

# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 12 février 2026

## **Étaient présents avec voix délibérative :**

M. Pierre RADÉ, président du CVS, représentant des personnes accueillies, *résidence Les Hauts du Château*  
Mme Paulette CHAUVAT, représentante des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*  
Mme Hélène GRONEAU, représentante des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*  
M. Pierre RAMELET, représentant des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*  
Mme Simone ROCHARD, représentante des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*  
Mme Marie BOUREAU, représentante des familles, *résidence Le Havre Ligérien*  
M. Xavier DOINEAU, représentant des familles, *résidence Art&Loire*  
Mme Isabelle GOURDON, représentante suppléante des familles, *résidence Les Hauts du Château*  
M. Roland FARDEAU, représentant des familles, *résidence Landeronde*  
Mme Yolaine LIVOIREAU, vice-présidente du CVS, représentante des familles, *résidence Art&Loire*  
M. Guy RESPONDEK, représentant des familles, *résidence Art&Loire*  
Mme Marie Christina LIVET, représentante du Conseil d'Administration  
M. Jocelyn BABONNEAU, représentant du personnel  
Mme Stéphanie LEQUEUX, représentante du personnel

## **Assistaient également sans voix délibérative :**

Mme Amélie MORIN, directrice adjointe en charge des relations avec les usagers  
Dr Denis VATELOT, médecin coordonnateur référent du CVS  
Mme Bénédicte GAUTIER, psychologue référente du CVS  
Mme Marie-Gabrielle BENOIT, représentante des bénévoles  
M. Ewenn BOISSINOT, animateur, *résidence Le Havre Ligérien*  
Mme Ambre MAHE, animatrice, *résidence Les Hauts du Château*  
Mme Alexandra OLIVAUD, animatrice, *résidence Art&Loire*  
Mme Marina ZILLI-DEWAELE, responsable pôle qualité  
Mme Maryline BRANCHEREAU, représentante suppléante du personnel

## **Étaient excusés :**

Mme Raymonde FERRARA, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*  
Mme Odile SICHET, représentante des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*  
M. Fernand CHAUDET, représentant des familles, *résidence Les Hauts du Château*  
Mme Adeline CHÂTEAU, cadre supérieure de santé et coordinatrice des soins  
Mme Annelise DUPONT, cadre de santé référente CVS  
Mme Laure GASLARD, animatrice, *résidence Landeronde*

*Date de la convocation : 30 janvier 2026*

*Nombre de votants : 14*



## **Ordre du jour réalisé**

- Adoption du procès-verbal de la séance du 06/11/2025 – **Point soumis à avis**
- Retours et questions des résidents et des proches
- Adoption du rapport d'activité 2025 du CVS
- Amélioration de la qualité du service rendu :
  - *Les réclamations – Bilan 2025*
  - *Les évènements indésirables – Bilan 2025*
  - *Les évènements appréciables – Bilan 2025*
- Hébergement et prestations :
  - *Augmentation de la participation forfaitaire autonomie*
  - *Nouvelles annexes au Contrat de séjour – Recueils de consentement*
  - *Les travaux et aménagements en cours et à venir*
- Informations et questions diverses

**La séance est ouverte à 10 h 00.**

Le président, M. Pierre RADÉ, représentant des résidents des *Hauts du Château*, ouvre la séance.

La directrice adjointe en charge des relations avec les usagers, Mme Amélie MORIN, remercie les membres du CVS pour leur présence. Un tour de table est proposé.

## I. Adoption du procès-verbal de la séance du 6 novembre 2025

Le procès-verbal de la séance du 06/11/2025 a été transmis aux membres le 02/02/2026.

Un représentant des familles de l'EHPAD de St Georges/Loire interroge la direction sur le devenir de son projet PIANO. Mme MORIN indique qu'il est difficile d'engager une réflexion autour de ce projet :

- l'établissement n'a actuellement pas les moyens de le financer et ne remplit pas les conditions pour obtenir les subventions nécessaires,
- côté architecture, la dalle a été construite pour un patio et ne supportera pas en l'état l'ajout d'une construction.

Mme MORIN invite cependant les représentants à continuer de faire des propositions sur les espaces de convivialité. Elles seront étudiées dès lors qu'elles seront possibles avec les moyens de l'EHPAD.

Concernant la signalétique, des représentants des familles de l'EHPAD de St Georges/Loire reviennent sur la difficulté pour les visiteurs de trouver les quartiers Bazin et Piaf hors des heures d'ouverture de l'accueil, aucun affichage n'indiquant qu'ils sont au 1<sup>er</sup> étage. La remarque est prise en compte.

Le procès-verbal est adopté à l'unanimité sans modification.

**RAPPEL : Les procès-verbaux sont transmis par mail aux référents familiaux et consultables dans les halls d'entrée des résidences et sur le site Internet de l'établissement seulement après leur adoption.**

## II. Retours et questions des résidents

Des rencontres préparatoires avec des résidents ont été réalisées en amont de la réunion du CVS, sur l'ensemble des sites. Les résidents présents se sont exprimés sur diverses thématiques.

### RÉSIDENTS DES HAUTS DU CHÂTEAU À CHAMPTOCÉ/LOIRE

<b>Repas :</b>	<p>☹️ Le soir, « on mange mal » et trop petites quantités.</p> <p>☹️ Certains plats sont trop secs. Exemple du midi du 02/02/2026 : poisson meunière et pommes de terre vapeur. Pour beaucoup, la sauce manquait.</p> <p>😊 Les plats sont assez variés.</p>
<b>Hébergement :</b>	<p>😊 Les parties communes sont bien entretenues, mais « Pas assez souvent dans les chambres ».</p> <p>☹️ Beaucoup de pertes de linge.</p> <p><i>Une représentante des personnels indique que les pertes sur ce site concernent souvent du linge apporté par les familles directement dans les chambres, sans être déposé au préalable en lingerie pour le marquage.</i></p> <p><i>Il y a également eu plusieurs entrées proches en fin d'année : peut-être y a-t-il eu du retard dans le marquage.</i></p>

<b>Courrier :</b>	<p>☹️ Une résidente se plaint de courriers égarés.</p> <p>☹️ « Les boîtes aux lettres sont inutiles, trop dures à ouvrir. »</p>
<b>Accompagnement :</b>	<p>😊 Pour quelques résidents, certains personnels soignants sont trop « brusques » dans leurs gestes.</p> <p>😊 <i>Vous sentez-vous écoutés lors des soins ?</i> Réponse générale : « Oui ».</p> <p>☹️ Certains personnels manquent de politesse, pas de « Bonjour ».</p>
<b>Activités :</b>	😊 Les résidents sont globalement satisfaits.
<b>Général :</b>	<p>« <i>Qu'est-ce que vous appréciez ici ?</i> »</p> <p>😊 Bonne entente et bonne ambiance entre les résidents.</p>

