

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Séance du mardi 18 novembre 2025 - Salon des familles / Bâtiment Courtille

### Membres présents :

#### Les représentants des familles :

Monsieur GIROLET Pascal, Président du CVS, représentant La Courtille  
Madame BOISSEAU Nadia, représentant La Courtille  
Madame CHAUVEAU Martine, représentant l'Auverdière  
Madame COLLIN Nathalie, représentant l'Auverdière  
Madame COURATIN Mireille, représentant L'Auverdière  
Madame JEAUNEAU Marie-Françoise, représentant La Courtille  
Madame RAVIOLO Claudine, représentant La Courtille

#### Les personnes accompagnées :

Madame CHAUVEAU Jacqueline, représentant L'Auverdière  
Madame PEQUIN Odette, représentant La Courtille  
Monsieur HUILLIER Fabrice, représentant L'Auverdière  
Madame DUCHENE Christiane, représentant L'Auverdière  
Madame REGNARD Arlette, représentant La Courtille

#### Les autres membres :

Madame BELFILS Aude, directrice  
Madame POUILLAUD Julie, représentante du personnel  
Madame LAUMANT Françoise, conseillère municipale représentant la ville de Bléré  
Monsieur HEURTEBIZE Pascal, médecin coordonnateur

### Personnes invitées :

Madame MARTIN Clémence, directrice adjointe  
Madame JOLY Nathalie, cadre de santé - Auverdière  
Madame SAVARIT Céline, animatrice - Auverdière  
Monsieur Guilhem DARLOT, secrétaire d'instance

### Personnes excusées :

Madame JANNIN-HAMON Isabelle, cadre de santé - Courtille  
Madame MALVEAU Cindy, conseillère municipale représentant la ville de Bléré  
Madame STREIFF Caroline, directrice adjointe  
Madame PARRA-QUIQUET Sandrine, référente hôtelière

-----

### Ordre du jour :

- Approbation du compte-rendu du 1er juillet 2025
- Questions des personnes accompagnées
- Suivi des évènements indésirables
- Mise à jour de la documentation
  - o Droit à l'image
  - o Directives anticipées
- Réorganisation
  - o Circuit du médicament
  - o Remise en place des cuisinettes d'étages sur la Courtille pour le dîner

- Evaluation qualité
- Tarifs différenciés
- Dépôt de garantie
- Point achats / équipement
- Point ressources humaines
- Questions diverses

Début de la séance à : 15h05

---

La séance du jour commence par un tour de table afin que chacun se présente aux autres. Cela permet également de rappeler ce qu'est le CVS et quelles sont ses missions aux personnes présentes pour la première fois.

### **APPROBATION DU COMPTE-RENDU DU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2025**

---

Les membres présents demandent à ce que deux mentions soient rectifiées sur le précédent compte-rendu. En page 6, « moeux » sera corrigé en « mieux », en page 7, la date du « 15 novembre » sera rectifiée en « 18 novembre ». Avec ces modifications, le compte-rendu est adopté à l'unanimité. Il sera disponible sur le site internet de l'EHPAD et transmis par mail aux familles.

### **QUESTIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

---

Problème de personnel à l'Auverdière certains weekends au 2<sup>ème</sup> étage.

Madame JOLY indique qu'il y a toujours au moins 2 personnes par étage les soirs et les weekends. Il y a également 2 personnes en horaires coupés : le soir pour le coucher et le matin pour l'aide à la toilette. Madame BELFILS évoque la possibilité qu'il y ait eu un sous-effectif le jour où le problème a été remonté, mais que sans la date précise, la vérification sur les plannings est impossible.

Problème de personnel à l'UPAD : 2 titulaires avec 2 intérimaires qui découvrent le travail certains weekends. Une journée également début septembre avec seulement 2 personnes au total pour les 2 unités.

