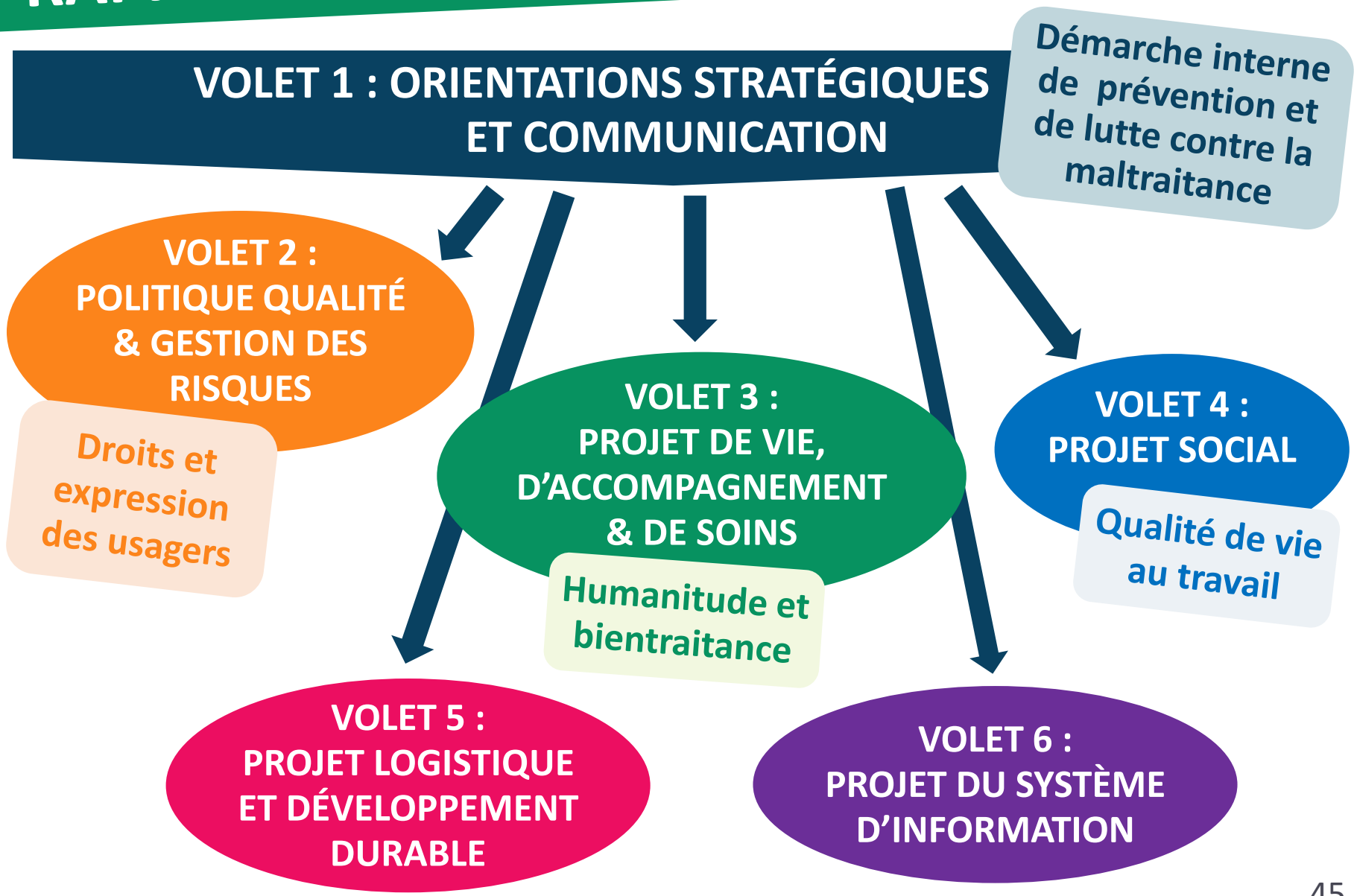
ÉVÈNEMENTS APPRÉCIABLES 1er SEMESTRE 2025



