

Saran, le 27 octobre 2025

PÔLE PERSONNES ÂGÉES

DIRECTION

Coordonnées du secrétariat :

02.38.74.42.89

Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale (CVS) Mardi 23 septembre 2025

Présents :

- **Monsieur BAILLON**, représentant des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame BESNARD**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Madame BOUCHAREB**, représentante des familles, résidence Les Ecureuils
- **Monsieur CHANSARD**, représentant du personnel
- **Madame COLOMB**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame DELPECH**, cadre supérieure de santé, Pôle Personnes âgées
- **Madame DESSE-MEZIERES**, directrice, Pôle Personnes âgées
- **Madame DOMENECH**, animatrice, résidence Pierre PAGOT
- **Madame GANDARINHO**, animatrice, résidence Les Ecureuils
- **Madame GAUCHARD**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Monsieur GERMOND**, représentant des résidents, résidence Les Ecureuils
- **Monsieur GRELET**, représentant des familles, résidence Le Bois fleuri
- **Madame LOULIER**, cadre de santé, résidence Les Ecureuils
- **Madame MESSI**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame PERLY**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame PORET**, représentante des résidents, résidence Pierre PAGOT
- **Madame RETORET**, responsable qualité, Pôle Personnes âgées
- **Madame ROBILLARD**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame SCHIFFER**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame THOMAS**, représentante des familles et présidente du CVS, résidence Les Ecureuils

Excusé(e)s :

- **Madame DESCLERC-DULAC**, administratrice, CHU d'Orléans
- **Madame KLING**, Attachée d'Administration hospitalière, Pôle Personnes âgées
- **Madame le Docteur GALY**, chef de Pôle, Pôle Personnes âgées
- **Madame LE JEHAN**, représentante des familles, résidence Pierre PAGOT
- **Madame LEGROUX**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Mme LENOIR**, Assistante de direction, Pôle Personnes âgées
- **Madame POPINEAU**, cadre de santé, résidence Pierre PAGOT
- **Madame le Docteur TERKI**, praticien hospitalier, Pôle Personnes âgées
- **Madame VILLEGGER**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées

Rappel de l'ordre du jour

1. Bilan 2024 et projets 2025 du CVS
2. Questions des représentants des usagers
3. Retour sur la saison estivale au sein des établissements
4. Point sur les réponses aux appels à projet
5. Point sur le nombre d'évènements indésirables
6. Informations diverses

Les représentants des familles et des résidents de tous les établissements s'expriment et posent s'il y a lieu les questions émanant de leur propre questionnement ou de celui des familles et des résidents qu'ils représentent.

1. Bilan 2024 et projets 2025 du CVS

Mme THOMAS présente le bilan d'activités de l'année 2024 du Conseil de vie sociale des EHPAD du CHU d'Orléans :

- Participation aux 3 réunions annuelles : il est noté de manière positive qu'il y a plus de représentants des résidents que l'année précédente ;
- Participation à la réflexion sur le projet de redimensionnement du Pôle ;
- Validation des documents d'admission (contrats de séjour pour l'hébergement permanent et l'hébergement d'urgence, règlement de fonctionnement, livret d'accueil) ;
- Point sur l'ouverture de l'UHR médico-sociale du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri ;
- Point sur les projets d'accompagnements personnalisés (PAP) ;
- Validation du questionnaire de satisfaction à destination des familles ;
- Participation aux réunions des Comités de pilotage sur la Bienveillance et sur la Qualité, ainsi qu'aux sous-groupes de travail (ex : violentomètre) ;
- Préparation et participation à la visite relative à l'évaluation externe ;
- Proposition de thèmes pour les flashs d'informations mensuels ;
- Points réguliers sur la restauration, visite de l'UCPA, retours sur la commission des repas, avec des améliorations relevées, mais insuffisantes à ce jour.

Ce bilan montre que le Conseil de vie sociale est dynamique et investi dans le fonctionnement des établissements du Pôle.

Mme THOMAS propose quelques projets pour 2025-2026 :

- Relancer les réunions d'information publiques ;
- Organiser des permanences des représentants du CVS sur tous les sites ;
- Poursuivre la participation à des groupes de travail sur des projets d'amélioration.