Madame JANNIN-HAMON rappelle qu'il est possible d'avoir 2 titulaires et un intérimaire régulièrement présent. Les effectifs de base sont de 4 le matin et 5 le soir, voire 4 lorsque quelqu'un est absent. La journée de septembre en question coïncidait avec le jour de la rentrée scolaire. Madame JOLY ajoute avoir tout essayé pour pallier aux absences. L'appel à l'intérim ainsi que le mail en interne pour solliciter les volontaires n'ont pas donné de bon résultat. Il s'agissait de la pire journée de l'année.

Plan incliné à l'unité Mimosas pour accéder à la terrasse.

Madame MARTIN explique aux membres du CVS que les équipes sont en désaccord. Certains pensent que cela serait utile et n'entraînerait pas de risque de chutes. D'autres pensent le contraire. Les ergothérapeutes et l'éducateur APA seront intégrés à la réflexion et une date butoir déterminée. Soit on place un plan incliné pour chaque unité, soit on les retire.

Aménagement sécurisé des marches à l'entrée du bâtiment de la Courtille suite à un accident.

Madame MARTIN indique que depuis l'accident survenu, un résident en fauteuil roulant est tombé en empruntant les marches extérieures, l'aménagement sécurisé est en place. Il s'agit d'un système de barrières entrelacées ne permettant plus à un fauteuil roulant de passer. Madame JANNIN-HAMON regrette le concours de circonstances ayant entraîné la chute de ce monsieur dont la chambre se situe au 2<sup>ème</sup> étage. Personne ne sait comment ni pourquoi il s'est rendu à cet endroit. Madame COURATIN demande comment des résidents de l'UPAD peuvent être transférés dans des chambres des étages. Le Docteur HEURTEBIZE explique qu'avec la dépendance physique qui

s'accroît, certains résidents ne relèvent plus d'une unité protégée propice à la déambulation, d'autant que les demandes pour y entrer sont nombreuses.

#### Problème de vérin sur la porte de la Courtille permettant d'accéder aux escaliers à côté du bureau des infirmières.

Madame MARTIN confirme que le problème a été résolu depuis environ 3 mois selon les services techniques. La porte ne claque plus. Si toutefois le problème devait revenir, il ne faut pas hésiter à en informer les équipes.

#### Pourquoi la séparation entre la salle d'animation et la salle à manger de la Courtille est toujours maintenue ? Cela semble porter préjudice aux animations.

Madame BELFILS explique que la cloison est retirée en été habituellement afin de rafraîchir la salle d'animation. Or, depuis peu, le fait de ne pas cloisonner la salle d'animation permet d'inciter les résidents à venir s'installer en salle à manger. Cela permet aux équipes de distribuer les médicaments plus facilement car les résidents arrivent moins tardivement en salle à manger. Dans les différents essais, elle a été estimée trop ouverte. Aujourd'hui, il n'y a plus qu'un quart de pan ouvert et cela semble mieux convenir.

#### Reproches concernant l'amabilité et l'écoute du personnel vis-à-vis des résidents. Exemple des demandes de soins.

Madame JOLY demande des détails. Elle préconise l'utilisation des fiches d'expression prévues à cet effet en les complétant avec le plus de précisions possibles. Cela permet de retracer les événements et de faire des rappels aux personnels.

Madame JEAUNEAU indique que la personne qu'elle accompagne n'est pas en capacité de donner beaucoup de détails. Elle insiste en confirmant que plusieurs personnes remontent le problème des demandes de soins mal reçues. Madame JOLY explique que sans informations précises, elle n'a pas les moyens pour mener l'enquête.

#### Disparition de prothèses dentaires.

Madame JOLY indique avoir contacté la lingerie ainsi que la blanchisserie de Nazelles afin de pouvoir retrouver les prothèses. Des plans de soins sont mis en place pour les résidents, permettant de suivre le circuit des prothèses, mais certains les enlèvent hors de leur chambre. Il a été demandé au personnel de tracer les mouvements de ces dernières.

Madame JEAUNEAU demande si le personnel s'occupe des prothèses auditives. Madame JOLY précise qu'Audilab vient tous les trimestres pour cela. Il est possible de laisser un stock de piles pour leur entretien.

