



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Rapport d'activité 2025 – Objectifs 2026



Avis favorable du CVS le 12/02/2026

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'usager. 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 2025.

SOMMAIRE

I – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÉFÉRENCES RÈGLEMENTAIRES	3
II – COMPOSITION DU CVS & ÉQUILIBRE DES SIÈGES	3
Représentants des usagers en 2025	3
Autres représentants et membres permanents	3
Ratio des représentants des usagers	4
III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2025	4
Nombre de séances et participation	4
Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)	5
Communication des conclusions	5
IV – ACTIONS MENÉES EN 2025 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 2025	7
VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2026	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

Deux règlements intérieurs du CVS ont été applicables en 2025 :

- la version applicable au 10/09/2024 portant mention du transfert des sièges des représentants des résidents et des familles de l'ancien site de Savennières au profit du site de St Georges/Loire ;
- la version adoptée en séance du 24/04/2025 à la suite du renouvellement total des sièges du CVS.

Le règlement intérieur du CVS intègre, depuis sa version du 01/12/2022, 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 2025

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

- 10 représentants des personnes accompagnées (4 résidents pour le site de St Georges, 2 pour chacun des autres sites),
- 6 représentants des familles (3 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^{er} trimestre 2025. Depuis des sièges sont restés ou devenus vacants suite à des sorties ou des démissions. Des appels à candidature ont été lancés pour pallier les sièges vacants, soit en 2025 :

- 1 appel à candidature officiel pour les représentants des familles et proches aidants,
- des relances informelles auprès des résidents par les animateurs.

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

	06/02	24/04	26/06	06/11	Mouvements en 2025
Représentants des résidents titulaires	8	7	7	7	- 3 représentants sortants reconduits - 3 sièges non pourvus depuis le renouvellement
Représentants des familles titulaires	6	6	5	6	- 1 départ avec remplacement par appel à candidature
Représentants des usagers titulaires	14	13	12	13	

Le président du CVS est un résident, désigné parmi les représentants des usagers (candidature unique). Il est suppléé par une représentante des familles.

Autres représentants et membres permanents

14 autres membres ont effectivement siégé aux séances du CVS en 2025 :

- 3 membres avec voix délibératives :
 - 1 représentant du Conseil d'Administration,
 - 2 représentants du personnel (élus au 1^{er} trimestre 2025),

- 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^{er} trimestre 2025 suite à appel à candidature),
 - 1 médecin coordonnateur (désigné par ses pairs),
- 7 invités permanents :
 - 1 cadre de santé par séance,
 - 1 psychologue,
 - 4 animateurs (1 par site)
 - 1 responsable qualité, qui assure le secrétariat de l'instance.

La responsable du pôle administration participe aux séances en tant qu'invité expert (présentation de points relevant de ses compétences), 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 06/02/2025	Réels au 06/11/2025
Nombre de représentants titulaires des usagers	16	14	13
Autres membres permanents	14	14	14
Taux de représentants des usagers	53 %	50 %	48 %

III – FONCTIONNEMENT DU CVS EN 2025

Nombre de séances et participation

Quatre séances plénières ont été planifiées et tenues en 2025 :

Séance plénière du :	Nombre de membres invités	Membres présents			Taux de participation
		Représentants des résidents	Représentants des familles	Autres membres	
06/02/2025	28	7 (+ 1 résidente)	5	14	93 %
24/04/2025	27	5	5 (+ 1 proche)	11	78 %
26/06/2025	26	7	4	13	92 %
06/11/2025	27	4	5 (+ 1 suppléant)	10	70 %

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 ;
- Groupe d'échange sur l'élaboration du nouveau Projet d'Établissement.

