

	COMPTE RENDU DE REUNION	Date : Vendredi 16 janvier 2026
	SERVICE : CONSEIL DE VIE SOCIALE	Numéro du compte rendu : 1
		Rapporteur : Audrey PITHON

ÉTAIENT PRÉSENTS : cf. feuille d'émargement en pièce-jointe.

A l'ordre du jour :

- 1 – Préparation à l'évaluation externe
- 2 – Questions diverses

Pour commencer la réunion, Audrey, assistante de direction, informe les participants de la démission de Mme Michele DUPE, membre famille, suite au décès de son papa.

Déborah, qualitiennne, propose de faire un point sur le nouveau règlement intérieur du CVS envoyé en amont pour lecture. Elle indique qu'il serait intéressant d'échanger également sur les souhaits de chacun en ce qui concerne ce Comité : comment les membres familles voient leur rôle ? comment inclure les résidents à celui-ci ? car constat que les réunions sont longues pour eux, comment recueillir la parole des uns et des autres avant les réunions ? ...

Après discussion, il serait intéressant d'ajouter au règlement intérieur les modalités pour démissionner en cours de mandat. Il faudra également prévoir de nouvelles élections pour intégrer de nouvelles familles, résidents et renouveler les salariés qui seraient intéressés.

Pour recueillir la parole de chacun, Gérard Pasquier, membre famille, propose qu'un mail soit envoyé aux référents familiaux environ 15 jours avant les réunions pour recueillir leurs souhaits et celles de leurs proches résidents à l'EHPAD. Un petit discours sur le CVS lors du repas des familles annuel pourrait également être intéressant pour faire connaître ce groupe. Enfin, proposition est faite afin que les personnes intéressées pour participer à une réunion pour découvrir comment se déroule un CVS avant de s'engager est tout à fait possible.

1 – Préparation à l'évaluation externe

Pour rappel, les dates de notre évaluation externe sont connues et seront les suivantes : les 23, 24 et 25 mars 2026. Pour rappel, l'évaluation externe est un **contrôle réalisé par un organisme indépendant**, tous les 5 ans, pour vérifier la **qualité de l'accompagnement** proposé en EHPAD. Elle permet de :

- **Mesurer le respect des droits** des résidents,
- **Vérifier la qualité des soins et du cadre de vie**,
- Identifier des **axes d'amélioration**.

154 critères seront examinés par deux évaluateurs. Cette évaluation s'appuie sur un référentiel interprofessionnel et prend en compte les points de vue des résidents, des professionnels et de l'établissement. L'établissement devra proposer 10 noms de résidents à interroger. Sur ces 10, 5 seront choisis par les évaluateurs et interrogés durant environ 45 minutes pour savoir comment se passe leur séjour dans l'établissement (soin, sécurité, vie quotidienne ...).

Le CVS sera également vu durant une heure, merci de noter la date du **lundi 23 mars 2026 de 13h30 à 15h00 environ**. Déborah indique que deux personnes interrogeront les membres familles et le membre du Conseil d'Administration. Il y aura donc :

- Un coordonnateur : ancien directeur d'EHPAD mais aussi ancien infirmier militaire,
- Et un évaluateur : ancienne infirmière militaire également.

Ces échanges se dérouleront soit dans l'ancienne AJ soit dans la salle de réunion de l'Association Sanitaire et Sociale.

Ils vous interrogeront tous ensemble pour connaître la place du CVS dans l'établissement, en toute bienveillance avec une notation de 1 à 4. Nous vous avons envoyé par mail le guide de préparation à l'évaluation, n'hésitez pas à nous faire part de vos éventuelles interrogations si vous en avez.

Mr Poirier rappelle que c'est une évaluation et non une certification. Les résultats sont transmis à l'ARS et servent à renforcer la qualité des services proposés. Si certains items ne sont pas remplis, nous travaillerons dessus pour les compléter avec un plan d'action sur les 5 années à venir, cela ne met pas en péril l'établissement. Nous souhaitons tout de même atteindre le meilleur pourcentage possible car nous savons que sur le terrain nous réalisons du bon travail, cela validerait notre bonne organisation et serait une vraie récompense pour tous.

A la fin de l'évaluation, une restitution sera faite par les évaluateurs au sein de l'établissement directement aux équipes. Les membres du CVS seront bien évidemment conviés à cette restitution.

2 – Questions diverses

➤ Visite de l'établissement

A la demande d'un membre famille, Audrey, assistante de direction, propose une visite complète de l'établissement pour terminer cette réunion.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h45.