#### Amplificateur pour la connexion internet. Passage à la fibre optique.

Madame COURATIN rappelle que le lien avec les personnes âgées est très important. Beaucoup utilisent maintenant le réseau internet. Madame MARTIN est d'accord. Cela dit, elle s'interroge sur la faisabilité d'amplifier la connexion. La fibre optique est en projet pour 2026. Madame BELFILS ajoute que le renouvellement du réseau est souvent passé au second plan après les urgences liées à l'absentéisme récurrent dans l'encadrement, nécessitant à chacun de se positionner sur des missions qui ne lui sont pas propres. Cela n'a pas permis jusqu'alors de se consacrer réellement à ce dossier complexe. Mais au fil du temps, cela porte fortement préjudice aux résidents. Madame COURATIN demande s'il est possible de se faire aider grâce à un intervenant extérieur ou de l'intérim, peut-être via le conseil d'administration ou le département. Madame BELFILS rappelle qu'il faut lancer un marché pour trouver quelqu'un. Madame MARTIN ajoute que des travaux pourraient être nécessaires. Le prestataire informatique intervient mais n'a pas la main sur tout. La coordination est compliquée sur un tel projet, mais il va bien être classé dans les dossiers prioritaires 2026.

#### Projet de tours de climatisation dans les couloirs budgétisé pour 2026 ?

Madame MARTIN indique que ce n'est pas le cas. Il s'agit de gros travaux pour un budget estimé à environ 200 000 € afin de climatiser les espaces de circulation. L'EHPAD est en train de se rapprocher d'entreprises qui pourraient établir des devis. Pour l'année à venir, seront privilégiés le remplacement des lits et l'installation de rails au plafond des chambres qui sont aussi de gros budgets. Madame MARTIN dit espérer une estimation néanmoins, car chacun est conscient des problématiques de fortes chaleurs en été.

Madame COLLIN demande si la journée annuelle de solidarité qui doit aller aux personnes âgées fait partie des recettes. Madame BELFILS lui répond qu'une grande partie de cette journée est détournée ailleurs. Elle ajoute qu'il y a des pièces rafraîchies dans l'établissement telles que les salles à manger et les salles d'animations.

#### Le budget alimentation est-il réévalué en 2026 avec plus de produits locaux ?

Madame MARTIN rappelle que l'établissement est déficitaire de 500 000 € en 2024, même avec l'aide conséquente de l'ARS pour compenser les frais d'intérim. La marge de manœuvre est très faible. On essaie toujours de proposer le plus de produits labellisés ou Bio mais c'est très coûteux. L'EHPAD travaille avec un maraîcher de Saint-Martin-le-Beau pour les légumes d'été et avec les abattoirs du Vendômois pour la viande. Il y a des choses proposées malgré le budget serré.

#### Nouvelles mesures pour la prise des repas. Présence de membres du CVS aux commissions des menus.

Madame JANNIN-HAMON explique que depuis le mois de septembre, les cuisinettes des étages, à la Courtille, sont rouvertes pour les diners. Depuis l'année 2020 elles n'étaient plus utilisées le soir. Il s'agit de favoriser la vie sociale, de manger dans une meilleure position qu'allongé pour éviter les troubles de la déglutition et enfin de pouvoir distribuer les médicaments plus efficacement. Le docteur HEURTEBIZE ajoute que la prise d'un repas en position assise est à privilégier au maximum, plutôt que dans un lit redressé. Tout ceci est réévalué régulièrement, en fonction aussi de la fatigue des résidents. Il y a malheureusement quelques résidents qui ne supportent pas les changements d'habitudes. Leurs souhaits ont donc été respectés pour ne pas trop les perturber.

Madame MARTIN évoque les commissions des menus en rappelant le principe. 3 fois par an, sont organisées des réunions en salles à manger, regroupant des agents hôteliers, des agents de soins, la diététicienne, les animatrices, le chef cuisinier, la référente hôtelière ainsi que des résidents. Dans un premier temps, autour de quelques tables de 4 résidents et 2 professionnels, sont discutés les repas des dernières semaines. Dans un second temps, les professionnels entre eux recourent les retours. Cela permet de revoir des recettes, adapter les menus ou encore améliorer le service des repas.

