



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE COMPTE RENDU DE LA SÉANCE DU 27 novembre 2025 – 11h00

Le 27 novembre 2025, les membres du Conseil de la Vie Sociale de la Résidence Madeleine Verdier de Montrouge, se sont réunis.

Etaient présent(e)s :

Madame ANGER-REY Camille, directrice,
Madame SOITEUR Marie, directrice adjointe
Docteur DIFFALLAH Lotfi, médecin coordonnateur
Monsieur ATMAN Roger, président du CVS et représentant des résidents
Madame TOGNI Madeleine, représentante des résidents
Monsieur LANGRAND Claude, représentant des résidents
Monsieur DEPAUW Jacques, représentant des résidents
Monsieur VAUCORET Gérard, personne qualifiée membre du CA
Madame LANGUEUR Josiane, représentante du personnel
Madame DIGBEU Chantal, représentante du personnel
Madame LOISEL Carole, cadre de santé
Madame BOUCHAME Fatima, animatrice
Madame PAOLI Sabrina, psychologue
Monsieur NOSENGO Alexis, enseignant en activité physique adaptée

Excusé(e)s :

Madame FAVRA Claude, 1^{er} maire-adjointe
Monsieur PILLIAS Michel, représentant des résidents
Madame LEMERCIER Martine, représentante des résidents
Madame BRU DEPAUW Claire, représentante des familles / proches aidants
Monsieur LEVY Daniel, représentant des familles / proches aidants
Madame PATEL Martine, représentante des familles / proches aidants
Madame VASSEUR France, représentante des représentants légaux
Monsieur CALPAS Nicolas, représentant du personnel
Madame BARCLAY Patricia, IDEC
Monsieur DELVA Guy, psychologue

L'ordre du jour est le suivant :

- Compte rendu du CVS du 6 mai 2025
- Budget 2026
- Résultats de l'évaluation externe 2025
- Résultats du questionnaire de satisfaction 2025



- Point d'information sur les réponses apportées aux réclamations des résidents et de leurs proches et aux dysfonctionnements/événements indésirables
- Questions diverses

Mme ANGER-REY présente le Dr DIFFALLAH, médecin coordonnateur qui a pris ses fonctions le 10 novembre 2025, en remplacement du Dr LABRIET.

✚ **Compte rendu de la séance du 6 mai 2025** : le compte rendu de la séance du 6 mai 2025 est soumis à l'approbation des membres du CVS : approuvé à l'unanimité.

✚ **Budget 2026 :**

Madame ANGER-REY présente le budget 2026.

Le budget a été établi sans connaître les crédits 2026 qui seront notifiés par

- Le Conseil départemental : fin décembre/début janvier 2026
- L'ARS : fin juin 2026

Le taux d'occupation est prévu à hauteur de 92 % en raison de la réouverture de lits mi-juin 2026. Cette réouverture permettra une hausse des recettes. Le financement du Centre de ressources territorial (400.000 €) n'est pas intégré car la dotation est attribuée en fin d'année sur crédits non reconductibles. Le budget est donc élaboré sur la base d'hypothèses.

Le déficit prévisionnel est de 175.000€. En tenant compte des crédits que nous recevrons pour le CRT (+400.000€), l'établissement devrait être en léger excédent. Le budget est présenté en déficit mais nous avons une dotation aux amortissements et une dotation aux provisions. Nous générons donc des crédits pour financer l'investissement.

L'établissement doit payer les travaux. Il y a donc des prélèvements sur la trésorerie qui seront compensés par l'emprunt réalisé auprès de la Caisse des dépôts.

Mme ANGER-REY présente l'évolution du prix de revient journalier. Le coût total d'une journée à l'EHPAD pour un résident est de 196€ en 2026 (contre 147€ en 2021). Cette hausse du coût journalier est principalement liée aux revalorisations salariales, décidées au niveau national, entre 2021 et 2025.