## RÉSIDENTS DU HAVRE LIGÉRIEN À MONTJEAN/LOIRE

<b>Hébergement :</b>	<p>👉 Peut-on installer des sonnettes dans les couloirs à l'étage ?  <i>Voir les échanges de la séance du 06/11/2025.</i>  <i>Les besoins seraient plutôt dans les petits salons. Il est rappelé qu'il y en a dans les toilettes à l'usage du public.</i>  <i>L'usage de médaillons individuels est de nouveau abordé : une représentante des personnels confirme les difficultés de gestion de ce type d'équipement sur le site de Champtocé/Loire (retrait par les porteurs, fausses alarmes, pertes...).</i></p> <p>👉 Peut-on rendre les balcons accessibles aux résidents en fauteuils ?  <i>Le service technique va y réfléchir, mais la sécurité restera une priorité dans la recherche de solutions.</i></p>
<b>Repas / Service :</b>	<p>😊 Globalement très satisfaits, mais les légumes sont parfois tièdes.</p> <p>😊 Félicitations pour les fêtes.</p>
<b>Accompagnement :</b>	😊 Les résidents sont satisfaits de l'accompagnement qui leur est proposé par les soignants. Le fonctionnement en 12 heures est sans incidence pour eux.
<b>Activités :</b>	<p>😊 Les résidents sont satisfaits des sorties de Noël.</p> <p>😊 Propositions régulières de veillées par les soignantes de nuit.</p> <p>☹️ Horaire de la gym douce (Siel Bleu) : trop tôt après le repas.  <i>L'animateur du site précise qu'il pourrait être possible de changer d'horaire, mais à condition de changer d'intervenant : les résidents préfèrent à la majorité garder le même intervenant.</i></p> <p>📍 Sorties pique-nique et piscine à prévoir aux beaux jours.</p>
<b>Noirmoutier :</b>	<p>Le séjour est en cours d'organisation. Les éléments sûrs au 12/02/2026 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu réservé : l'Estran, accessible PMR, du mardi 1<sup>er</sup> au jeudi 03/09/2026 (3 jours, 2 nuits)</li> <li>▪ 7 résidents, accompagnés par 4 professionnels du site dont un infirmier</li> <li>▪ Modalités de participation non encore définies : elles dépendront du matériel de soins pouvant être emportés.</li> </ul>



**RÉSIDENTS D'ART&LOIRE À ST GEORGES/LOIRE**

<p><b>Repas / Service :</b></p>	<p>😊 Rien à redire sur la variété, les horaires, la température. Les soupes sont très bonnes, le service est parfait, purée systématique en remplacement.</p> <p>😞 Les légumes manquent parfois de cuisson (haricots verts trop croquants, pommes de terre trop dures), la salade manque d'assaisonnement, la viande n'est pas toujours bonne, et parfois dure.</p> <p><i>Un représentant des personnels, second de cuisine, prend note de ces remarques.</i></p> <p><i>Un membre du CVS évoque les frites, devenues moins croquantes.</i></p> <p><i>Le second de cuisine explique : les soignants descendaient auparavant chercher les frites en cuisine au dernier moment, elles étaient donc consommées juste après leur cuisson. Elles sont désormais montées par un cuisinier, qui doit passer par toutes les salles à manger. Les frites restent plus longtemps dans un contenant fermé, elles ramollissent plus vite.</i></p> <p><i>Le second précise aussi que les frites sont fraîches, pas surgelées.</i></p> <p>😞 Petits déjeuners : pas toujours de sucre, tranches de pain trop fines et trouées (beurre et confiture passent à travers).</p> <p><i>Concernant le sucre, les résidents ne doivent pas hésiter à en demander au personnel qui les sert.</i></p> <p><i>Concernant le pain, il est fourni par la boulangerie de Champtocé/Loire. Il peut être effectivement troué, comme tous les pains artisanaux. Les tranches sont demandées fines pour pouvoir être consommées par le plus grand nombre de résidents (plus faciles à mâcher).</i></p>
<p><b>Hébergement :</b></p>	<p>😊 Chambres neuves et agréables.</p> <p>😞 Températures inégales suivant l'exposition. Un résident se plaint de l'isolation phonique.</p> <p><i>Concernant la température, les résidents ayant froid peuvent le signaler au personnel afin que le service technique puisse vérifier le fonctionnement du chauffage.</i></p> <p>😞 Couloirs : signalétique jolie mais difficile à lire. Les résidents se repèrent mal.</p> <p>😊 Salles à manger et salle d'animation agréables et propres.</p> <p>📍 Les salons « des familles » sont utilisés par les résidents, et parfois pour pâtisser. Des résidents jouent aux cartes dans les petites salles derrière les salles à manger, notamment lors des épisodes épidémiques où ils évitent d'être trop nombreux dans la même pièce.</p>
<p><b>Activités :</b></p>	<p>😊 Les résidents aiment ce qui est proposé et ne veulent pas changer ce qui est déjà en place (loto tous les mercredis, même sans lots).</p> <p>😊 Proposition de refaire des concours de belotte avec les familles : les résidents sont pour.</p> <p>😊 Les déplacements à La Possonnière sont appréciés.</p> <p>😊 Des résidents sont allés voir la pièce de théâtre du moment le 6 février.</p> <p>📍 À prévoir aux beaux jours : reprise des balades à l'extérieur (tour de l'étang...), demande de visiter la commune (dont l'abbaye), aller voir les expos photos dans les jardins.</p>

<b>Vie sociale :</b>	<p>📌 Le « grand repas » avec les familles est évoqué :</p> <p><i>La direction souhaite les reprendre en 2026. L'organisation est à étudier, notamment pour la disposition des tables en nombre.</i></p> <p><i>Il est aussi rappelé la possibilité d'emprunter une salle pour des rencontres.</i></p>
<b>Général :</b>	« Si la directrice était devant vous, que voudriez-vous lui dire ? Lui demander ? »
<b>Accompagnement :</b>	<p>😊 Pas réellement de question. Les besoins sont satisfaits au quotidien.</p> <p>Le personnel est attentif et serviable, à tous les niveaux.</p>

### RÉSIDENTS DE LANDERONDE À LA POSSONNIÈRE

<b>Accompagnement :</b>	😊 Le personnel est très agréable et disponible, mais ne reste pas assez longtemps lors des passages en chambre.
<b>Ménage :</b>	😞 Le ménage dans les chambres est parfois insuffisant.
<b>Activités :</b>	😊 Plein de projets pour cette nouvelle année et un extérieur à découvrir aux beaux jours.

Le représentant des familles de l'EHPAD de La Possonnière demande s'il serait possible de faire un marquage au sol au Rez-de-jardin pour indiquer comment monter au rez-de-chaussée. Cette question sera posée au service technique.

