



## **REUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE PROCES - VERBAL DE LA SEANCE DU 9 OCTOBRE 2025**

Le neuf octobre deux mille vingt-cinq, s'est réuni à dix heures trente, le Conseil de la Vie Sociale de l'E.H.P.A.D. « La Louisiane » de Pionsat.

### **Membres à voix délibératives :**

Mme BLONDEAU Marie-Thérèse, Présidente du CVS, Représentante des résidents  
Mme MACHEBOEUF Marie, Vice-présidente du CVS, Représentante des résidents  
M. CIVADE Michel, Représentant des familles  
M. FARGHEN Alain, Représentant titulaire des familles  
M. GARDY Jean-Michel, Représentant qualifié pour les problèmes des personnes âgées  
Mme HENRION Zuina, Cadre de Santé  
Mme LANDRY Véronique, Représentante du personnel  
Dr LEHMANN Pascal, Médecin Coordonnateur  
Mme MARTINET Françoise, Responsable hôtelière  
Mme NIEDZUVIECKA Annie, Représentante des résidents

### **Membres à voix consultatives :**

Mme PAUGAM Corinne, Directrice de l'établissement  
Mme GANGOO Justine, Animatrice  
Mme MAURICE Bernadette, Représentante du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie  
Mme MIOCHE Leatitia, Adjointe Administrative

### **Invités :**

M. BELOEIL Guy, Représentant suppléant des résidents  
Mme BONGHEAT Joëlle, Résidente  
Mme CHAUDILLON Maryse, Résidente  
Mme FERREIRA DE LIMA Anna, Résidente  
M. GARACHON Patrick, Résident  
Mme ROMAND Martine, Famille de résidente  
Mme SIEMINSKI Lucie, Résidente  
Mme TORSET Christiane, Résidente  
Mme TROMPAT Martine, Résidente

### **Membres à voix délibératives excusés :**

Mme ANDRIVON Pascale, Représentante des familles  
Mme BARSSE Marie-Rose, Représentante des familles  
Mme JOURDAIN Odette, Représentante des résidents  
Mme LAMADON Chantal, Représentante des familles  
Mme MABIT Annie, Représentante suppléante des familles  
M. MABIT Jean, Représentant suppléant des résidents

## L'ordre du jour :

- Approbation du procès-verbal de la séance précédente,
- Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses 2026 (EPRD)
- Démarche qualité :
  - ◆ Point sur l'activité
  - ◆ Retour fiches de réclamations
  - ◆ Retour d'informations sur la satisfaction des résidents suite à la réunion préparatrice du CVS en date du 29 septembre 2025
- Questions diverses.

Début de séance : 10h30

---

Un mail a été envoyé aux référents familiaux et représentants légaux des résidents pour les informer de la date du CVS; suite à cet envoi, les référents familiaux et représentants légaux n'ont fait remonter aucune suggestion.

SUJET	AVIS	COMMENTAIRES
Approbation du procès-verbal de la séance précédente	Approuvé	Les membres présents approuvent le procès-verbal de la dernière séance.
Point sur l'activité		Dr LEHMANN nomme les résidents qui nous ont quittés ainsi que les nouveaux entrants depuis le CVS en date du 16 juin (12 résidents nous ont quittés, 3 résidents sont retournés à domicile, 12 résidents sont entrés). Nous avons eu 4 résidents qui ont bénéficié de l'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation. Passage d'une résidente en hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation en hébergement permanent.
EPRD 2026		<p>Un diaporama est projeté.</p> <p><b><u>Budget Exploitation :</u></b></p> <p>Déficit total de <b><u>179 606,22 €</u></b> qui se compose comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b><u>Hébergement : Excédent prévisionnel de 10 042,40 €.</u></b></li><li>Prix de journée proposé 67,12 €. Augmentation du prix de journée de 0,26 cts.</li><li>Taux d'activité de 99.50 % (Hébergement permanent) + 70 % (Hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation - 1 lit).</li></ul> <p>- <b><u>Dépendance : Déficit prévisionnel de 186 795.42 €</u></b></p> <p>- <b><u>Soins : Déficit prévisionnel de 2 853.20 €</u></b></p> <p><b><u>Plan de financement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CAF prévisionnelle : 193 418.62 €</li><li>- Emprunts capital : 299 898.59 €</li><li>- Cautionnement : 90 000.00 €</li><li>- Achats : 85 000 €</li></ul>

Soit des recettes de 283 418,62 € et des dépenses de 474 898,59 €.