La prochaine réunion CVS aura lieu le mardi 10 février 2026 à 15h30.


Jean-François POIRIER
Directeur

Aux membres du Conseil de la Vie Sociale

Au Pin-en-Mauges,
Le 7 janvier 2026

Mesdames, Messieurs,

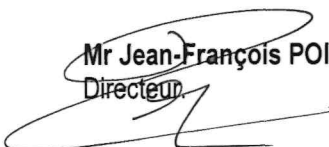
En votre qualité de membre du Conseil de Vie Sociale de la Maison de Retraite « Notre Dame de Bon-Secours » du Pin en Mauges, je vous invite à une réunion :

Le Vendredi 16 Janvier 2026 à 15h00
Ancienne Accueil de Jour à la maison de retraite

Ordre du jour arrêté conjointement avec la Direction :

- 1 – Préparation à l'évaluation externe
- 2 – Questions diverses

Dans l'attente de cette rencontre, veuillez croire, Mesdames, Messieurs, à l'expression de mes respectueuses salutations.


Mr Jean-François POIRIER
Directeur

Guide de préparation à l'évaluation HAS

Membres du CVS



Comprendre l'évaluation HAS

L'évaluation HAS (Haute Autorité de Santé) est une **démarche obligatoire** qui permet d'apprécier la qualité des accompagnements proposés dans les ESSMS (établissements et services sociaux et médico-sociaux).



L'évaluation doit être obligatoirement réalisée **tous les 5 ans**



Le **référentiel est identique** pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux



L'évaluation est réalisée par un **organisme accrédité, extérieur** à l'établissement.



Les évaluateurs rencontreront les usagers, les membres du CVS, les professionnels ainsi que la direction.



157 critères notés de 1 (pas du tout satisfaisant) à 4 (tout à fait satisfaisant)



La note final du rapport est à afficher au sein de l'établissement

L'entretien avec les évaluateurs



Pendant l'évaluation, les **membres** du Conseil de la Vie Sociale (CVS) vont être directement **rencontrés**. Votre rôle est de **témoigner de l'expérience collective** des personnes accompagnées, des sujets traités en réunion, des attentes exprimées... et de faire **entendre la voix des usagers** dans une logique constructive et concrète.



1h environ dans un lieu calme et fermé

Afin de vous y préparer au mieux, vous trouverez dans les pages suivantes les différentes questions pouvant être posées selon les critères

Certains **critères** sont dits **impératifs** : cela signifie qu'en cas de non-respect, l'établissement est automatiquement noté en écart.

Ils portent sur des sujets sensibles et font l'objet d'une attention particulière des évaluateurs. Ces critères seront mentionnés d'un **!**

L'entretien avec les évaluateurs

Critère 1.3.1 : Critère Révision des règles de vie collective :

Ce critère vérifie que les **personnes accompagnées participent à l'évolution des règles de vie** dans l'établissement.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) peut être associé à ces réflexions, notamment sur le règlement intérieur, les modalités de fonctionnement ou les ajustements du quotidien.

?

- Avez-vous été consulté(e) sur les règles de vie collective ou le règlement de fonctionnement ?
- Le règlement est-il connu des personnes accompagnées et accessible facilement ?
- Avez-vous constaté une évolution suite à vos propositions ?

Critère 1.5.1 – Participation aux instances collectives :

Ce critère évalue si les personnes accompagnées ont la **possibilité de participer** à la vie de l'établissement à travers des **instances** comme le CVS. Il s'agit de **vérifier que la parole des usagers est réellement prise en compte**, et que leur participation est active, pas seulement symbolique.

?

- Le CVS est-il réuni régulièrement ?
- Etes-vous associés à l'élaboration de l'ordre du jour ?
- Les personnes accompagnées peuvent-elles y participer ou transmettre leurs remarques ?
- Comment recueillez-vous les remarques et questions des autres usagers ?
- Avez-vous le sentiment que votre parole est écoutée et prise en compte ?

L'entretien avec les évaluateurs

Critère 1.5.2 – Suivi des propositions faites

Ce critère observe si les retours exprimés par les résidents (via le CVS ou autre) sont bien suivis d'effets.

Il ne suffit pas de recueillir les propositions : **l'établissement doit en assurer le suivi** et informer les usagers des réponses apportées.

?

- Où sont affichés les comptes-rendus du CVS ?
- Les comptes-rendus sont-ils facilement accessibles ?
- Les personnes accompagnées peuvent-elles facilement y accéder ?
- Comment savez-vous ce qui est fait suite à vos demandes ?
- Recevez-vous des réponses à vos questions ?