Des représentants des familles ont visité le site de La Possonnière le 05/02/2026, après la réunion de préparation au CVS. L'un d'eux interroge sur l'utilisation des locaux du PASA de cette résidence : Mme MORIN explique que ce PASA fonctionnait car il intégrait des résidents et un professionnel de l'EHPAD de Savennières. L'autorisation des 14 places de PASA a été transféré à la Résidence *Art&Loire* en même temps que les lits de Savennières, il n'y a pas de moyens humains pour maintenir cette activité à La Possonnière. L'établissement espère cependant pouvoir ouvrir, à moyen ou long terme, une unité dédiée à l'accueil de personnes handicapées âgées (UPHA) au rez-de-jardin, qui compte 8 chambres autour des locaux du PASA et de son patio sécurisé. Actuellement aucun appel à projet n'est lancé au niveau de l'Agence Régionale de Santé et du Département pour ce type d'accompagnement et l'établissement n'a pas les ressources humaines nécessaires.

#### ***Point complémentaire – Élections municipales 2026 :***

Les résidents sont des citoyens habitants d'une commune. Voter reste leur droit, même en EHPAD.

Afin que les résidents puissent exercer leur droit au vote, les animateurs ont effectué auprès d'eux un recueil des souhaits. Les familles ont été informés de ce recueil par courrier. Les représentants des résidents et les animateurs sont invités à donner leurs retours sur ce recueil.



Les animateurs présents (Montjean, St Georges et Champtocé) s'expriment tour à tour :

- À Montjean, le recueil a été chronophage mais a été réalisé, auprès des 35 résidents en capacité de voter. Six sont intéressés et deux vont se rendre au bureau de vote avec leurs familles.
- À St Georges, peu de résidents pourront voter : beaucoup n'ont plus les capacités pour le faire de manière éclairée, et peu sont inscrits sur les listes électorales de la commune. Quatre résidents ont rempli des procurations que les gendarmes viendront reprendre. Deux résidents se déplaceront avec l'aide de leurs familles. Une résidente n'a pas de moyen de transport.

Mme MORIN précise que l'établissement recueille les souhaits mais n'a pas les ressources pour accompagner les résidents : il est important que les proches s'impliquent. La représentante du Conseil d'Administration indique que les assesseurs peuvent réaliser des transports entre deux permanence.

- À l'EHPAD de Champtocé, 39 résidents ont été sondés et 16 sont intéressés pour aller voter. L'animatrice du site demande comment elle peut savoir si ces résidents sont bien inscrits sur les listes électorales de la commune. L'animatrice de St Georges indique qu'elle a contacté les familles des résidents pour lesquels il y avait un doute.

Des représentants des familles demandent si les résidents sont informés des candidatures et des programmes. Il est en effet difficile pour les résidents de se rendre aux réunions publiques organisées par les candidats. Mme MORIN indique que l'EHPAD est le domicile des résidents et que tous les habitants ont le droit à un vote éclairé. Par conséquent, les candidats peuvent demander à organiser une rencontre dans l'EHPAD et remettre des flyers aux résidents. Aucun candidat ne sera favorisé.

### III. Retours et questions des représentants des proches

Une réunion des représentants des familles s'est tenue le 05/02/2026. Suite à cette rencontre, quatre questions ont été transmises pour réponse en séance :

- **Les familles seront-elles consultées avant le changement des télévisions dans les chambres des résidents de l'EHPAD de La Possonnière ? Par exemple, un résident habitué à un système de télécommande pourra-t-il conserver sa télévision ? Les sites de Champtocé et Montjean sont-ils concernés par ces changements ?**

Cette décision fait suite à un échange en F3SCT avec les représentants des professionnels, au regard des contraintes liées à la surface des chambres, dont 98 % sont inférieures à 20 m<sup>2</sup>.

Ces dimensions rendent plus difficiles les déplacements et l'utilisation de certains matériels de soins. Il a donc été décidé d'équiper les chambres de télévisions adaptées installées sur supports muraux. Elles sont fournies par l'établissement, sans coût supplémentaire pour les résidents. Cela permettra aussi de réduire les interventions du service technique puisque ces télévisions resteront à demeure dans les chambres.

Un représentant des familles précise qu'une famille de La Possonnière a contacté le CVS par crainte de ne pas avoir le choix : il peut être difficile pour une personne âgée de s'habituer à une nouvelle télécommande. Le représentant des familles de La Possonnière souhaiterait voir la télécommande.

Mme MORIN indique que la télécommande sera simple, sur un modèle similaire à celles équipant le site de St Georges. Les résidents qui souhaitent conserver leur télévision personnelle peuvent bien entendu le faire. Au jour de la séance, une seule personne a fait ce choix.

Les sites de Champtocé et de Montjean ne sont à ce jour pas concernés par ce changement.

- **Serait-il possible d'harmoniser l'heure de distribution des journaux entre tous les EHPAD ?** Il a été signalé au CVS qu'un certain nombre de résidents de Champtocé sur Loire préféreraient recevoir leurs journaux pendant le petit-déjeuner plutôt qu'à 10 heures.

Un représentant des familles indique que le journal est livré plus tôt le week-end. Il est précisé que ce sont les agents d'hôtellerie qui le remettent aux résidents le week-end, mais c'est l'animatrice qui le distribue en semaine, après sa prise de poste.

Il est demandé si les agents d'hôtellerie pourraient livrer le journal aussi en semaine. L'animatrice du site et une représentante du personnel évoque la charge de travail de l'équipe d'hôtellerie : cela semble difficile à envisager.

À titre informatif, une dizaine de résidents sont concernés sur le site de Champtocé. Mme MORIN indique qu'une organisation en fonction des souhaits de la majorité des résidents de chaque site est préférable à une harmonisation. Les résidents peuvent aborder cette question avec les animateurs.

- **Pourrions-nous obtenir davantage d'informations concernant la commission de sécurité sur les réservations des salles communes à Saint-Georges-sur-Loire ?** Nous avons été informés que le nombre de personnes autorisées dans les salles a été réduit (8 personnes ?).

Les modalités de réservation des salles et les capacités de chacune d'elles, ainsi que le matériel qui y est proposé, ont fait l'objet de trois documents ayant reçu l'avis favorable du CVS en séance du 26/06/2025 :

- un règlement d'utilisation des salles à l'attention des résidents et des proches,
- un formulaire de confirmation de réservation indiquant le nombre maximal de convives par salle,
- un protocole de gestion des réservations à l'attention des personnels de l'accueil.

Les modalités de réservation, le règlement et les capacités des salles ont également été présentés en réunions des résidents et des familles en juin et juillet 2025.

Concernant le règlement, Mme MORIN indique des non-respects réguliers des familles concernant le nettoyage de la salle. Elle rappelle que ces prêts sont un service rendu aux résidents et à leurs proches, et que les personnels de l'EHPAD n'assurent ni le ménage post occupation, ni le service pendant le repas.