Mme ANGER-REY a conscience que la qualité de vie des résidents est impactée par les travaux. L'établissement a d'autres atouts et notamment une prise en charge médicale adaptée avec la présence de médecins salariés et du dispositif EPOCA (télémédecine 24h/24 et 7j/7).

M. LANGRAND demande quand est prévue la fin des travaux. Mme ANGER-REY indique que les travaux se déroulent en plusieurs phases. Nous sommes actuellement dans la phase la plus difficile : de nombreux locaux sont inaccessibles, les travaux génèrent beaucoup de nuisances sonores etc. Cette phase prendra fin en mai/juin 2026. Les travaux seront ensuite effectués demi étage par demi étage.



M. LANGRAND souligne qu'il fait très froid à l'accueil et au restaurant au rez-de-chaussée. Il demande s'il est possible d'installer des chauffages d'appoint. Mme ANGER-REY répond que cela n'est pas possible pour des raisons de sécurité (risque d'incendie). Elle va en parler avec le responsable technique pour voir ce que l'on peut faire.

Mme TOGNI demande s'il est prévu de renouveler le mobilier dans les chambres (comme les lits). Mme ANGER-REY répond que cela est prévu au fur et à mesure que les chambres seront rénovées.

Mme TOGNI demande s'il sera de nouveau possible d'inviter des proches pour le déjeuner après les travaux. Mme ANGER-REY confirme que cela sera bien sûr possible : il y aura plus de place au rez-de-chaussée et il est prévu la création d'un salon invités au RDC.

Les représentants du CVS n'ont pas de question complémentaire sur le budget 2026 et le valide.

Mise en place du tarif différencié :

Mme ANGER-REY explique que le tarif hébergement est fixé par le Conseil départemental. Le tarif hébergement est payé par le résident ou ses proches (en tant qu'ayants-droits). Les résidents qui n'ont pas de ressources bénéficient de l'aide sociale à l'hébergement (ASH). Ils paient une partie du tarif hébergement selon leurs ressources et le reste est pris en charge par le Conseil départemental.

L'article 24 de la loi bien vieillir du 8 avril 2024 a ouvert la possibilité aux EHPAD totalement ou majoritairement habilités à l'aide sociale de fixer un tarif hébergement plus élevé pour les personnes qui ne bénéficient pas de l'aide sociale. Le tarif ne peut pas être supérieur à 35% du tarif réglementé. Le décret prévoit aussi des conditions pour garantir l'accueil de bénéficiaires de l'aide sociale et prévenir tout risque d'éviction.

L'établissement propose un « tarif différencié » à +10 %, soit 93,95 €/jour vs 85,41€ (tarif ASH). Le gain de recettes est de l'ordre de 200 000 € (montée en charge sur 4 ans). Ce tarif sera applicable uniquement aux nouveaux entrants à compter du 01/01/26 (à condition que cette disposition soit validée en Conseil d'administration le 02/12/25).

Monsieur VAUCORET indique que cela présente un risque pour les résidents qui ont des ressources qui sont tout juste suffisantes pour payer le tarif hébergement actuel. Mme ANGER-REY précise, qu'en tant qu'établissement public, la direction ne regarde pas les ressources d'une personne avant l'entrée en EHPAD. Mme SOITEUR ajoute que la direction est vigilante concernant la date de dépôt de demande d'aide sociale. Si la demande n'est pas déposée avant l'admission ou dans les semaines qui suivent, la situation peut être très complexe. En effet, l'aide sociale à l'hébergement est accordée rétroactivement mais à compter de la date de dépôt. Si un résident dépose la demande 6 mois après l'admission, il devra payer 6 mois en tant que « payant ».

Les membres du CVS n'ont pas de question complémentaire.

M. LANGRAND souligne qu'il semble normal que les résidents qui ont plus de ressources paient un tarif plus élevé que les résidents qui ont peu de moyens financiers.



