

Réunion du Conseil de Vie Sociale

Compte-rendu de la réunion du 24 mars 2026 à 15h00

Rapporteur : S. MOUSTARD

Validé par : V. Cévaër

Date création : 24/03/2026

La réunion du Conseil de la Vie Sociale s'est tenue dans la salle Jean Vincent de la Maison Saint Michel, sous la présidence de Mme V. Cévaër (directrice) et en présence des résidents, des familles et des représentants de l'établissement.

La séance démarre à 15h.

Sont présents : 13 personnes présentes (Cf feuille d'émargement)

- 4 résidents de la Maison St-Michel
- 3 représentants des familles
- 5 professionnels de la Maison Saint-Michel dont la directrice
- 1 bénévole

1. Introduction

Madame Prioul, directrice adjointe et responsable qualité, présente l'évaluation qualité qui aura lieu à la fin de l'année et son lien avec le Conseil de Vie Sociale.

2. Sujet Qualité : L'évaluation qualité & le CVS

Pourquoi une évaluation ?

C'est une obligation tous les 5 ans pour évaluer :

- La qualité de l'accompagnement
- Le respect des droits des résidents
- La sécurité et le bien être des résidents
- La prise en compte de la parole des résidents et des familles

Elle est réalisée par un organisme extérieur indépendant (2 évaluateurs externes). Dans ce cadre, des représentants du CVS seront interrogés.

Dates : du 19 au 21 octobre ; les horaires précis seront communiqués ultérieurement

Au programme :

- Rencontre avec les professionnels
- Echanges avec les résidents et les familles
- Consultation de documents

- Observation du fonctionnement de l'établissement

Rôle du CVS dans cette évaluation

Depuis 2002, la loi 2002-2 renforce le droit des usagers ; Le Conseil de Vie Sociale a été mis en place pour veiller au bon fonctionnement et au respect des droits des résidents.

A la maison Saint Michel, tous les résidents et toutes les familles peut faire partie du CVS.

Durant l'évaluation, les évaluateurs vont :

- Interroger le CVS sur la participation à la vie de l'établissement
- Questionner sur le fonctionnement du CVS
- Consulter les comptes-rendus

Sujets abordés pendant l'évaluation

- La vie quotidienne : repas, animation, respect
- La circulation de l'information, la communication
- La participation de tous

Il n'y a pas de bonne réponse ; on ne peut que s'améliorer. L'objectif est de faire évoluer l'établissement dans le bon sens, être un établissement qui s'améliore.

Exemples de questions qui peuvent être posées

Fonctionnement du CVS

- Quel est le rôle du CVS ? Exprimer les choses, échanger, faire remonter les choses, laisser libre parole aux résidents et aux familles qui le souhaitent. Parler pour ceux qui ne peuvent pas parler. Le CVS s'occupe des problématiques communes aux résidents.
- A quelle fréquence le CVS se réunit-il ? 3 à 4 fois par an, parfois plus si nécessaire
- Est-ce facile de faire remonter les sujets ? Comment les remonter ?
 - o Pour les résidents ? La vie sociale propose une réunion en amont de chaque réunion de conseil de vie sociale pour les résidents pour remonter les sujets.
 - o De manière générale :
 - Via une personne présente au CVS
 - Via la boîte à idées (Remarque du CVS : il faudrait la rendre plus visible)
 - Directement auprès de l'équipe, de la directrice
 - o Pour les familles ? Le CVS note que les familles n'ont pas connaissance des outils de communication. Le CVS propose que dans le mail de CR de chaque CVS, la maison Saint Michel rappelle l'adresse mail où les familles peuvent faire remonter des points :
cvs@maisonsaintmichel.fr.

La prise en compte des avis

- Les propositions faites au CVS ont-elles des suite ? L'établissement n'informe pas aujourd'hui sur la suite apportée aux propositions faites. Idée : à chaque réunion du conseil de vie sociale, repasser sur les propositions faites et indiquer les actions mises en œuvre.
- Avez-vous des exemples d'améliorations suite à des échanges en CVS ? améliorations des repas, idées d'activités, lors du ravalement, rampe d'accès, ...

Information

- Êtes vous et les résidents, bien informés de la vie de l'établissement ? Comment ? Affichage, mails, site internet, réunions et CR, la télé à l'entrée du bâtiment
- Les comptes-rendus du CVS sont -ils diffusés ? Comment ? Au format papier à coté de la boîte à idées (tout le monde n'est pas au courant – Idée : à rappeler dans un bulletin d'information), les familles le reçoivent par mail, sur le site internet

La vie quotidienne

- Êtes vous satisfaits de la vie quotidienne de l'établissement ?
- Les résidents peuvent-ils faire des choix ? Se sentent en confiance pour sortir lors des sorties organisées par la vie sociale

L'expression des difficultés

- Est-il facile de signaler un problème ou une difficulté ? Pas toujours. N'hésitez pas à en parler directement à la directrice, à l'équipe, aux membres du CVS. Dites-le tout de suite, c'est souvent le plus simple. Vous pouvez envoyer des mails pour avoir une trace.
- Vous sentez vous écoutés ?