Concernant les capacités maximales des salles, elles sont constantes depuis leur validation en juin 2025 (pas de réduction). Il n'existe pas un plafond unique : le nombre de personnes autorisées varie selon les salles et les configurations. Il résulte d'une analyse globale des contraintes techniques et organisationnelles. Ont été pris en compte, notamment :

- l'espace et l'accessibilité,
- les places disponibles et le mobilier (nombre de tables et de chaises),
- les possibilités de la cuisine centrale en matière de production des repas.

Ceci vise à garantir le confort des usagers et le bon fonctionnement du service.

Un représentant des familles indique qu'il y a parfois jusqu'à 12 résidents en fauteuils dans les salons de Gabin et Claudel. La commission de sécurité accepte-t-elle cela ? Mme MORIN répond : les salons permettent l'accueil de ces résidents en sécurité. Les locaux sont aux normes, avec des portes larges adaptées aux personnes à mobilité réduite, des accès directs sur les terrasses pour une évacuation vers l'extérieur par des portes non verrouillées ne s'ouvrant que de l'intérieur.

Les éléments présentés en réunions des résidents et des familles en juin et juillet 2025 sont repris pour mémoire :

**Modalités de réservation et engagement :**

**Réservation 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 : une confirmation écrite de réservation (mail ou formulaire papier) sera faite par l'équipe d'accueil
- Capacité et équipement variant selon les salles  
Renseignement auprès de l'accueil de la résidence *Art&Loire* : [accueil@lesligeriennes.fr](mailto:accueil@lesligeriennes.fr)  
ou 02 41 39 60 60

**Engagement des proches à respecter le règlement intérieur**

- 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

**Informations relatives aux salles :**

<b>Résidence Art&amp;Loire – St Georges/Loire</b>					
Lieux	Espace DALI (Accueil de jour)	Espace VAN GOGH (PASA)	Salle d'animation VIVALDI	Salle de réunion J. BAKER	Salons CLAUDEL, GABIN, PIAF/BAZIN
<b>Nb max de convives<sup>1</sup></b>	8 personnes	12 personnes	25 personnes	15 personnes	8 personnes chacun
<b>Repas accompagnants</b>	OUI	OUI	NON	NON	OUI
<b>Mise à disposition de vaisselle</b>	OUI Les accompagnants s'engagent à rendre la salle propre et la vaisselle faite (l'espace est équipé d'un lave-vaisselle)		NON Les accompagnants s'engagent à rendre l'espace propre et rangé		OUI Les accompagnants s'engagent à déposer la vaisselle sale sur le chariot mis à leur disposition et à l'acheminer vers l'office
<b>Quand</b>	WE et jours fériés - Pas de contrainte horaire				Du lundi au vendredi de 12 h à 14 h

Une interrogation se pose concernant les jours de disponibilité des salons des quartiers Claudel, Gabin et Piaf/Bazin. Une confirmation sera demandée aux cadres de santé.

<b>Résidence Le Havre Ligérien – Montjean/Loire</b>		
Lieux	Salons des résidents A et B	Salle à manger
<b>Nb max de convives<sup>1</sup></b>	8 personnes chacun	12 personnes
<b>Repas accompagnants</b>	OUI	OUI
<b>Mise à disposition de vaisselle</b>	OUI Les accompagnants s'engagent à rendre la salle propre et la vaisselle faite (espace équipé d'un lave-vaisselle)	OUI Les accompagnants s'engagent à déposer la vaisselle sale sur le chariot mis à leur disposition et à l'acheminer vers l'office
<b>Quand</b>	WE et jours fériés de 12 h à 14 h	Tous les jours de 12 h à 17 h 30

<sup>1</sup> Nombre maximum de personnes autorisées, y compris le résident.

Résidence <i>Les Hauts du Château</i> – Champtocé/Loire		
Lieux	Salon des familles	Salle d'animation
<b>Nb max de convives<sup>1</sup></b>	8 personnes	15 personnes
<b>Repas accompagnants</b>	OUI	NON
<b>Mise à disposition de vaisselle</b>	OUI Les accompagnants s'engagent à déposer la vaisselle sale sur le chariot mis à leur disposition et à l'acheminer vers l'office	NON Les accompagnants s'engagent à rendre l'espace propre et rangé
<b>Quand</b>	Tous les jours de 12 h à 15 h	WE et jours fériés de 12 h à 14 h

Résidence <i>Landeronde</i> – La Possonnière		
Lieux	PASA	Salon des familles
<b>Nb max de convives<sup>1</sup></b>	12 personnes	4 personnes
<b>Repas accompagnants</b>	OUI	OUI
<b>Mise à disposition de vaisselle</b>	OUI Les accompagnants s'engagent à rendre la salle propre et la vaisselle faite (espace équipé d'un lave-vaisselle)	OUI Les accompagnants s'engagent à déposer la vaisselle sale sur le chariot mis à leur disposition et à l'acheminer vers l'office
<b>Quand</b>	WE et jours fériés Pas de contrainte horaire	Tous les jours Pas de contrainte horaire

▪ **Comment fonctionne le chèque énergie ? Une fois le dossier rempli, la somme est-elle déduite chaque mois ? Quel est le délai de remboursement ?**

Le chèque énergie a été remplacé, pour les résidents en EHPAD, par une aide spécifique qui est directement versée à l'établissement, puis déduite de la facture du résident.

Le versement de cette aide intervient après déclaration sur une plateforme, qui doit être faite par l'établissement lui-même. Cette déclaration, très chronophage, se fait site par site et nécessite un recueil préalable de données (il faut notamment fournir les avis d'imposition des résidents).

*Les Ligériennes* sont à jour des déclarations. Toutefois, au jour de la séance, les demandes formulées par l'établissement pour le compte des résidents n'ont pas encore été instruites par les services concernés. De ce fait, aucun versement n'a encore été effectué, ce qui ne permet pas pour l'instant d'appliquer cette déduction.

Le délai de traitement et de remboursement dépend des organismes gestionnaires du dispositif et reste indépendant de l'établissement. Dès réception des sommes, les régularisations seront effectuées sur les factures des résidents concernés.

#### IV. Adoption du rapport d'activité 2025 du CVS

Conformément aux exigences du décret du 25/04/2022, un rapport d'activité a été rédigé. Le projet a été transmis aux membres du CVS le 30/01/2026. Il reprend :

- le fonctionnement du conseil (respect de l'obligation de 3 séances par an minimum),
- les nombres et qualités des personnes conviées (respect de la proportion de représentants des résidents et des familles),
- les grandes actions menées.

Le rapport d'activité fixe également les objectifs pour l'année à venir.