Modifications du contrat de séjour :

Mme ANGER-REY explique que l'établissement va mettre en place le paiement à terme à échoir, c'est-à-dire en début de mois (comme un loyer). Cette organisation sera mise en place en janvier 2026 pour tous les résidents (sous réserve de la validation en Conseil d'administration le 02/12/25). Si cela pose des difficultés à certains résidents ou familles pour le premier mois, un échéancier pourra être proposé.

Un dépôt de garantie sera demandé aux résidents en attente de notification d'aide sociale à hauteur de 90 % des ressources mensuelles. Ce dépôt de garantie sera restitué lors de la notification d'aide sociale. L'objectif est d'inciter les résidents à demander l'aide sociale.

L'établissement va aussi mettre en place un délai de 6 jours (avec facturation, sauf dérogation) pour libérer la chambre après la résiliation du contrat ou le décès. Certaines familles ne voient pas les chambres. Cela pose des difficultés aux professionnels.

Les membres du CVS valident ces modifications.

Résultats de l'évaluation externe 2025 :

L'évaluation a lieu tous les 5 ans par un organisme agréé par la Haute autorité de santé (HAS). L'objectif est d'apprécier la qualité des activités et des prestations délivrées aux personnes accueillies. L'évaluation se base sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. Ce référentiel compte 157 critères (139 « standards » et 18 « impératifs »). Les évaluatrices ont procédé à des entretiens avec les résidents et les professionnels, à une consultation documentaire et à de l'observation.

L'établissement a obtenu la note de 3/4 (niveau attendu plutôt satisfaisant) :

- Chapitre 1 : La personne = 2,9 / 4
- Chapitre 2 : Les professionnels = 3,27 / 4
- Chapitre 3 : L'établissement = 2,84 / 4

L'établissement a été pénalisé en raison des travaux qui ont un impact sur la qualité de vie des résidents.

M. LANGRAND indique que la semaine dernière, une animation prévue au RDC a été délocalisée à un étage car il y avait trop de bruit au RDC. Il y aussi des fuites d'eau au 4^e étage et au RDC. M. LANGRAND souligne aussi que sa douche est inutilisable depuis quelques semaines. Mme ANGER-REY précise que cela est lié à la nécessité de procéder à des analyses de l'eau. La direction attend les résultats d'analyse. La douche devrait être de nouveau utilisable dans les prochains jours.

Résultats du questionnaire de satisfaction 2025 :

Le questionnaire de satisfaction 2025 a été réalisé en mai et juin 2025, avec un taux de réponse de 57%. 2/3 des questionnaires ont été complétés par des résidents et 1/3 par des représentants des résidents (familles, tuteurs).



Le pourcentage de satisfaction globale est de 85%. L'insatisfaction concerne la qualité des repas (insatisfaction de 25%, en hausse de 9% par rapport à 2024) et la qualité de l'animation. Beaucoup de répondants ne se sont pas prononcés sur l'animation. Mme SOITEUR indique que les travaux ont un impact sur l'organisation des animations au rez-de-chaussée.

M. LANGRAND explique qu'il a récemment eu un souci avec une soignante vacataire de nuit qui n'a pas fait les changes prévus la nuit. Mme DIGBEU précise que cela arrive parfois avec des vacataires. Mme LOISEL demande à M. LANGRAND d'indiquer aux soignantes de l'établissement si une problématique de ce type se pose afin que les vacataires qui ne font pas correctement leur travail soient retirés du réseau de vacataires.

M. LANGRAND souligne qu'il y a beaucoup d'animations en ce moment et que la nourriture s'est améliorée.

Point d'information sur les réponses apportées aux réclamations des résidents et de leurs proches et aux dysfonctionnements/événements indésirables :

La déclaration d'un événement indésirable s'inscrit dans la démarche qualité et d'amélioration continue de l'EHPAD. L'objectif final est d'améliorer la santé et la sécurité des résidents et des personnels.

En 2025, l'établissement a recensé 186 chutes (69 résidents concernés). Plusieurs actions sont mises en place pour réduire le nombre de chutes : atelier équilibre réalisé une fois par semaine par une kiné salariée, recrutement d'un professionnel APA (activité physique adaptée), vigilance accrue apportée au chaussage, évaluation régulière du bénéfice/risque d'une contention physique.

