

Réunion du Conseil de Vie Sociale

Compte-rendu de la réunion du 17 septembre 2026 à 15h00

Rapporteur : M. Goibier

Validé par : V. Cévaër

Date création : 17/09/2026

Ordre du jour

- Validation du dernier compte-rendu CVS
- Réunions préparatoires auprès des résidents
- Rappel Evaluation Externe
- Bilan des événements indésirables depuis le début de l'année
- Plaintes et réclamations : ce sujet sera traité au prochain CVS
- Cahier suggestion API
- Plan bleu : danger, risque, crise
- PE
- Informations de l'établissement
 - Projet immobilier
 - Travaux
- Parole aux familles
- Parole aux salariés

Personnes présentes

- Mme Cevaër, directrice
- Élodie Minier, animatrice, élue professionnelle – Service de Vie Sociale
- Nolwenn Prioul, adjointe de direction – Qualité
- Marie Goibier, responsable RH, élue professionnelle – Service de Vie Sociale
- Bénédicte Piffeteau, membre du Conseil d'Administration
- Mme Gieu, famille
- Mme Barratini, résidente
- Mme Xavier, résidente
- Mme Jouault, résidente
- Mme Barquisseau, résidente
- Mme Brossault, résidente
- Mme Planchette, résidente
- Mme Aubin, résidente
- Mme Péan, résidente
- Mr Verron, résident
- Mr Blanchard, résident

- Mme Perrin, résidente
- Mme Bereau, résidente
- Mme Gautier, résidente
- Mme Miura, résidente
- Mme Coelo, résidente
- Mr Fontaine, famille
- Madame Blanchard, famille

Personnes excusées

- Candy Lemonnier, gouvernante

1. Validation du précédent procès-verbal

Le précédent procès-verbal, transmis par courriel à l'ensemble des familles et affiché sur le panneau d'information du CVS, est soumis à validation.

- Abstention : 0
- Contre : 0
- Pour : unanimité des membres présents

Le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

2. Réunions préparatoires auprès des résidents

À la suite de la réunion préparatoire des résidents en amont du CVS, plusieurs points ont été abordés concernant la restauration, les soins et la vie sociale.

- Les résidents constatent une amélioration de la qualité des repas proposés. Toutefois, ils soulignent la présence encore trop fréquente de viandes en sauce. Les résidents proposent de diversifier davantage les modes de préparation des viandes, en proposant notamment des rôtis.

→ La commission menus se réunit le 07/10/2026. Ce sera l'occasion de revoir tous les menus de la Nouvelle saison et de faire les changements nécessaires

- Les résidents proposent la mise en place d'un petit déjeuner en libre-service le matin. Cette organisation permettrait à chacun de prendre son petit déjeuner à l'heure qui lui convient davantage. Certains résidents souhaitent pouvoir déjeuner plus tôt, tandis que d'autres ne sont pas toujours prêts au moment du passage du petit déjeuner.

→ Cette organisation suppose un changement d'organisation du travail pour les agents. Ce sujet sera discuté en équipe et une réponse sera apportée au CVS.

- La période des vacances a été vécue comme plus difficile par certains résidents en raison de la présence de personnels remplaçants. Les résidents expriment leur satisfaction de retrouver le personnel titulaire. D'autres expriment le fait que les congés d'été ont été bien gérés car il y avait toujours des titulaires et remercie le service RH.

→ L'organisation des plannings de l'été est toujours complexe. Les soignants partent à tour de rôle en congés, en alternant juillet et août d'une année sur l'autre. Les congés d'été s'étalent de juin à septembre. Nous faisons en sorte que les titulaires soient en nombre suffisant sur chaque semaine de juillet et d'Aout pour sécuriser les prises en soins. Cela oblige à décaler les congés de plusieurs salariés chaque année. Nous comprenons que les résidents préfèrent avoir à faire avec les titulaires, cependant, nous avons aussi des remplaçants très impliqués, sérieux et sympathiques.

- Certains résidents souhaitent pouvoir pratiquer davantage la pétanque. Les résidents proposent d'organiser des parties de pétanque, notamment durant les beaux jours, afin de favoriser les activités extérieures et les moments conviviaux entre résidents.

→ Elodie, animatrice, propose de faire cela dès vendredi 18/09/2026 lors de la terrasse de l'été.