**Fonctionnement et actions en 2025 :**

**4 séances plénières**

Représentants des usagers (RU) titulaires au 06/11/25 :  
**13 sièges** pourvus sur 16  
**27 membres** au total  
soit RU 48 %  
En moyenne, 10 RU présents

**Grandes actions :**

- ✓ Enquête de satisfaction 2024-2025
- ✓ Renouvellement total du CVS :
  - Élections en mars
  - Adoption du règlement intérieur
  - Adoption d'une charte du RU
- ✓ 42 questions et demandes des résidents
- ✓ 17 questions et demandes des familles
- ✓ Groupe de réflexion sur le Projet d'Établissement



**1 appel à candidature**  
diffusé sur 3 sites pour  
pourvoir des sièges vacants

**Atteinte des objectifs fixés pour 2025 :**

**Actions liées au fonctionnement du CVS**

**Réalisées :**

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

**Démarche d'amélioration du service rendu**

**Réalisé :**

- ✓ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau Projet d'Établissement.

**Non réalisés = Objectif reporté en 2025 :**

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

**Objectifs fixés pour 2026 :**

Les objectifs proposés sont présentés aux membres (cf. tableau ci-après).

Un représentant des familles évoque les modalités de recueil des doléances et satisfactions des proches et la méconnaissance du rôle du CVS. Il propose de mettre en place des permanences mensuelles, tenues par les représentants. L'établissement assurera la mise à disposition des lieux (espaces communs, pas d'intrusion dans les chambres), l'installation et la communication. La proposition est validée. Il sera aussi proposé aux représentants de participer à l'animation des réunions des résidents et des familles.

LIÉS AU FONCTIONNEMENT DU CVS	AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Systématiser au moins un appel à candidature sur sièges vacants par an et par collège.</li> <li>➔ Organiser des permanences à l'initiative des représentants des familles (<i>objectif ajouté en séance</i>).</li> <li>➔ Accompagner la transformation des réunions préparatoires avec les résidents en « comité des résidents » intégrant commission animation et commission restauration.</li> <li>➔ Transmettre au moins 90 % des documents utiles deux semaines avant la séance plénières.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau livret d'accueil des résidents.</li> <li>➔ Associer les membres du CVS à l'élaboration d'un livret d'accueil des proches.</li> <li>➔ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction pour recueillir la satisfaction des résidents.</li> </ul>

Le rapport d'activité 2025 du CVS est adopté à l'unanimité.

*Diffusion : Les rapports d'activités sont transmis par mail aux référents familiaux et consultables dans les halls d'entrée des résidences et sur le site Internet de l'établissement dans les jours suivants leur adoption.*

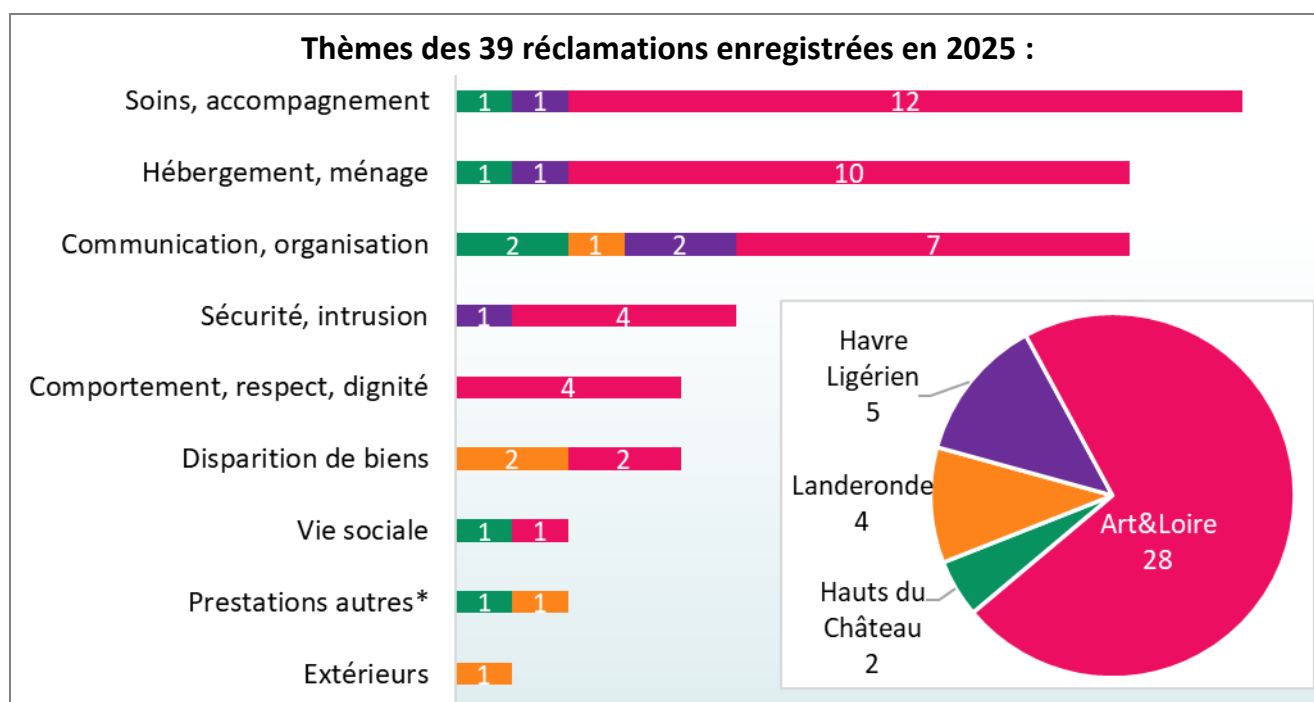
## V. Amélioration de la qualité du service rendu

### Le suivi des réclamations enregistrées en 2025

Un extrait du registre des réclamations a été transmis aux membres du CVS le 30/01/2026.  
Le bilan quantitatif est présenté aux membres :



	Réclamations transmises entre le 01/11/25 et le 31/12/25	Réclamations transmises en 2025
Nombre de réclamations :	<b>7</b>	<b>39</b>
Voie de réception : (certaines réclamations sont transmises par deux voies)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 par mails ou courriers</li> <li>▪ 3 via les fiches de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 orales</li> <li>▪ 21 par mails ou courriers</li> <li>▪ 18 via les fiches de communication</li> </ul>
Statut de l'émetteur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toutes émises par un proche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 émise par un résident</li> <li>▪ 38 émises par un proche</li> </ul>
Typologie des réponses :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>6 réponses écrites</b> (voie électronique)</li> <li>▪ <b>2 entretiens</b> (1 entrevue et 1 téléphonique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>27 réponses écrites</b> (4 postales, 23 par voie électronique)</li> <li>▪ <b>15 entretiens</b> (14 entrevues et 1 téléphonique)</li> </ul>
Délais de réponse :	1 à 13 jours <b>Moyenne : 3,7 jours</b>	0 à 79 jours <b>Moyenne : 8,7 jours</b>