En 2025, 60 autres événements indésirables ont été déclarés sur le logiciel de soins et concernent des sujets divers : circuit du médicament, relation/communication entre professionnels ou avec des familles, soins aux résidents, dossier résident (ex : retour d'hospitalisation sans le dossier du résident), sécurité (résidents qui fument en chambre) etc.

Mme SOITEUR précise que les professionnels sont sensibilisés à la déclaration d'événements indésirables. Il est important que l'établissement puisse travailler sur des mesures correctrices pour éviter que l'événement se reproduise. La cadre de santé a obtenu un diplôme universitaire « gestion des événements indésirables et risques associés aux soins » en 2025.

L'établissement travaille sur des pistes d'amélioration pour éviter qu'un événement indésirable ne se reproduise et envisage des pistes d'amélioration :

- Avec l'arrivée du nouveau médecin coordonnateur : continuer les actions déjà entreprises et améliorer les liaisons avec les partenaires extérieurs (laboratoire, hôpitaux, pharmacie)
- Continuer à sensibiliser le personnel à la déclaration d'événements indésirables sur le logiciel NETSOINS
- Impliquer les référents bientraitance, formés au sein de l'EHPAD, auprès des professionnels.
- Réfléchir à une sensibilisation des résidents fumeurs en chambre



Résidence Madeleine Verdier

M. DEPAUW indique que les résidents sont souvent perdus dans l'espace. Il souligne qu'une vigilance accrue est nécessaire les premiers jours. Il explique aussi qu'il n'est pas simple de repérer la fonction de chaque professionnel, malgré la tenue de couleur. Mme ANGER-REY précise que ce sujet est en cours de réflexion (ex : ajouter des informations sur les couleurs de tenue dans le livret d'accueil des résidents).

Concernant les plaintes et réclamations, 13 formulaires ont été déposés dans la boîte aux lettres du RDC ou envoyés par mail.

13 demandes concernant 8 résidents :

- Soins : 5 (demande de RDV avec les responsables des soins, demande d'informations à la suite d'une chute, prise en charge la nuit, lit non rabaisé après le ménage, délai trop long pour avoir les médicaments)
- Lingerie / hôtellerie : 4 (Retour trop long, manque de couverture après l'été, ménage non fait, perte de chaussons)
- Technique : 2 (Chaises au restaurant bruyantes, sol glissant dans une salle de bains)
- Cuisine : 2 (Portions correctes mais manque de choix, repas trop gras)
- Animation : 1 (Demande de plus d'animation en extérieur)

Par mail, 20 demandes ont été reçues et concernent 15 résidents. Exemples :

- Demandes d'explications concernant la prise en charge et l'organisation des soins jour et nuit, demande d'informations suite à une chute, demande de séance de kiné, demande de suivi psychologique.
- Réclamations concernant des suspicions de vols ou après des disparitions de vêtements.
- Réclamations concernant le service technique pour des réparations en chambre.

Les réponses se font essentiellement par mail par les responsables des soins mais des rendez-vous peuvent être organisés avec les responsables des soins, la direction, les psychologues et les responsables de service concernés. Un protocole sur le recueil et les modalités de réponse est en cours de finalisation.

Questions diverses :

M. LANGRAND demande quel est le rythme de renouvellement des résidents. Mme ANGER-REY indique qu'il n'y a pas de règle.

M. LANGRAND et M. ATMAN rappellent les problématiques liées au manque de chauffage au RDC et aux fuites d'eau. Mme ANGER-REY indique qu'elle va en parler au responsable technique.

Mme LANGUEUR demande du matériel adapté pour permettre de faire de jolies présentations lors du service du repas dans les étages. Mme ANGER-REY répond qu'elle va regarder.

Fin de séance à 12H30

Le Président de la séance
Monsieur ATMAN