3. Qualité : Rappel de l'évaluation

Dans le cadre de l'évaluation qui aura lieu les 19, 20 & 21 octobre, une rencontre avec les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS) est prévue le **lundi 19 octobre, de 16h30 à 17h30**, en présence des évaluatrices. Cette rencontre aura pour objectif de permettre un échange sur la qualité de l'accompagnement, la vie au sein de l'établissement ainsi que sur la place accordée aux résidents et à leurs représentants. La participation des membres du CVS est vivement encouragée afin de favoriser l'expression de leur expérience et de leur point de vue. Les membres sont invités à confirmer leur présence auprès de la directrice. Certains résidents ont d'ores et déjà manifesté leur intérêt pour participer à cette rencontre également :

- Madame Barquisseau, résidente
- Madame Gautier, résidente
- Madame Aubin, résidente
- Monsieur Verron, résident
- Madame Blanchard, famille
- Monsieur Fontaine, famille

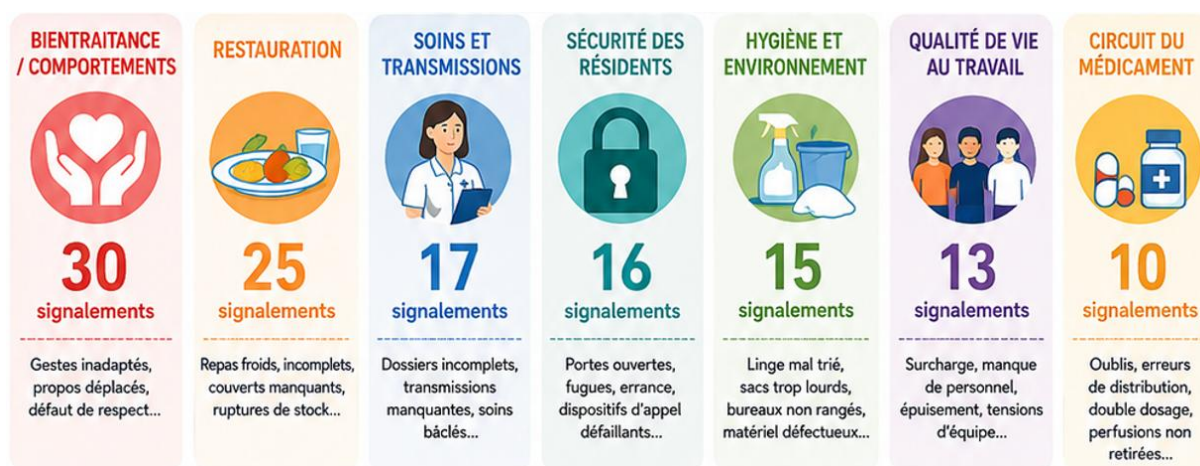
Les autres familles habituellement présentes seront contactées afin de participer à cette évaluation externe, du fait de leur assiduité annuelle, pour être les porte-paroles des familles.

4. Bilan des événements indésirables depuis le début de l'année

Un événement indésirable correspond à une situation qui n'aurait pas dû se produire ou qui aurait pu être mieux gérée. Bien que cette appellation soit le terme réglementaire, nous privilégions au sein de l'établissement le terme de « **signalement** », qui permet de mettre davantage l'accent sur la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Entre janvier et juillet 2026, **126 signalements ont été enregistrés**. Ces signalements constituent un outil essentiel pour identifier les difficultés rencontrées, comprendre les circonstances dans lesquelles les situations se sont produites et mettre en place des actions d'amélioration afin de limiter le risque qu'elles se reproduisent.

Voici les principaux sujets :



Grâce aux signalements recueillis, plusieurs actions ont déjà été mises en place au sein de l'établissement. Ils ont notamment permis de renforcer certaines formations, d'acquérir de nouveaux matériels, d'améliorer l'organisation, de mettre en œuvre des actions correctives et de réaliser des analyses approfondies des situations rencontrées. Ces démarches contribuent à améliorer continuellement la qualité et la sécurité de l'accompagnement des résidents.

L'objectif des signalements est avant tout de mieux accompagner les résidents, renforcer leur sécurité et améliorer leur quotidien. Ils permettent également de prendre en compte leur parole et de continuer à les écouter, afin d'identifier les difficultés rencontrées et de mettre en place les améliorations nécessaires.

Tous les signalements font l'objet d'un échange en équipe afin de comprendre les situations rencontrées, d'identifier les besoins et de définir collectivement les actions à mettre en place. Cette démarche permet de réagir rapidement et d'adapter nos pratiques pour améliorer l'accompagnement des résidents et les conditions de travail des professionnels.

