



Compte Rendu du CVS
25 novembre 2025 – 14h30 à 16H30

Participants

Collège résidents

- Mme Chantal Baret
- Mme Renée Martel
- Mme Suzanne Roux

Collège familles

- M. Xavier Delamare
- Mme Florence Gauthier

Collèges salariés

- Mme Luddo Tahindranto
- Mme Cynthia Villette
- Mme Elisabeth Rivat

Invités

- Dr Jean Athanassiou, médecin coordonnateur
- Mme Sandrine Carriat, pôle animation et vie sociale
- Mme Akissi Kacou, pôle animation et vie sociale
- Mme Ophélie Serre, psychologue
- M. Alexandre Vernet, directeur de la RRCS
- M. Christian Guichard, vice-président, administrateur RRCS

Absents excusés

- Mme Sylvie Brabant (collège familles)
- Mme Nydia Saint-Auret (collège salariés)

Ordre du jour

1. Ouverture de la séance
2. Demandes des résidents
3. Demandes des familles
 - Animation
 - Restauration
 - Communication
 - Locaux
 - Questions diverses
4. Vie de l'établissement



- Identitovigilance et droit à l'image
 - Retour EI et Plaintes et réclamation (analyse).
 - Plan Bleu et gestion de crise
5. Demandes des collaborateurs
 6. Informations et clôture

Déroulé de la séance

1. Ouverture de la séance

La séance est ouverte par le Président du CVS, avec remerciements à l'ensemble des participants pour leur présence et leur implication.

2. Demandes des résidents

Retour sur le **Café des Questions (pré-CVS)**, qui a suscité une forte participation et des échanges riches.

Il est décidé de reconduire ce format avant chaque CVS et de l'étendre à la commission restauration.

Thématiques abordées :

documents réglementaires, affichage des horaires de repas, lettre d'information, nettoyage des vitres, intitulé des menus, sorties extérieures, atelier lecture, accueil des nouveaux résidents, animations de Noël.

3. Demandes des familles

Animation

Une grille d'évaluation du risque d'isolement a été créée.

La liste des résidents concernés par le partenariat avec l'association *Petits Frères des Pauvres* est en cours de finalisation, pour un démarrage au 1er trimestre 2026.

Restauration

Une baisse significative des réclamations est constatée.

Le nouveau prestataire est à l'écoute et engagé dans une démarche d'amélioration.

Point de vigilance identifié sur la qualité des repas du soir.

Communication

- Une enquête d'évaluation du CVS sera prochainement diffusée.
- La lettre d'information « *Dans les coulisses de la résidence* » sera disponible dans les îlots et à l'accueil.
- La nouvelle signalétique, issue d'un projet participatif, est jugée très satisfaisante.
- Le projet de géothermie est à l'étude avec la société IDEX-CONCORDIA. Il est neutre financièrement et permettra une réduction des coûts énergétiques, sous réserve de validation des autorités compétentes.



Locaux

- Une affiche « Qui fait quoi » est installée près des ascenseurs.
- Les dysfonctionnements doivent être signalés aux professionnels habilités via des fiches déclaratives.
- Un audit global de l'hygiène des locaux et du matériel est programmé.

Questions diverses

- Le matériel médical loué relève exclusivement des prestataires ; toute anomalie doit être signalée à un professionnel.
- Le Projet d'Établissement 2025-2030 est consultable à l'accueil ; une synthèse mensuelle sera diffusée dans la newsletter.
- Le prix de journée est consultable en ligne et maintenu à l'identique.
- Les résidents restent libres du choix des sociétés d'ambulance ; les réclamations peuvent être relayées par l'établissement.

4. Vie de l'établissement

Identitovigilance et droit à l'image

L'importance de l'identitovigilance dans le circuit du médicament est rappelée.

La photographie utilisée sur les piluliers relève du droit à l'image à des fins médicales et nécessite une autorisation spécifique.

Les résidents concernés seront recontactés afin de compléter les autorisations manquantes s'ils le souhaitent.

CVS – Qualité et gestion des risques

Plaintes et réclamations : rappels et analyse 2025 - Définitions (rappel).

- **Plainte** : expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction formulée par un résident, un proche ou un tiers, concernant la prise en charge, l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement.
- **Réclamation** : demande formalisée visant à obtenir une réponse, une explication ou une action corrective à la suite d'un dysfonctionnement perçu.
Ces deux démarches constituent des **outils essentiels d'amélioration continue de la qualité et de la bientraitance**.

Bilan chiffré 2025

En 2025, **44 déclarations** ont été enregistrées :

- **43 traitées,**
- **1 en cours,**
avec un **délai moyen de traitement de 75 jours.**

XD



Les délais observés en début d'année étaient plus longs. Cela s'explique par une politique de traitement encore en phase de structuration et par une application non systématique de certaines procédures internes.

Évolutions et actions mises en place

Depuis, le **processus de gestion des plaintes et réclamations a été clarifié et systématisé**, permettant :

- une réponse systématique à chaque déclarant,
- la mise en œuvre de **plans d'actions correctifs**.

À titre d'exemples, les actions suivantes ont été engagées :

- amélioration de la communication interne concernant la gestion des pertes d'objets,
- rappel des bonnes pratiques de **transmissions ciblées**,
- contrôle des chariots par les ASH avant leur remontée dans les services,
- création et application d'une **procédure formalisée de gestion des plaintes et réclamations**.

Organisation actuelle (rappels)

- Toute plainte ou réclamation peut être enregistrée par l'ensemble des professionnels via le logiciel **AGEVAL**.
- Un **retour systématique de la Direction** est réalisé auprès du porteur de la plainte et du rédacteur.
- Les plaintes et réclamations font l'objet d'une **analyse trimestrielle**, afin d'identifier les axes d'amélioration et de renforcer la qualité des soins et des services.

Conclusion

L'évolution observée sur l'année montre que les réponses sont désormais **plus rapides, mieux structurées et plus homogènes**.

Ce dispositif contribue pleinement à la **démarche qualité**, à la **gestion des risques** et à la promotion de la **bienveillance** au sein de la résidence.

Plan Bleu et gestion de crise

Présentation du Plan Bleu et du plan de gestion de crise, destinés à garantir la sécurité, la continuité de l'accompagnement et une organisation adaptée en situation exceptionnelle. Ces dispositifs sont régulièrement mis à jour et partagés avec les équipes.

5. Demandes des collaborateurs

Les documents **règlement de fonctionnement, contrat de séjour et livret d'accueil** ont été révisés et validés.

- Le contrat de séjour s'appliquera uniquement aux nouveaux résidents.

XD



RESIDENCE-RETRAITE DU CINEMA ET DU SPECTACLE

ASSOCIATION A BUT NON LUCRATIF ET RECONNUE D'UTILITE PUBLIQUE

Domaine de Rouvres

- Le règlement de fonctionnement sera diffusé dans les chambres et postes de soins.
- Le livret d'accueil sera remis à tous et disponible à l'entrée.

Au 1er trimestre 2026, le règlement de fonctionnement sera présenté aux résidents dans le cadre des réunions « *Un mois, un droit* ».

Informations diverses

Le prochain Conseil de la Vie Sociale se tiendra **mardi 10 mars 2026** au sein de la RRCS.

Le Président du CVS

M. Xavier Delamare