Critère 3.1.1 – Politique de bientraitance

Ce critère vise à vérifier que l'établissement a défini une politique de bientraitance claire, partagée avec tous, y compris les représentants des usagers.

Le CVS doit être informé des démarches entreprises pour prévenir toute maltraitance, promouvoir la bienveillance et créer un cadre rassurant.

?

- Le CVS est-il informé des actions menées sur la bientraitance ?
- Avez-vous été sensibilisé(e) à la notion de maltraitance ?
- Un document de politique ou de positionnement a-t-il été présenté ?
- Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'établissement ?

L'entretien avec les évaluateurs

Critère 3.2.2 – Respect des droits fondamentaux et cadre de vie

Ce critère évalue si l'établissement **respecte les droits fondamentaux** des personnes accompagnées au sein du cadre de vie.

Le CVS peut avoir un rôle à jouer en relayant des situations, des besoins, ou en s'assurant que les conditions de vie restent respectueuses et dignes.

?

- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'établissement ?
- Le CVS a-t-il évoqué des problématiques de respect des droits ?
- Etes-vous associés aux réflexions liés au cadre de vie (rénovations, travaux, projets, achat de matériel...) ?

Critère 3.10.1 et 3.10.2 – Politique qualité et démarche d'amélioration continue

Ces critères examinent la capacité de l'établissement à structurer et mettre en œuvre une démarche qualité.

Le CVS doit être informé de cette démarche, y être associé autant que possible, et pouvoir contribuer à la réflexion sur les axes d'amélioration.

La démarche qualité est l'ensemble des actions mises en place par l'établissement pour **améliorer en continu l'accompagnement** des personnes accueillies. Elle repose sur l'écoute des besoins, l'analyse des pratiques, l'identification des risques, la mise en place de plans d'actions... et l'évaluation régulière des résultats.

En tant que membres du CVS, vous pouvez être associés à certaines étapes : bilans présentés en réunion, retours de satisfaction, identification de points d'amélioration...

L'entretien avec les évaluateurs

?

- Le CVS est-il tenu informé de la politique qualité ?
- Avez-vous entendu parler d'audits, d'analyses de pratiques ou de plans d'actions ?
- Un point qualité a-t-il déjà été présenté en réunion ?
- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
- L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?
- Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?

! Critère 3.12.2 – Traitement des plaintes et réclamations

- Ce critère, impératif, vérifie que les **plaintes et réclamations sont bien traitées, et que les usagers peuvent s'exprimer librement.** L'établissement doit mettre en place un dispositif clair, visible et accessible pour permettre à chacun de formuler une plainte ou une réclamation, et surtout, obtenir une réponse.

?

- Le CVS est-il informé du nombre ou du type de réclamations et plaintes reçues ?
- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'établissement ?
- Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
- Les procédures de traitement des plaintes ont-elles été partagées ?
- Savez-vous comment réaliser une plainte/réclamation ?

L'entretien avec les évaluateurs

! Critère 3.13.2 – Traitement des événements indésirables

Ce critère, également impératif, concerne la sécurité des personnes accompagnées. Le CVS doit être informé des événements significatifs (sans entrer dans le détail individuel) et des mesures prises pour y remédier.

Un **événement indésirable** est un **incident** survenu dans l'établissement, avec ou sans conséquence pour la personne accompagnée (ex : chute, erreur de traitement, panne à répétition...)

?

- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté par l'établissement ?
- Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
- Avez-vous été informé d'événements graves survenus ?
- Connaissez-vous la politique de signalement ou de gestion des risques ?

! Critère 3.14.1 – Plan de gestion de crise

Ce critère impératif vérifie que l'établissement est prêt à faire face à une situation exceptionnelle (canicule, COVID, rupture d'activité...). Le plan bleu ou plan de continuité doit être présenté au CVS, actualisé régulièrement et partagé de façon claire.

?

- Le plan bleu ou plan de continuité a-t-il été présenté en CVS ?
- L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?

Pour bien se préparer



- L'entretien dure environ 1h dans un lieu calme
- Relisez les derniers comptes rendus du CVS si possible
- Préparez 1 ou 2 exemples concrets (une proposition faite, une amélioration obtenue, etc.)
- N'ayez pas peur de dire ce que vous ne savez pas, soyez sincère et factuel
- Votre rôle est important et reconnu : vous êtes là pour porter la voix des personnes accompagnées