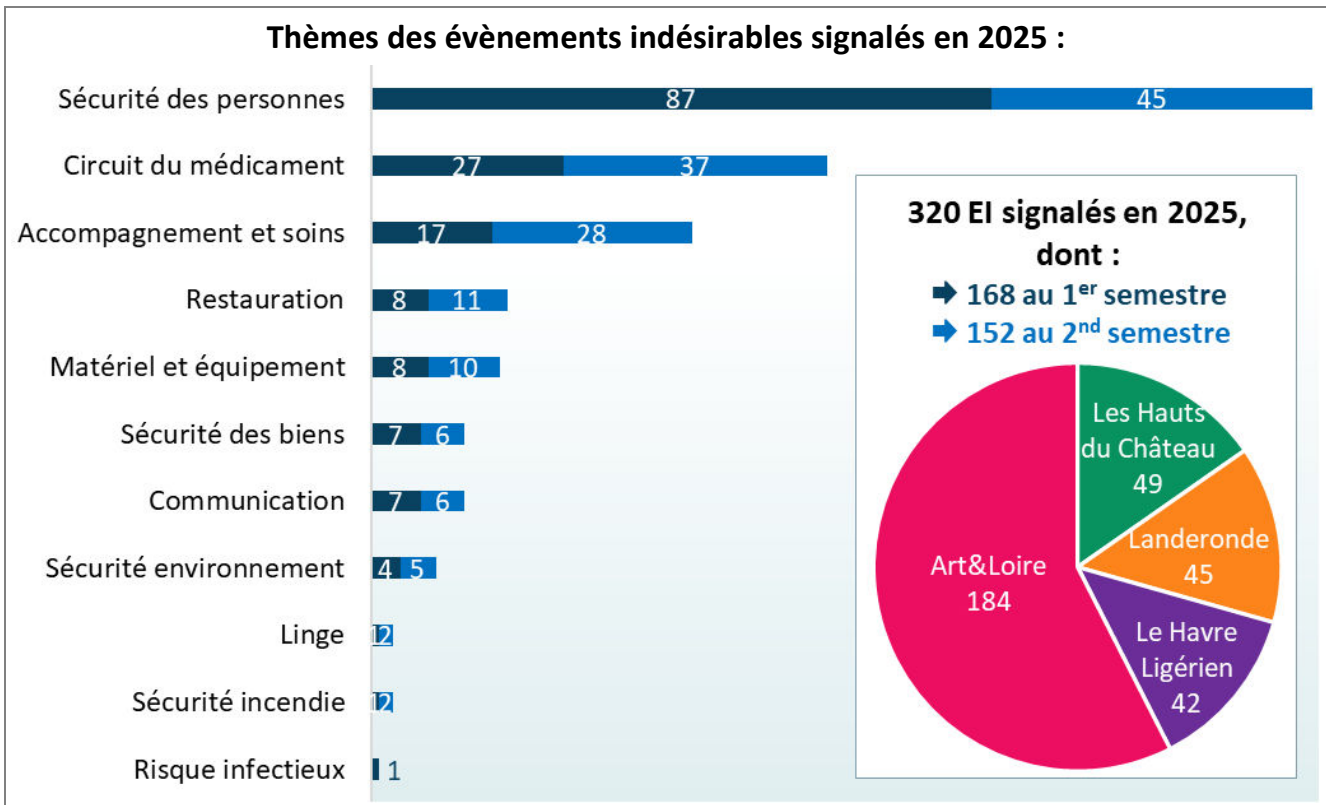
\* Suppression de l'accueil et longue absence de la cadre, défaut de clé et de nom sur la boîte aux lettres.

Des informations complémentaires sont données concernant les dernières réclamations. Les membres du CVS n'émettent aucune remarque.

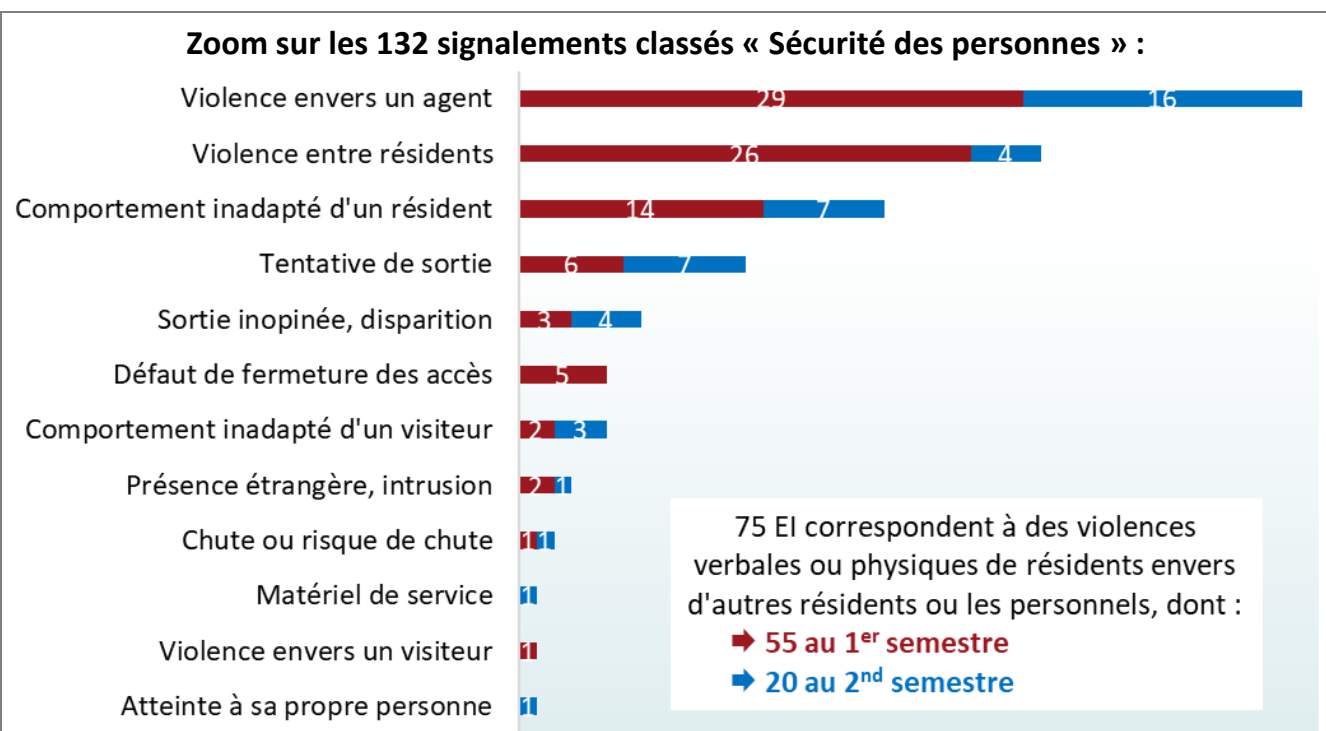
### Les évènements indésirables signalés en 2025

Les évènements indésirables (EI) sont les dysfonctionnements et difficultés signalés par les personnels pendant la réalisation de leurs tâches habituelles, avec pour objectifs d'analyser les évènements graves ou récurrents et de mettre en place des actions pour prévenir ou limiter leur survenue.