Points abordés en séances (ordres du jour réalisés)

	06/02	24/04	26/06	06/11
Composition et renouvellement du CVS	X	X	X	X
Adoption du procès-verbal de la séance précédente	X	X	X	X
Adoption du rapport d'activité du CVS	X			
Validation des objectifs pour 2025		X		
Adoption du règlement intérieur du CVS		X		
Charte du représentant des usagers au CVS		X	X	
Retours et demandes des résidents et des proches	X		X	X
Question d'une représentante du personnel				X
Résultats de l'enquête de satisfaction 2024-2025	X			
Communication des résultats de l'Évaluation HAS				X
Bilans trimestriels des réclamations	X	X	X	X
Bilans semestriels des événements indésirables	X		X	
Bilans semestriels des événements appréciables	X		X	
Avis sur des documents relatifs aux droits des résidents	X		X	
Organisation du pôle accueil-admission	X			
Présentation du compte administratif / Points finances		X		X
Informations et avis sur le prix de journée			X	X
Projet d'Établissement (information et participation)		X	X	X
Hébergement et prestations		X	X	X
Actualités et informations diverses	X	X	X	X
Information et rappel du calendrier	X	X	X	X

Les ordres du jour sont transmis aux représentants résidents et des familles en amont des rencontres préparatoires, ce qui leur permet de demander des compléments éventuels, généralement traités 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 le président et adoptés lors des séances suivantes (adoption le 12 février 2026 pour la réunion de novembre 2025).

Les procès-verbaux des 24 derniers mois, a minima, sont accessibles après leur adoption dans des classeurs situés dans les halls d'accueil des résidences et sur le site Internet de l'établissement. Les documents antérieurs peuvent être obtenus sur demande auprès des animateurs, de l'équipe d'accueil ou de la responsable qualité.

IV – ACTIONS MENÉES EN 2025 LIÉES AU CVS

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants	
Charte du représentant	Une charte du représentant des usagers au CVS a été adoptée en séance du 26/06/2025. Elle précise le périmètre d'intervention des représentants, formalise leurs engagements et rappelle leurs missions, leurs droits et leurs devoirs.

Actions permettant de renforcer le rôle des représentants

Réunions préparatoires et visites

Depuis 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.

Depuis avril 2025, les dates de ces rencontres sont fixées en systématique le jeudi précédant la séance plénière et les représentants suppléants y sont conviés.

Une visite du site d'accueil, incluant les locaux techniques, est réalisée selon les souhaits des représentants des familles lors de ces rencontres.

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'URIOPSS¹.

Les représentants des résidents et des familles ont été informés et invités à y participer sur la base du volontariat. Un représentant des familles a suivi les deux modules fin 2025.

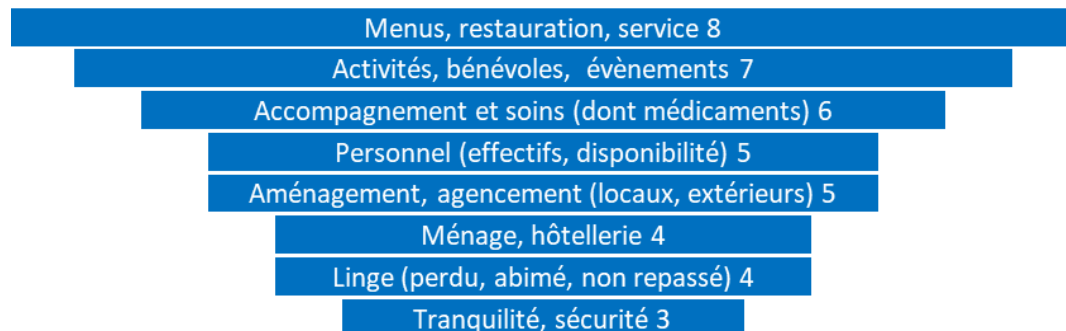
	Sessions 2022	Sessions 2023	Sessions 2024	Sessions 2025
Représentants des résidents	2	0	0	0
Représentants des familles	3	1	1	1

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

Questions et demandes des résidents

Avant chaque séance du CVS, les animateurs organisent des groupes d'échanges avec des résidents de leur site. Ces rencontres ont donné lieu à **42 questions, demandes ou remarques** ayant amené une réponse et/ou un échange en CVS.