2. Questions des représentants des usagers

Ces questions sont désormais abordées en début d'ordre du jour, conformément à la demande des représentants.

▪ Qualité des repas à la résidence Les Ecureuils (Mme THOMAS) :

Ce point a déjà été évoqué lors du précédent CVS.

Les cuisines des EHPAD Les Ecureuils et Pierre Pagot fonctionnent normalement en liaison chaude, avec des cuisiniers sur place (contrairement à la résidence Le Bois fleuri, passée en liaison froide depuis de nombreuses années déjà).

Depuis octobre 2023, l'EHPAD Les Ecureuils est passé en liaison froide en raison initialement d'un absentéisme à la cuisine des Ecureuils, puis par manque de cuisiniers à la cuisine centrale du CHU d'Orléans, qui a impacté les EHPAD. La liaison chaude a finalement été rétablie uniquement pour 2 semaines fin septembre 2024. Il est mis en évidence qu'il arrive ponctuellement la même chose à l'EHPAD Pierre Pagot.

Le fait que les cuisiniers ne préparent plus les repas sur place et que les barquettes en plastique soient livrées directement a un impact négatif sur la qualité des repas, ce que signalent notamment les représentants des résidents de l'établissement Les Ecureuils. Les résidents regrettent que le manque de personnel au CHU ait un impact non négligeable sur les cuisines des EHPAD. Certains résidents viennent en salle à manger prendre leurs médicaments et, selon le menu proposé, préfèrent parfois retourner dans leur chambre sans avoir mangé.

Le sujet a été évoqué par Mme DESSE-MEZIERES avec la directrice en charge de la cuisine centrale. Il n'est pas normal que cette situation perdure en l'état suite à une décision unilatérale du responsable de l'UCPA. Une réunion est donc prévue dans les semaines à venir pour remettre à plat l'organisation et définir les procédures dégradées en cas d'absentéisme.

Il est également soulevé la question du recours à la vaisselle à usage unique. Elle est prévue en mode dégradé lorsque le tunnel de lavage est en panne, mais pas à chaque situation d'absentéisme pour ne pas dégrader davantage la prestation repas. Mme DESSE-MEZIERES souhaite que les organisations soient retravaillées en ce sens.

Mme DESSE-MEZIERES souhaite également que la possibilité de prendre un verre de vin ou de cidre à table soit de nouveau proposée aux résidents de l'EHPAD Les Ecureuils (sauf bien entendu en cas de prescription médicale contraire).

Concernant la qualité et la variété des repas, les demandes d'améliorations seront une nouvelle fois remontées à la prochaine commission des menus qui se réunit 2 fois par an (absence de fromage le soir ou de frites pendant 2 semaines, abondance d'œufs dans les repas, coupe en cubes des concombres, fourniture de légumes en conserve, ...).

▪ **Ouverture du portail de la résidence Les Ecureuils en dehors des horaires de présence de l'agent d'accueil (Mme THOMAS) :**

L'ouverture du portail est gérée par l'agent d'accueil sur ses horaires de présence. En sonnant à l'interphone, un appel est reçu sur son poste téléphonique. En l'absence de l'agent d'accueil, le relai est pris par l'ASH en hôtellerie.

Les difficultés rencontrées sont en lien avec l'existence de zones blanches à certains endroits de la résidence où la connexion réseau est perdue. Les appels, qu'ils soient téléphoniques ou proviennent de l'interphone du portail, ne sont pas réceptionnés lorsque l'agent se trouve dans l'une de ces zones blanches. Les appels restent donc malheureusement sans réponse.

En l'absence de réponse au portail, les visiteurs tentent donc de joindre l'accueil. Mais le week-end, les appels reçus au niveau de l'accueil de la résidence sont automatiquement transférés sur le standard du CHU.

Des demandes ont été faites auprès du service informatique à plusieurs reprises, de nombreux signalements ont également été réalisés. A ce jour, aucune solution n'a encore été trouvée, tout en ayant conscience que ces dysfonctionnements de communication impactent aussi la sécurité des résidents et des professionnels au sein de notre structure.