Par exemple, lors des épisodes de fortes chaleurs et de canicule, une organisation spécifique a été mise en place. Un journal de bord quotidien a été tenu afin de tracer les actions réalisées auprès des résidents et des professionnels. Des réunions d'équipe ont également été organisées pour assurer le suivi de la situation et ajuster les mesures mises en œuvre.

Plusieurs actions concrètes ont ainsi été déployées : achat de couvertures de survie, installation de climatiseurs et de ventilateurs, mise en place de tours d'hydratation régulières, ainsi que des mesures de surveillance et de prévention adaptées.

Cette organisation illustre concrètement comment les signalements et les situations identifiées permettent de réfléchir ensemble, d'agir rapidement et de mettre en place des mesures adaptées.

Cette démarche s'inscrit également dans nos obligations réglementaires : certaines situations et les actions mises en œuvre font l'objet d'un suivi et doivent pouvoir être présentées et, le cas échéant, signalées à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

5. Plaintes et réclamations

Face à la densité des informations de cette séance, le sujet des plaintes et réclamations sera présenté et abordé lors du prochain Conseil de la Vie Sociale (CVS).

6. Cahier de suggestions API

Un cahier de suggestions API (Prestataire cuisine) est mis à disposition des résidents et des familles au niveau du bar, à proximité de la salle de restauration. Il permet à chacun de faire part de ses souhaits, idées et propositions, notamment concernant les repas. Les suggestions recueillies sont consultées et prises en compte dans la mesure du possible, afin d'adapter les prestations aux attentes et aux besoins des résidents.

7. Le plan bleu



Le Plan Bleu est un dispositif qui permet à l'établissement d'anticiper et de s'organiser face à des situations exceptionnelles ou de crise pouvant perturber fortement son fonctionnement.

Pour bien comprendre son objectif, il est important de distinguer trois notions. Le danger correspond à ce qui peut provoquer un dommage et existe avant même qu'un événement ne survienne.

Le risque désigne la possibilité qu'un événement négatif se produise. Enfin, la crise correspond à une situation ayant un impact important sur l'établissement, pouvant affecter plusieurs activités et se prolonger dans le temps.

Le Plan Bleu permet ainsi de savoir comment réagir lorsqu'une situation exceptionnelle survient, en définissant à l'avance l'organisation à mettre en place.

Il vise notamment à protéger les résidents et les professionnels, à maintenir la continuité de l'accompagnement et à préciser le rôle de chacun.

Dans quelles situations ?

Le Plan Bleu peut notamment être activé ou mobilisé en cas de canicule ou de fortes chaleurs, d'épidémie, de difficultés importantes d'effectifs, de coupure d'eau ou d'électricité, de problème technique majeur, ou plus largement face à toute situation perturbant fortement le fonctionnement de l'établissement.

Concrètement, le Plan Bleu prévoit :

Il définit une organisation claire et une coordination en situation de crise, notamment en précisant les personnes à alerter et les partenaires à contacter, ainsi que les modalités d'organisation et de mobilisation des équipes.

Il prévoit également les mesures nécessaires pour assurer la protection et la surveillance des résidents, la continuité des soins, des repas, de l'hydratation et des besoins essentiels. L'information des résidents et de leurs proches fait également partie des éléments importants du dispositif.

Et pour les résidents ?

Le Plan Bleu a pour objectif de maintenir au maximum la sécurité et le bien-être des résidents. Une attention particulière est portée aux personnes les plus vulnérables afin d'adapter leur accompagnement à la situation. L'objectif est également de préserver, autant que possible, les habitudes et le quotidien des résidents, tout en les informant ainsi que leurs proches des mesures mises en place.

Enfin, la participation des résidents est importante : leur expérience et leur regard permettent d'identifier les besoins particuliers et d'améliorer la préparation de l'établissement face aux situations de crise.

8. Projet immobilier et travaux

Le projet de modernisation et d'évolution de la Maison Saint-Michel est désormais engagé. Le chantier a officiellement débuté le 22 juin 2026.

Depuis le démarrage des travaux, plusieurs étapes ont déjà été réalisées : la maison située sur le terrain a été vidée puis démolie, le curage intérieur a été achevé début juillet, et des clôtures de chantier ont été installées afin de sécuriser la zone de travaux et de préserver la sécurité des résidents et des professionnels.

Les premières interventions préparatoires sont actuellement en cours. Le chantier avance progressivement, conformément aux différentes étapes prévues dans le calendrier des travaux. À ce jour, aucun retard n'est constaté.