Prélèvement sur fond de roulement prévisionnel de 191 479,97 €.

Les membres présents valident la proposition d'augmentation de 0,26 cts/jour.

Questions des membres :

*Quels sont les achats en investissement prévus ?*

Réponse de Madame PAUGAM :

- l'achat de fauteuils roulants
- l'achat de matériel informatique, notamment des ordinateurs sur roulette permettant de tracer les soins en temps réel, ...).

Madame PAUGAM sollicite ensuite l'avis des résidents sur d'éventuels besoins en matériel.

Les résidents expriment le souhait d'avoir :

- des pots à eau
- des petites cuillères.

Mme MARTINET, conseillère hôtelière, informe que les petites cuillères ont été commandé dans la matinée.

Madame PAUGAM indique que les travaux concernant la création de 7 lits en hébergement temporaire ont été lancés. Un maître d'œuvre et un architecte ont été désignés pour piloter le projet. Le démarrage des travaux est prévu pour juin ou juillet 2026, avec une livraison attendue en avril 2027. Le coût des travaux sera intégré sur l'EPRD de juin 2026. Elle précise également aux résidents qu'ils seront associés à ce projet, notamment pour recueillir leur avis sur l'aménagement des futures chambres.

Madame PAUGAM représente la « Chartes des droits et libertés de la personne accueillie » aux membres n'ayant pas pu assister à la réunion du 2 octobre. Elle remercie Monsieur CIVADE, représentant des familles, pour la conception et la réalisation des deux modèles désormais valorisés sur des supports en plexiglass, conçus sous forme de parchemin :

- 7 exemplaires en version décorative, avec un motif floral,
- 7 exemplaires en version épurée, au design sobre.

Ces supports seront prochainement installés dans les couloirs de l'établissement afin d'assurer une visibilité permanente de ces droits fondamentaux auprès des résidents, des familles et des professionnels.

Madame PAUGAM présente aux membres la carte de condoléances personnalisée réalisée par les résidents en collaboration avec Madame GILLOT Claudine, bénévole animant le lundi le groupe « Au plaisirs des mots ». Cette initiative fait suite à une demande du Dr LEHMANN, qui souhaitait disposer d'un modèle de carte personnalisé à adresser aux familles des résidents décédés. Elle remercie les résidents pour cette création.

Madame PAUGAM propose d'ajouter la mention suivante « carte créée par les résidents ».

Les membres présents approuvent le prototype ainsi que la mention proposée.

Démarche qualité

• **Fiches de réclamations :**

Madame PAUGAM laisse la parole à Madame HENRION et Madame MARTINET pour la présentation des fiches de réclamations faites depuis le dernier CVS. Au, total, 15 fiches de réclamations ont été rédigées, classées de la plus ancienne à la plus récente :

- **Demande d'installer un climatiseur dans la chambre** : un ventilateur a été installé.
- **Manque de linge d'un résident** : le linge n'était pas pucé. Une explication a été apporté est fournie concernant un vêtement abîmé qui a été jeté avec l'accord de la famille. En effet, un détachant a été utilisé pour enlever une tâche ce qui a endommagé le vêtement.
- **Perte d'autonomie constaté par une famille (ne marche plus seul, ne va plus aux toilettes seul, à des difficultés à s'exprimer)** : un appel a été passé à la famille, les invitant à prendre RDV avec le DR LEHMANN pour faire un point médical.
- **Signalement d'une gêne, la résidente demande qu'une crème soit appliquée ainsi qu'un changement de protection, l'agent lui a mis la crème mais n'a pas changé la protection car « ça couté chère »** : après vérification auprès de l'agent, aucun propos de ce genre n'a été prononcé. Une crème a été appliquée et la protection changée. La famille a été informée par téléphone.
- **3 fiches de réclamation sur le même sujet ; manque d'hygiène concernant l'entretien de la chaise-pot** : problème revue en équipe. Les équipes du matin et les agents du soir doivent impérativement lors de leur tour à 13h et 14h15 vérifier l'état de propreté des chaises garde de robe. Information donnée à la famille.
- **Présence d'un nid de guêpes sur un balcon de chambre** : intervention de l'agent technique.
- **Petit déjeuner pris sans toilette au préalable, change souiller de la nuit pour une résidente, le change et la toilette ont eu lieu à 11h00. Respect et dignité de la personne** : La situation a été évoquée lors des transmissions avec les agents. Un entretien a eu lieu avec la résidente. Il a été convenu qu'elle serait installée au petit déjeuner après un passage aux toilettes si besoin, que la toilette sera effectuée après le petit déjeuner. Un message a été laissé sur le répondeur à la famille.
- **Délai d'intervention sonnette, une résidente a sonné à 13h55, l'agent est intervenu à 14h35. La famille juge ce délai trop long pour la famille d'autant que le motif de l'appel est inconnu. De plus, il semble à la famille qu'il y a une personne responsable des appels lors des réunions. Le motif de l'appel peut être urgent...** : Situation vue en équipe., rappel sur le fonctionnement des sonnettes et de l'agent chargé de répondre aux sonnettes sur ce créneau horaire. Durant les transmissions ; pendant ce créneau, ce sont les agents du matin qui répondent aux sonnettes. Appel passé à la famille.
- **Hygiène bucco-dentaire non réalisée, une famille indique que personne ne brosse les dents de leur mère** : vu en transmission avec les équipes. Deux brossages par jour et des soins de bouche sont désormais intégrés dans le plan de soin. La famille a été informée.
- **Oxygène portatif défaillant. Vu avec les infirmières. Appareil déjà changé 2 ou 3 fois depuis janvier. La résidente n'a pas pu aller faire ses courses** : intervention du prestataire afin de palier au dysfonctionnement de l'appareil. Appareil changé par le prestataire. Message laissé à la famille.