152 évènements indésirables ont été signalés au 2<sup>nd</sup> semestre 2025 (*graphe 1*), dont 45 classés sous le thème « Sécurité des personnes » (*graphe 2*). Au total, 320 EI ont été signalés en 2025.



*Grappe 1*



*Grappe 2*

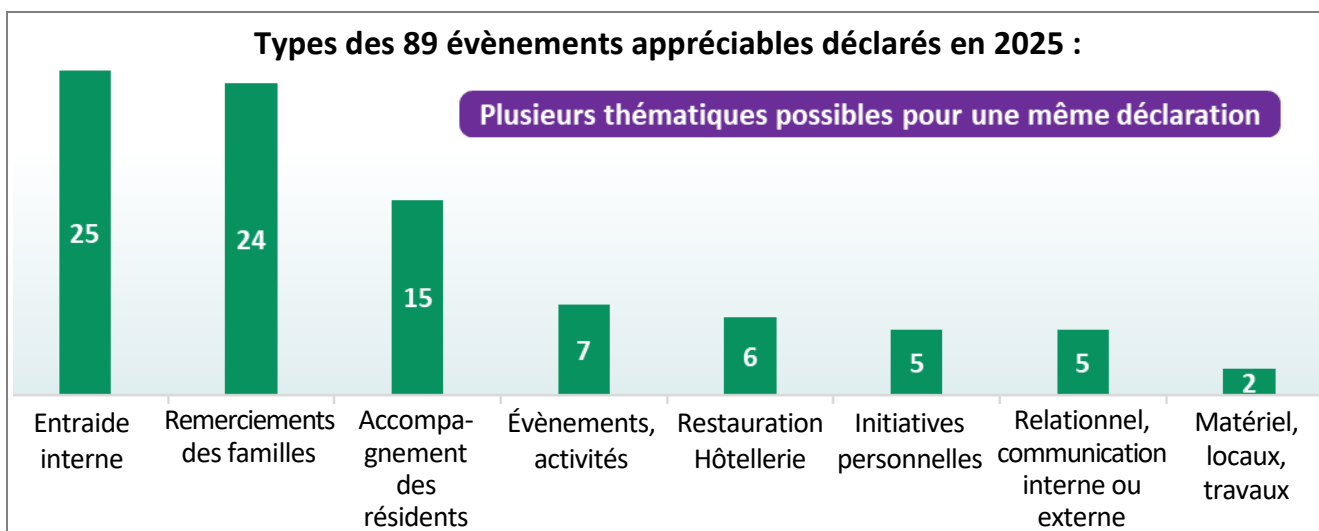
Les violences verbales ou physiques envers les personnels ou entre résidents représentent 23 % des évènements indésirables signalés en 2025, soit près d'un EI sur quatre. Les chiffres sont en baisse au second semestre, cependant une représentante des personnels indique que ces épisodes sont moins fréquents mais plus violents.

Les violences entre résidents sont difficilement entendables par les familles des résidents agressés. La représentante des bénévoles précise qu'il ne faut pas oublier également le mal-être des familles des résidents qui agressent, et qui n'ont pas d'alternative autre que l'hébergement en EHPAD.

Un représentant des familles estime que les ratios d'encadrement attribués par les autorités ne sont pas cohérents avec l'accompagnement de personnes ayant de gros troubles du comportement. Mme MORIN a déjà fait part de cet état de fait, mais il y a peu de places dans les unités plus adaptées et les personnes concernées n'ont pas d'autres choix que de venir en EHPAD publics.

### **Les évènements appréciables déclarés en 2025**

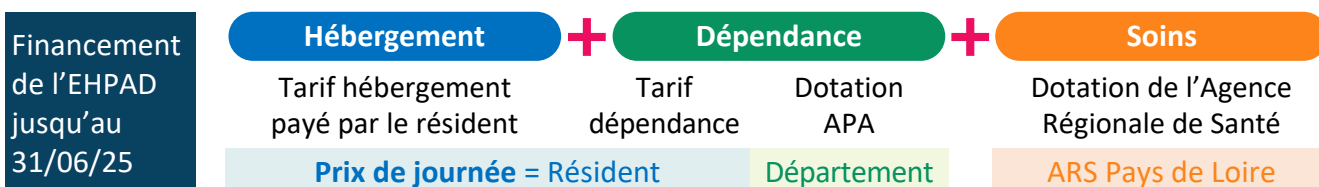
Il s'agit des évènements positifs que souhaitent faire remonter les personnels. Des remerciements des familles y sont aussi enregistrés, de manière non exhaustive.



## **VI. Hébergement et prestations**

### **Augmentation de la participation forfaitaire autonomie**

Mme MORIN rappelle aux membres du CVS des éléments présentés lors du CVS du 26/06/2025 :



Jusqu'au 31/06/2025, les dépenses liées à la dépendance des résidents étaient financées pour partie par le résident, via le tarif dépendance, et pour partie par le département, qui versait à l'EHPAD l'aide personnalisée à l'autonomie (APA).

Le montant du tarif dépendance (ou talon dépendance) était arrêté par le département. Pour les résidents originaires des départements du Maine et Loire et de Loire Atlantique, il correspondait au « ticket modérateur ». Pour les autres résidents, ce tarif dépendait du niveau de dépendance (GIR).

Financement de l'EHPAD depuis le 01/07/25

**Hébergement**



**Forfait global unique (FGU)**

Aucun changement

**Participation forfaitaire à l'entretien de l'autonomie**

*Disparition de l'APA  
Nouveau calcul de la dotation ARS*

**Prix de journée = Résident**

**ARS Pays de Loire**

Depuis le 01/07/2025, plusieurs départements, dont le Maine et Loire, expérimentent un nouveau mode de financement, dans lequel la section dépendance et la section soins sont fusionnées.

La participation forfaitaire au maintien de l'autonomie a remplacé le tarif dépendance. Elle est fixée au niveau national et identique pour tous les résidents, quelle que soit leur autonomie, leur âge et leur département d'origine. Au 01/07/2025, son montant était arrêté à la somme de 6,10 € par jour.

Les modalités de l'expérimentation sont précisées dans le décret n° 2025-168 du 20/02/2025.

L'article 3 prévoit que le montant de la participation forfaitaire sera revalorisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, en appliquant un coefficient basé sur « l'évolution annuelle des prix à la consommation ».