Madame COURATIN dit que l'idée vient d'une précédente rencontre inter-CVS, les membres du CVS de l'EHPAD de Loches participent à ces commissions.

Madame MARTIN n'est pas contre l'idée d'ouvrir la première phase de retours sur les menus aux membres du CVS. Cela sera proposé lors de la prochaine commission.

#### Elections des représentants de la résidence Pajaud pour siéger au CVS ?

Madame BELFILS compte le proposer aux résidents de Pajaud lors de la réunion annuelle qui se tiendra en janvier 2026. L'objectif est de réaliser les élections pour le CVS du mois de juin. Il faut prendre en compte que les résidents de Pajaud seront probablement très actifs, ce qui rendra les séances de CVS plus longues. Il faut imaginer devoir consacrer 2 temps de CVS différents.

#### Les motifs de départs de l'établissement sont-ils analysés par la direction ?

Madame BELFILS indique que les derniers départs sont des agents prenant leur retraite ou suivant un projet de vie nécessitant de quitter l'établissement. Il n'y a eu qu'un seul départ après insatisfaction récemment. Le problème vient surtout de la difficulté à recruter.

Madame RAVIOLLO demande si des intérimaires acceptent les missions mais ne viennent pas par la suite. Madame BELFILS répond que cela arrive, mais que les intérimaires qui font faux bond sans prévenir ne sont plus demandés par la suite.

Madame JEAUNEAU souhaite faire un parallèle avec les résidents, à savoir si certains quittent l'établissement volontairement. Madame MARTIN cite le chiffre d'1 ou 2 par an.

## Ecart entre l'adresse postale et l'entrée de l'EHPAD

Madame BELFILS rappelle que l'adresse postale est le 25 Avenue Carnot. Le portail d'entrée de l'EHPAD est, lui, au 33 Rue des Merlets. Il est très compliqué de changer ces adresses car il faudrait modifier toutes les autorisations, tous les statuts et tous les contrats. Cette opération administrative s'avère longue et fastidieuse. Les membres du CVS demandent si un panneau peut être installé au 25 Avenue Carnot qui indiquerait l'entrée Rue des Merlets. Madame MARTIN trouve l'idée intéressante et l'approuve.

## **SUIVI DES EVENEMENTS INDESIRABLES**

---

Madame BELFILS prévient les membres du CVS qu'ils recevront le suivi par email car il a été finalisé ce jour. Dorénavant, un point sera fait à chaque séance du CVS. A ce jour en 2025, 117 évènements indésirables ont été déclarés par le personnel contre 92 en 2024. 96% de ces déclarations concernent des évènements au sein de l'HPAD et 34% de ces dernières concernent le circuit du médicament. Des actions ont été menées afin de remédier à ces problèmes : réunion avec les pharmacies, semi-robotisation du circuit du médicament, rencontre du personnel soignant avec la direction, création et modification des protocoles, modifications organisationnelles.

En 2025, 2 évènements indésirables graves ont été signalés à l'ARS : un comportement inapproprié de résident ainsi que la chute d'un résident dans les escaliers de l'entrée de la Courtille. Les épidémies de grippe en janvier et de gastro-entérite en octobre ont également été déclarées à l'ARS.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, 29 fiches d'expression ont été émises par des résidents de l'EHPAD ou leurs proches, et 7 par des résidents de Pajaud ou leurs proches. Ces fiches sont principalement remplies pour des évènements tels que des vols, des problèmes d'organisation ou des incidents techniques. Les actions mises en place suite à ces réclamations : rencontre des proches avec la direction et le personnel, rappel des bonnes pratiques, interventions du service technique, réflexion sur l'amélioration de l'organisation.

Madame JANNIN-HAMON souhaite ajouter au sujet des actions menées, que cette année, pour les jours fériés des fêtes de fin d'année, les équipes seront renforcées. Cela permettra de réaliser les toilettes des résidents en les décalant d'une journée pour Noël et le premier de l'An.