- Change de nuit saturé retrouvé dans la poubelle à 17h, linge sale resté dans la corbeille, odeur dans la chambre, le résident portait des vêtements sales et absence de bas de contention. Atteinte de la dignité de la personne : rappel fait aux équipes de l'importance de vérifier les plans de soins pour une prise en charge globale du résident, mise en place des bandes de contention sur prescription médicale. Les agents concernés par la prise en soins seront reçus en entretien.

- Appareil auditif non chargé, une résidente s'est plainte d'avoir froid et mal aux jambes, absence de bas de contention. Plus de bas de contention dans son armoire, pas revenu de la lingerie (seulement 2 bas en roulement) : Vu avec Dr LEHMANN, une prescription de deux paires supplémentaires a été faite.

- Télévision ne fonctionnant pas à la salle à manger du 1<sup>er</sup> étage : après vérification, les télévisions fonctionnent correctement. Le problème provenait d'un affichage incorrect des menus par rapport au repas servi. Le souci a été résolu.

#### **Point remonté par mail :**

Une famille a exprimé son mécontentement suite au refus concernant la prise d'un repas en tant qu'invité : La famille a été appelé. Il apparaît que la demande n'a pas respecté le délai de prévenance de 72h. De plus, ce jour-là, les cuisiniers étaient également mobilisés pour la préparation des repas destinés aux résidents du Centre Social de Marcillat (environ 30 personnes), ce qui a soulevé une inquiétude quant à la capacité de production suffisante. Un rappel a été effectué auprès des équipes de cuisine ainsi que du personnel administratif : dans la mesure du possible, et même en cas de demande de dernière minute, un repas pour un invité doit pouvoir être assuré.

Madame PAUGAM rappelle que les problématiques d'ordre médical ne doivent pas faire l'objet d'un signalement via les fiches de réclamations.

#### **• Retour d'information sur la satisfaction des résidents :**

Madame PAUGAM reprend la lecture du compte rendu de la réunion des résidents en date du 29 septembre.

• Les repas : *Tous les résidents sont satisfaits. Une requête concernant l'affichage des repas sur l'écran de la salle à manger : Serait-il possible, pour chaque repas, d'avoir le menu affiché lorsque les résidents arrivent dans la salle à manger jusqu'à ce qu'ils soient tous installés afin que tous puissent voir le menu ?*

Madame PAUGAM indique qu'une programmation de l'affichage des menus de 12h à 13h sera mise en place, mais aussi pour le dîner de 18h30 à 19h30, afin de faire coïncider l'affichage avec la prise des repas. Il sera rappelé aux agents d'informer tout changement de menus aux résidents.

Par ailleurs, Madame PAUGAM souligne qu'une évaluation quotidienne des menus est réalisée afin d'identifier les plats qui ont été appréciés ou non.

Une résidente souhaite la mise à disposition de jus de citron sur les tables.

Madame HENRION indique que cette demande devra être étudiée, notamment en ce qui concerne les conditions de conservation du produit.