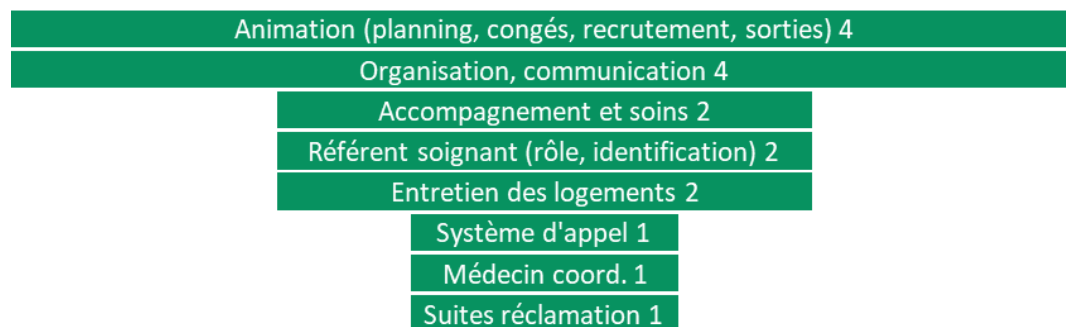
Thèmes des questions / remarques des résidents par récurrence :



Questions et demandes des familles

Les rencontres préparatoires entre les représentants des familles ont donné lieu à **17 questions ou demandes** ayant amené une réponse et/ou un échange en séance.

Thèmes des questions / demandes des familles par récurrence :



¹ Union Régionale Interfédérale des Œuvres Privées Sanitaires et Sociales

Actions en faveur des droits et de l'expression des usagers	
Plaintes et réclamations	Les réclamations ont fait l'objet d'un point systématique en CVS en 2025. 41 réclamations ont été enregistrées sur l'année, dont 39 émises en 2025. 37, soit 95 %, ont fait l'objet a minima d'une première réponse. Le délai moyen de réponse tous sites confondus est de 8,7 jours.
Remerciements	Les remerciements transmis par les familles et résidents (cartes ou autres) sont enregistrés dans le module « Événements appréciables » de la plateforme de gestion BlueKanGo. 24 remerciements ont été enregistrés en 2025.
Enquêtes de satisfaction usagers	Deux grandes enquêtes ont été lancées auprès des résidents et des proches le 1^{er} décembre 2024, avec des dates de clôture en janvier 2025. Les résultats ont fait l'objet d'un bilan présenté en séance du CVS le 06/02/2025.
Projet d'Établissement	Les membres du CVS ont été informés de la structure du projet et des modalités de participation des usagers lors de la séance du 26/06/2025. Un groupe d'échange et de réflexion s'est tenu le 30/10/2025, avec 9 représentants des usagers (2 résidents et 7 proches) et 1 représentante des bénévoles. Le travail du groupe a fait l'objet d'une présentation en séance plénière le 06/11/2025.

V – ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2025

Actions liées au fonctionnement du CVS	État	Commentaires
Organiser les élections pour le renouvellement du CVS.	Réalisé	Renouvellement en mars 2025.
Adopter le règlement de fonctionnement du CVS avec les nouveaux membres.	Réalisé	Séance du 24/04/2025.
Maintenir l'organisation de réunions préparatoires au CVS (résidents, représentants des familles).	Réalisé	2 rencontres non tenues sur 12 avec les résidents, correspondant à l'absence des animateurs.
Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.	Réalisé	Les ordres du jour et 81 % des documents utiles ont été transmis deux semaines avant les séances, 19 % ont été transmis la semaine précédente, au plus tard le jour de la rencontre préparatoire des représentants des familles.

Démarche d'amélioration du service rendu	État	Commentaires
Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau livret d'accueil des résidents.	Non réalisé	Objectif reporté en 2026.
Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau Projet d'Établissement.	Réalisé	Cf. point IV.
Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.	Non réalisé	Objectif reporté en 2026.

VI – OBJECTIFS FIXÉS POUR 2026

En lien avec le fonctionnement du CVS

- ⇒ Systématiser au moins un appel à candidature sur sièges vacants par an et par collège.
- ⇒ Organiser des permanences à l'initiative des représentants des familles.
- ⇒ Accompagner la transformation des réunions préparatoires avec les résidents en « comité des résidents » intégrant commission animation et commission restauration.
- ⇒ Transmettre au moins 90 % des documents utiles deux semaines avant la séance plénières.

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 d'un livret d'accueil des proches.
- ⇒ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction pour recueillir la satisfaction des résidents.

Le : 12 février 2026

Le Présidente du CVS,
M. Pierre RADE,



Représentant des personnes accompagnées