Ce qui est valorisé pendant l'évaluation :

- Les résidents parlent librement
- Les familles participent
- Des améliorations sont réalisées grâce aux échanges du CVS

3. Paroles aux résidents

Les résidents ont du mal à se situer : « quand on cherche la psychologue, on ne sait pas où aller » ; « difficile de s'y retrouver dans l'établissement ».

- ⇒ Il faudrait mettre une signalétique pour savoir comment s'y retrouver. Par exemple, une simple A3 avec les bonnes indications, en attendant la restructuration.
- ⇒ Près des ascenseurs ou dans les ascenseurs.

Que faire quand on s'absente ?

- ⇒ Vous êtes libres de toutes entrées / sorties. Il faut juste nous prévenir pour ne pas qu'on s'inquiète.

Où trouver un arrosoir pour arroser les plantes dehors ?

- ⇒ On va en mettre un.

Quelle est l'origine des produits de la restauration ?

- ⇒ On pourrait demander à API d'afficher la provenance des produits

Un résident remonte le temps de réponses aux sonnettes parfois longs et les mises aux toilettes oubliées.

- ⇒ Idée : Suivre la traçabilité des temps de réponses au sonnettes et faire un groupe de travail

4. Paroles aux familles

Comment améliorer la communication entre les familles et l'établissement ?

- ⇒ En cas de souci, l'équipe de soins est déjà très occupée, ce ne sont pas les bons interlocuteurs pour communiquer sur les problèmes techniques et administratifs ? Envoyer directement un mail à la directrice.
- ⇒ De manière générale, à réfléchir ensemble ; il y a beaucoup d'informations communiquées mais peut être noyées dans la masse.
- ⇒ Sur le panneau CVS, indiquer « Conseil de Vie Sociale » car CVS n'est pas toujours bien compris.
- ⇒ Envoyer un bulletin d'information régulier

5. Questions / Réponses

Si les résultats ne sont pas bons quels sont les risques ? Les résultats sont publics, disponibles à tous ; ce n'est pas de la bonne pub.

La prochaine séance est à programmer

Fin de la séance : 16h35

Communique au cvs sur cette nouvelle adresse
cvs@maisonsaintmichel.fr

6. Proposition d'actions

Action	Responsable	Échéance
--------	-------------	----------

Mettre en place un suivi des actions CVS (point à chaque séance)	Qualité	Immédiat
Rendre la boîte à idées plus visible (signalétique, emplacement)	Vie sociale / Qualité	Court terme (1 mois)
Ajouter l'adresse mail dédiée dans les CR CVS	Direction / Qualité	1 mois
Remplacer "CVS" par "Conseil de Vie Sociale" sur les supports	Vie sociale / Qualité	2 mois
Etudier la faisabilité d'un bulletin d'information régulier	Direction / Vie sociale	3 mois
Communiquer sur l'emplacement des comptes rendus	Accueil / Qualité	1 mois
Installer une signalétique provisoire (A3, ascenseurs...)	Vie sociale / Qualité	2 mois
Mettre à disposition un arrosoir extérieur	Vie sociale	1 mois
S'assurer de l'affichage de l'origine des produits (restauration)	Gouvernante / Restauration	1 mois
Suivre les temps de réponse aux sonnettes	Soins / Qualité	3 mois
Encourager l'usage du mail pour les demandes	Direction / Accueil	1 mois

RAPPEL -> Communication CVS




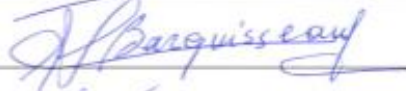






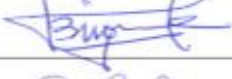
Une adresse dédiée est mise en place pour faciliter les échanges avec le Conseil de la Vie Sociale :

cvs@maisonsaintmichel.fr

Les résidents, familles, proches, usagers et professionnels peuvent l'utiliser pour transmettre leurs questions, remarques ou propositions.

LISTE DE PRESENCE

CVS Exceptionnel 24/03/2026

NOM/PRENOM	SIGNATURE
LIZÉ Laurence	
GERARD Marie	
Blandiard Françoise	
Barquissseau Anne Marie	
VASSEUR Adrien (bénévole)	
Vabere CEVAER	
Jemommier Candy	
Le Piffroy Genevieve Angèle	
MINIER Elodie	
MOUSTARD Sophie	
BRIOWE GILBERT	
GIEU Marie-Thérèse	