Le début de la construction du nouveau bâtiment est prévu pour mi- novembre 2026.

Le chantier est installé dans une zone séparée et sécurisée de l'établissement afin de limiter les risques pour les résidents, les professionnels et les visiteurs.

Des mesures sont mises en place tout au long des travaux afin de réduire au maximum les risques et les désagréments liés au chantier. Toutefois, selon les différentes phases d'avancement, certaines nuisances ou modifications temporaires peuvent être rencontrées, notamment :

- du bruit lié aux travaux ;
- la présence ponctuelle de poussières ;
- des mouvements d'engins et de véhicules aux abords du chantier ;
- des modifications temporaires de certains accès ou cheminements ;
- des interventions sur les réseaux, pouvant éventuellement entraîner de courtes coupures.

L'établissement reste attentif à ces différents éléments afin de préserver au maximum le confort, la sécurité et le quotidien des résidents pendant toute la durée du chantier.

Nous continuerons à tenir informés les résidents et les familles de l'avancement du projet et des éventuelles conséquences sur la vie quotidienne.

Pour limiter ces risques, l'établissement a été amené adapter son organisation. Par exemple, le PASA a été installé au sein des locaux dans l'établissement (et non plus dans la Grande Maison), afin d'éviter que les résidents aient à se déplacer à proximité de la zone de chantier.

9. Le Conseil de la Vie Sociale : un espace essentiel d'échange et de participation

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) occupe une place importante dans la vie de la Maison Saint-Michel. Il constitue un véritable espace de dialogue entre les résidents, les familles et l'établissement, permettant à chacun de s'exprimer librement, de partager ses idées, ses attentes et ses propositions.

La participation des résidents est essentielle : plus ils sont nombreux à s'impliquer, plus les échanges sont riches et permettent de mieux prendre en compte leurs envies et leurs besoins. Il est important que la parole des résidents soit entendue et que leurs propositions puissent contribuer à faire évoluer la vie de l'établissement.

La présence des familles est également essentielle. Leur participation permet d'apporter un autre regard, de partager leurs observations et de contribuer aux réflexions menées au sein du CVS. Plus nous sommes nombreux à participer, plus les échanges sont représentatifs et constructifs.

Habituellement, 3 à 4 CVS sont organisés chaque année. Cependant, avec le projet immobilier en cours, des rencontres supplémentaires seront proposées afin de communiquer régulièrement sur l'avancement des travaux, répondre aux questions et permettre à chacun de participer à cette évolution. Les résidents et les familles pourront notamment être sollicités pour donner leur avis et partager leurs attentes concernant le futur établissement.

Enfin, il est important de rappeler qu'à la Maison Saint-Michel, le CVS est ouvert à tous : résidents, familles et personnes souhaitant participer peuvent être présents et contribuer aux échanges.

Le CVS est avant tout un espace de participation : Chacun a sa place, chacun peut s'exprimer et chaque avis contribue à faire évoluer la vie de l'établissement.

10. Paroles aux résidents, familles et salariés

Les familles ont également la possibilité de nous faire remonter leurs remarques et observations, notamment par message. Ces retours sont importants car ils nous permettent d'identifier rapidement les points nécessitant une attention particulière afin d'améliorer notre organisation.

Plusieurs remarques ont récemment été transmises concernant les repas et la restauration :

- Manque de sel au 1er étage, un soir ;
- Absence de pain classique le soir du 13 septembre ;
- Soupes trop chaudes à la sortie des Burlodges le soir.

Ces différents retours ont été pris en compte et transmis aux équipes concernées afin que les ajustements nécessaires puissent être apportés.

Une commission restauration aura lieu le 07/10/2026. Elle réunira les résidents afin de permettre à chacun de partager ses envies, ses préférences et ses idées concernant les repas.

Ce temps d'échange permettra notamment de recueillir les suggestions des résidents sur les plats qu'ils souhaiteraient retrouver au menu, les différentes préparations, ainsi que les plats d'hiver à proposer dans les prochains mois.

Cette commission constitue un moment privilégié pour écouter la parole des résidents et prendre en compte leurs attentes, afin de faire évoluer les menus au plus près de leurs envies et de leurs besoins.

- **Clôture de la séance**

La séance est levée après avoir remercié l'ensemble des participants pour leur présence, leurs échanges et leurs propositions, qui contribuent à l'amélioration continue de la qualité de vie au sein de la Maison Saint-Michel.

Le prochain Conseil de la Vie Sociale aura lieu le jeudi 10 décembre 2026 à 15h00, en salle de restauration.