### *Enquête de satisfaction auprès des familles des résidents de l'EHPAD*

Madame BELFILS présente les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des familles des résidents. Le taux de retour de 23% n'est pas assez élevé pour être représentatif. La satisfaction globale s'élève à 3,83/5, un peu en dessous des 3,94/5 de 2024. L'idée est de réduire le format, actuellement très long, afin d'obtenir plus de réponses.

Les membres du CVS souhaitent faire savoir que la Boîte d'à côté peut permettre aux résidents d'être accompagnés en promenade. La Croix Rouge peut aussi accompagner en rendez-vous médical par exemple. Monsieur GIROLET ajoute que les résidents ou leurs proches peuvent faire une demande auprès de Sortir+ qui fonctionne avec les caisses de retraite, afin de bénéficier d'aides au transport. L'information est bien reçue et paraîtra dans le prochain journal de l'établissement.

### *Enquête de satisfaction auprès des résidents de Pajaud*

10 résidents de Pajaud ont répondu à l'enquête, soit 45%. La satisfaction globale atteint 9,10/10, en augmentation depuis 2024 (8,54). Les points à améliorer sont les suivants : explication des documents remis à l'entrée, rôle du CVS et accès aux comptes-rendus, communication sur les projets de l'établissement. Les points donnant satisfaction sont : le cadre de vie et le logement, la sécurité et la liberté, le retour sur les actions menées suite aux demandes, le respect dans les relations avec les professionnels.

Madame BELFILS souhaite aborder le récent problème d'intrusion ayant eu lieu à la résidence autonomie. Des individus se sont introduits dans l'enceinte de l'EHPAD pour vendre des prétendus calendriers aux résidents de Pajaud. La réactivité des résidents ainsi que du personnel est soulignée par Madame BELFILS. La gendarmerie a été prévenue et se déplacera si possible en cas de récurrence.

Madame JEAUNEAU demande s'il est possible d'installer un judas aux portes des logements. Madame MARTIN en prend note et une demande sera faite auprès des services techniques.

## **MISE A JOUR DE LA DOCUMENTATION**

---

- Droit à l'image

Madame BELFILS présente le document d'autorisation de droit à l'image retravaillé de l'EHPAD. Il est important dans cette version, d'autoriser l'usage de l'image pour le volet médical (premier choix à cocher). Cela permet d'afficher une photo miniature sur les charriots pour la distribution des médicaments et permet d'en mieux limiter le risque d'erreur.

Les membres du CVS précisent qu'il faut mettre en avant (gras, couleur rouge par exemple) l'aspect fortement recommandé de ce choix. Cela va donc être mis en place.

Pour la résidence autonomie, le document convient sans modification.

Avis des membres du CVS : favorable à l'unanimité.

- Directives anticipées

Le document explicatif en forme de livret, reprenant les informations concernant les directives anticipées, est présenté par Madame BELFILS.

Avis des membres du CVS : favorable à l'unanimité.

## **REORGANISATION**

---

- Circuit du médicament

La semi-automatisation du circuit du médicament a déjà été évoquée en CVS. Une réunion avec la pharmacie est prévue la semaine prochaine. Aucune question particulière n'est posée par les membres du CVS.

- Remise en place des cuisinettes d'étages sur la Courtille pour le dîner

Le sujet a été expliqué plus tôt pendant les questions des représentants des familles.

## **EVALUATION QUALITE**

---

L'EHPAD et l'accueil de jour seront évalués lors de la semaine du 9 mars 2026. A priori, 14 résidents doivent être présélectionnés afin que 7 d'entre eux soient interviewés. Leur parole sera retranscrite telle quelle. Des membres du CVS seront également entendus, Les volontaires seront déterminés lors de la prochaine séance en février 2026

## **TARIFS DIFFERENCIES**

---

L'aide financière exceptionnelle dont a bénéficié l'EHPAD l'année dernière ne devrait pas être reconduite en 2025. Le déficit de l'établissement augmente, en grande partie à cause des frais d'intérim avoisinant 1 000 000 €. Madame BELFILS indique que le conseil d'administration a validé la mise en place d'un tarif différencié pour les nouveaux entrants à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026. Il correspondra à une hausse de 5% sur le tarif hébergement retenu par le conseil départemental, le faisant passer de 64 à 67 euros environ par jour. Cela permettra de freiner l'augmentation du déficit, tout en restant dans une fourchette basse de tarifs par rapports aux autres établissements du secteur.