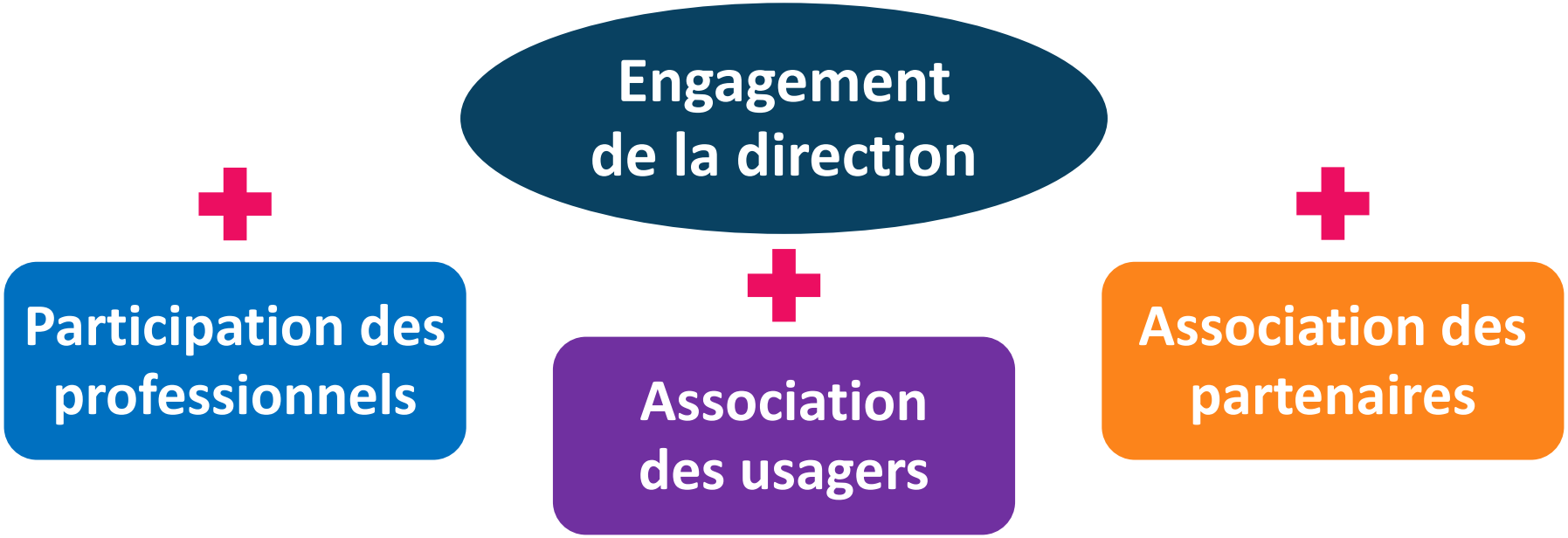
29 évènements appréciables déclarés
certains avec plusieurs thématiques

Projet d'Établissement : participation du CVS

RAPPEL : STRUCTURE DU PROJET 2026-2030



RAPPEL : IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES



Exemples de formes de participation :

- groupes de travail, de réflexion, de relecture,
- recherches documentaires, recueils de données pour catégoriser les besoins du public accueilli…
- réalisation d'entretiens auprès des usagers, enquête de satisfaction,
- réalisation d'entretiens avec des partenaires sur les coopérations existantes ou souhaitables…

MODALITÉS D'ASSOCIATION DES USAGERS

➔ **Prise en compte lors de la rédaction des volets des retours existants :**

- ✓ Enquêtes de satisfaction
- ✓ Réclamations, suggestions et remerciements
- ✓ Questions du CVS
- ✓ Réunions des familles

➔ **Participation de représentants volontaires du CVS :**

Groupe de réflexion et de relecture
Jeudi 25/09/25
à 10 h

Informations
et questions diverses

MAIL DE MME GUILMIN

« Je suis au regret de ne pas pouvoir assurer ma fonction de suppléante pour la prochaine séance du CVS. Merci d'excuser mon absence. De même, je ne serai pas présente à la réunion préparatoire du 19 juin.

Ce qui pose la question des créneaux de tenue des CVS en milieu de matinée ou apm...lorsqu'on est en activité professionnelle. Ce qui n'est peut-être pas une réalité pour la majorité des représentants des familles mais qui parle tout de même, selon moi de la place donnée aux familles dans le fonctionnement des résidences.

Merci donc, si c'est possible, de lire ce mail lors du prochain CVS aux membres présents. »

À noter : les dates et horaires des séances du CVS ont été fixées en novembre 2024 pour l'année entière. Celles-ci étaient indiquées sur l'appel à candidature.

Les jours et heures pourront être discutés avec les représentants des résidents et des familles lors de la dernière séance de l'année.

CALENDRIER DES RENCONTRES 2025

CVS Réunion plénière	CVS Réunion plénière	CVS Réunion plénière	**CVS** **Réunion plénière**
Jeudi 6 FÉVRIER à 10 h	Jeudi 24 AVRIL à 10 h	Jeudi 26 JUIN à 10 h	**Jeudi 6** **NOVEMBRE** à 10 h

Projet d'Établissement
25/09/25 à 10 h

Site de Saint Georges sur Loire pour toutes les séances du CVS

Merci à toutes et tous pour votre attention.