Pour 2026, le taux d'évolution retenu est de 1 %, soit une augmentation de la participation forfaitaire de 0,06 €. **Ce montant est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026.**

Résumé de l'évolution des prix de journée depuis le 01/03/2025 :

	01/03/2025	01/07/2025	01/01/2026
Quels résidents ?	GIR 5/6 ou originaires du 49 et du 44	Tous GIR - Toutes provenances	
Tarif hébergement :	73,65 €	73,65 €	73,65 €
Talon dépendance :	6,14 €	-	-
Participation autonomie :	-	6,10 €	6,16 €
<b>Prix de journée</b>	<b>79,79 €</b>	<b>79,75 €</b>	<b>79,81 €</b>

Mme MORIN précise que l'évolution de la participation forfaitaire à l'entretien de l'autonomie, fixée au niveau national, est indépendante de l'évolution du tarif hébergement intervenant habituellement en mars. Au jour de la séance, l'établissement est toujours dans l'attente du retour du département sur sa proposition de prix de journée.

**Nouvelles annexes au Contrat de séjour - Recueils de consentement**

**ANNEXE 23 : CONTROLES ADMINISTRATIFS ET INSPECTIONS DANS LE LOGEMENT**



- Des autorités compétentes (ARS, CD 49...) peuvent faire des contrôles pour vérifier que l'établissement respecte la loi, vos droits et votre sécurité.
- Ces contrôles peuvent concerner  **votre logement à condition que vous ayez donné votre accord**  de principe par écrit.
- **Décret n° 2025-1393 et article R.313-25 du CASF :**
  - ➔ L'accord écrit de l'occupant (ou de son représentant légal) est recueilli lors de la signature du contrat de séjour.
  - ➔ Il est révoquable à tout moment, y compris lors du contrôle.
  - ➔ Le contrôle s'effectue en votre présence.

## ANNEXE 24 : COLLECTE, CONSERVATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

- L'établissement collecte des données personnelles vous concernant : identité, n° sécurité sociale, informations médicales...
- **Ces données sont nécessaires pour vous accompagner.** Leur utilisation est régie par une loi européenne : le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- **Décret n° 2025-1395** : L'établissement doit recueillir votre accord de principe ou votre refus pour cette collecte, la conservation et le traitement de vos données.

Avis du CVS sur ces deux annexes : Les deux projets d'annexes ont été transmis aux membres du CVS le 02/02/2026. Ils reçoivent un avis favorable à l'unanimité.

### Informations sur les travaux en cours et à venir

#### RÉSIDENCE LANDERONDE : AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR



##### Rappel du contexte :

- ➔ Projet collaboratif avec le lycée agricole « Le Fresne », à St Gemmes/Loire.
- ➔ Première réunion à l'EHPAD le 02/09/2025 : prise de mesures, recueil des attentes.
- ➔ 04/11/2025 : présentation des plans.
- ➔ 14/11/2025 : choix des plans.
- ➔ 28, 29 et 30/01/2026 : réalisation des travaux.

Les membres visualisent un film court présentant le nouvel aménagement. Des représentants des familles ont aussi pu le voir lors de leur rencontre du 05/02/2026. Ils saluent le travail effectué. Le film sera diffusé prochainement sur les réseaux sociaux.

#### RÉSIDENCE ART&LOIRE : RÉFECTION DU PATIO ENTRE L'UPAD ET LE PASA



##### Travaux prévus :

- ➔ **Réfection de la dalle**, abimée par le tassement du terrain : environ 49 000 €, pris en charge par l'assurance.
- ➔ **Arrachage et évacuation des végétaux** et décapage de la terre végétale sur 15 cm, par TPPL à Mozé/Louet : 1 715 € HT.
- ➔ Revégétalisation du patio avec un Lagerstromia (lilas) et plantations diverses, par NPE Paysages à Avrillé : 3 912,70 € HT.

Mme MORIN précise que l'accord de l'assurance pour la réfection de la dalle est intervenu après deux d'expertise. Les travaux débuteront en avril 2026. Ils étaient très attendus puisque l'accès au patio est interdit afin de prévenir les chutes des résidents.

#### RÉSIDENCE ART&LOIRE : EXTENSION DE LA TERRASSE DE L'ACCUEIL DE JOUR

L'activité de l'accueil de jour est en croissance ces dernières années et le service a une liste d'attente. Une augmentation de la capacité a donc été demandée : l'autorisation est portée de 6 à 10 places au 01/03/2026. Les locaux intérieurs étaient déjà prévus pour cette capacité d'accueil, mais la terrasse du patio de ce service sera trop petite pour accueillir le groupe aux beaux jours. L'établissement a souhaité profiter des travaux du patio de l'UPAD et du PASA pour faire agrandir cette terrasse.



Travaux prévus :

- ➔ Arrachage et évacuation de végétaux aux abords de l'actuelle terrasse.
- ➔ Coffrage et coulage par pompage de béton désactivé sur nappe de treillis soudé.
- ➔ Nettoyage des espaces verts.
- ➔ Par la société TPPL à Mozé/Louet : 10 599,68 € HT.

**POUR TOUS LES SITES : RÉVISION DE L'ACCÈS AU WIFI PUBLIC POUR LES RÉSIDENTS**



Suite au retour du représentant suppléants des familles de Montjean :

- ➔ Constat du dysfonctionnement du réseau Wi-Fi public, qui aurait dû être accessible aux résidents.
- ➔ Contrôleurs de tous les sites mis à jour le 10/02/26 : la connexion est de nouveau fonctionnelle.
- ➔ Augmentation du temps de connexion à 30 jours : 2 contrôleurs étaient paramétrés sur 1 heure.

Un représentant des familles demande où en sont les travaux de réhabilitation du jardin de l'UPAD de Montjean. Mme Morin indique qu'un retour de la mairie de Montjean demande à l'établissement de ne pas tenir compte des remarques des bâtiments de France. Les travaux sont prévus avant l'été.

Un représentant des familles évoque les difficultés de téléphonie sur le site de St Georges. Il est connu des services que les téléphones portables passent mal dans certains locaux, dû à l'isolation moderne des bâtiments, mais aucune solution n'a été trouvée à ce jour.

L'animateur de Montjean indique que la connexion au Wi-Fi public est difficile dans certains couloirs pour les résidents. Mme MORIN invite les résidents à réessayer de se connecter, compte tenu des derniers travaux, et à transmettre à l'animateur tout problème subsistant encore.

**VII. Informations et questions diverses**

▪ **Calendrier des rencontres 2026 :**



*Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 16/04/2026*

*Rencontre des représentants des familles planifiée le 23/04/2026, 10 h, à Champtocé/Loire*

*Retours des rencontres résidents attendus au plus tard le 23/04/2026*

M. RADÉ et Mme MORIN remercient les participants.

M. RADÉ énonce ensuite des souhaits concernant les activités. Mme MORIN l'invite à les transmettre à l'animatrice du site.

**La séance est levée à 12 h 15.**

Le : 30 avril 2026 .....

Le Président du CVS,

**Pierre RADÉ**



Représentant les personnes accompagnées