♦ **Les activités** : *Les résidents aiment toutes les animations et apprécient tous Justine la nouvelle animatrice.*

Madame PAUGAM informe que Justine devrait débuter, en septembre 2026 une formation en alternance en vue de l'obtention du diplôme d'animatrice (BPJEPS animation sociale).

♦ **Les soins** : *Tous les résidents sont satisfaits. Les sonnettes fonctionnent mais le temps de réaction des aides-soignantes est souvent trop long.*

Madame HENRION rappelle que lorsque les agents sont en train d'effectuer des toilettes, ils ne peuvent pas répondre immédiatement aux sonnettes.

Madame PAUGAM, précise que des audits ont été réalisés, lesquels ont mis en évidence un pic d'appels le matin aux alentours de 8h (heure de lever) et le soir vers 19h30 (heure du coucher). Ces plages horaires correspondent à des moments de forte sollicitation, et il n'est donc pas possible pour le personnel de répondre simultanément à l'ensemble des sonnettes.

♦ **Le linge** : *Tous les résidents sont satisfaits. 3 résidents ont perdu du linge : un pull couleur bordeaux, une chemise de nuit blanche imprimée bleu, une casquette en toile qu'il avait donné à nettoyer.*

Madame MARTINET annonce que le pull de couleur bordeaux a été retrouvé bien qu'il n'ait pas été pucé. Concernant la chemise de nuit blanche imprimée, celle-ci a été retrouvée au fond de l'armoire de la résidente, qui ne la portait plus car elle était devenue trop petite. La casquette en toile n'a pas été retrouvé, mais Madame LANDRY a pu en retrouver une identique dans son stock. Celle-ci a été pucée au nom du résident.

Un rappel est fait sur l'importance de faire pucer tous les vêtements afin de limiter le risque de perte.

♦ **Le ménage** : *Tout est relativement propre.*

Madame PAUGAM remercie l'équipe ASH pour la qualité de leur travail.

♦ **Le courrier** : *Tous les résidents sont satisfaits.*

♦ **Le respect** : *Tout le personnel est respectueux et gentil avec les résidents.*

♦ **Questions diverses** : *Un résident se plaint du bruit incessant de la télévision beaucoup trop forte de sa voisine d'en face. C'est vraiment devenu une gêne pour lui. Une résidente aimeraient avoir des draps plus larges pour son lit car il n'est pas possible de le border. Une résidente signale que sa porte de salle de bain ne ferme pas. Une résidente signale que régulièrement ses « pastilles de Vichy » disparaissent*

- **Télévision trop forte** : Madame PAUGAM rappelle qu'il n'est pas nécessaire d'attendre le Conseil de la Vie Sociale pour signaler ce type de problème. La situation est compliquée car la résidente concernée refuse de fermer sa porte ou d'utiliser un casque.

- **Demande de drap plus large** : Madame MARTINET informe que des draps adaptés ont été commandés.

- **Porte de salle de bain qui ne ferme pas** : Ce problème est résolu.

- **Disparition de pastilles de Vichy** : Aucune réponse ne peut être apportée à ce sujet.

Questions diverses	<p>Une résidente signale qu'au cours de la nuit, l'agent intervenu dans sa chambre a fait plus de bruit, ce qui l'a réveillée. Elle précise que, habituellement, elle n'entend rien lors des passages de nuit.</p> <p>Mme PAUGAM informe qu'un nouveau professionnel est actuellement en poste pour assurer des remplacements ponctuels, en raison de deux arrêts maladie parmi l'équipe de nuit. Les consignes relatives à la discréetion lors des interventions nocturnes seront rappelées.</p> <p>Dr LEHMANN interroge les résidents sur leur ressenti concernant la réalisation de deux Conseils de La Vie Sociale.</p> <p>Les résidents expriment leur préférence pour cette organisation en temps, qu'ils jugent moins longue et plus agréable à suivre.</p> <p>Mme PAUGAM, directrice de l'EHPAD, informe les membres qu'elle sera absente pendant plusieurs jours en raison de soins médicaux. Elle précise toutefois qu'elle restera en contact avec l'établissement et sera tenue informée de l'ensemble des évènements et situations survenant durant son absence.</p>
--------------------	---

Fin de séance : 12h00

La séance se termine avec le verre de l'amitié.

La Directrice,  
Mme PAUGAM Corinne



La présidente,  
Mme BLONDEAU Marie-Thérèse