Avis des membres du CVS : favorable à l'unanimité

## **DEPOT DE GARANTIE**

---

L'EHPAD va également proposer en conseil d'administration, qu'un dépôt de garantie équivalent à un mois de tarif hébergement soit demandé à l'admission. Cela permettra à l'établissement d'avoir un volume financier permettant, notamment en fin d'année, de tirer les lignes de trésorerie internes afin de réussir à payer tous les agents. En cas de très fortes dégradations de chambre non

liées à l'usure habituelle, ce dépôt pourra être gardé par l'établissement afin de financer une partie de la réfection de la chambre. Madame JEAUNEAU trouve ces mesures légitimes et évoque aussi le fait de pouvoir éviter un impayé par exemple. Elle indique tout de même que pour pouvoir prétendre à garder le dépôt du fait de dégradations inhabituelles, un état des lieux doit être réalisé à l'entrée.

Avis des membres du CVS : favorable à l'unanimité

## **POINT ACHATS / EQUIPEMENTS**

---

Madame MARTIN parle des projets en cours ou à venir. Pour la fin d'année 2025, 40 lits ont été reçus et installés à l'Auverdière, dans le cadre du remplacement complet des anciens. Il est prévu d'en commander d'autres en 2026. Les bordures des trottoirs aux abords des pavillons de la résidence Pajaud doivent être sciés, avant la mi-décembre.

En 2026, les gros projets sont les suivants :

- Remplacement des lits
- Installation de rails au plafond des chambres
- Agrandissement de 2 chambres d'hébergement temporaire
- Travaux pour intervertir la salle verte et la cuisinette du rez-de-chaussée à l'Auverdière

Madame BELFILS indique que les anciens lits sont vendus au ferrailleur, pour environ 500 € de gain au total.

Madame COLLIN souhaite informer que le nouveau lit ne fonctionne pas totalement, la partie des jambes ne se lève pas en utilisant la télécommande. Madame POUILLAULT dit pourtant ne pas avoir eu de problème de ce type. Madame MARTIN demande à ce que le bon fonctionnement du lit soit vérifié et que les services techniques soient prévenus au besoin.

## **POINT RESSOURCES HUMAINES**

---

Madame BELFILS aborde les effectifs actuels. La directrice des ressources humaines sera de retour en mars 2026. La référente hôtelière est absente pour 2 mois. Les effectifs infirmiers sont au complet même si quelques absences peuvent survenir. Les manques sont plus prégnants pour les postes d'aides-soignants et faisant fonction. Madame JOLY indique avoir prévu 2 entretiens pour combler le sous-effectif. Les services administratifs et techniques sont au complet.

## **QUESTIONS DIVERSES**

---

Monsieur GIROLET demande si les chèques énergie sont toujours renseignés pour les résidents. Madame COLLIN ajoute qu'ils ne sont plus envoyés directement aux particuliers lorsqu'ils résident en EHPAD. C'est l'établissement qui doit faire une demande globale.

Madame BELFILS annonce que l'établissement le fera si la démarche n'est pas trop contraignante ni chronophage.

Les membres du CVS souhaitent éclaircir le point de la mutuelle APIVIA, à laquelle certains résidents ont souscrit, après rendez-vous avec la conseillère qui est venue à l'EHPAD récemment. A priori ils n'auraient pas de carte physique.

Madame BELFILS renvoie vers la conseillère, car la mutuelle n'est pas celle de l'établissement.

Monsieur GIROLET conclue en réitérant le soutien et les remerciements au personnel de l'EHPAD pour leur dévouement auprès des résidents.

Les prochaines réunions du CVS auront lieu les 9 février, 2 juillet et 19 novembre 2026.

---

La séance est levée à 17h20

---

Le Président du Conseil de la Vie Sociale

Monsieur Pascal GIROLET