Avec l'appui de la direction générale du CHU, un travail va s'engager sur le réseau wifi utilisé pour l'informatique et la téléphonie, afin de disposer d'un état des lieux réalisé par des experts.

En attendant, il est proposé de réfléchir à une solution pour faciliter l'accès des familles à la résidence.

Le portail est fermé pour prévenir le risque de fugue de certains résidents qui pourraient se mettre en danger. L'une des options serait que les familles puissent disposer d'un code qui ne fonctionne qu'à certains horaires et que l'on change trimestriellement, et que les professionnels disposent d'un autre code permettant l'accès à tout moment.

Afin de préserver la sécurité des lieux, la vigilance et la responsabilité collective seront de mise pour ne pas divulguer ce code à toute personne étrangère à la résidence ou aux quelques résidents qui pourraient se mettre en danger et que nous nous devons de protéger.

Le responsable technique du Pôle PA sera sollicité pour étudier les solutions pouvant être proposées en lien avec le responsable téléphonie du CHU.

▪ **Température des locaux (Mme PORET) :**

Les résidents souhaiteraient que le chauffage soit relancé au regard des températures de ces derniers jours. Mme DESSE-MEZIERES indique que les prévisions météorologiques annoncent une nouvelle hausse des températures dans les prochains jours. Elle échangera avec le responsable technique sur ce point.

▪ **Propreté des douches (Mme PERLY) :**

La remarque sur l'entretien des douches communes aux Ecureuils est prise en compte. Ce point sera inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion de suivi avec le prestataire en charge de l'entretien des locaux.

3. Retour sur la saison estivale au sein des établissements

Des rappels sont effectués dès la période de veille saisonnière : communication aux familles (rapporter des vêtements légers, des ventilateurs ou autres dispositifs de rafraîchissement, etc.), communication aux professionnels (dispositions pour se préparer à une période de fortes chaleurs, ajustement des stocks, etc...).

Face aux températures élevées relevées à plusieurs reprises et très tôt dans l'été (mi-juin 2025), des mesures ont été prises pour les atténuer autant que possible : installation de ventilateurs, de couvertures de survies sur les fenêtres, renforts d'hydratation, déménagement des résidents du 3^{ème} étage au 1^{er} étage du bâtiment A de la résidence Le Bois fleuri, organisé en une semaine.

M. CHANSARD salue la réactivité du Pôle PA sur ce dernier point suite aux alertes des représentants du personnel.

M. BAILLON indique que les visiteurs des Lilas ont remonté leur satisfaction sur la gestion de la période de fortes chaleurs.

Les résidents des Ecureuils saluent le travail de l'équipe malgré l'absentéisme et le sous-effectif chronique.

A l'EHPAD Pierre Pagot, depuis le mois de septembre, l'ouverture des vantaux de la verrière est possible et devrait permettre de faciliter l'aération des locaux. La climatisation a par ailleurs été installée dans la pharmacie pour maintenir à température adaptée les médicaments. Ce sera le cas prochainement aux Ecureuils également.

Des études sont en cours pour pérenniser les efforts et que la situation soit plus tolérable pour tous en vue de prochains épisodes de fortes chaleurs. Un chiffrage de potentiels travaux a été effectué : climatisation des circulations, étanchéité et isolation des toitures et terrasses, changement des menuiseries, isolation par l'extérieur, installation de stores occultants et de films sur les fenêtres, etc.

Les devis de ces travaux de confort thermique vont être adressés à l'ARS pour solliciter leur réalisation via des demandes de subventions exceptionnelles. Certains travaux seront réalisés quoi qu'il en soit.

Rien que pour les travaux identifiés comme à prioriser sur 2026, le chiffrage est de plus de 500 000 €.

4. Point sur les réponses aux appels à projets

Le tableau ci-après récapitule les réponses aux appels à projets auxquels le pôle PA a répondu :

Date dépôt demande	Nom du projet	Montant sollicité	Réponse	Montant obtenu
03/04/2025	Accueil de nuit	24 394€	Dossier non retenu	
15/05/2025	Conférence des financeurs - ateliers mémoire	12 474€	Accord accompagnement financier sur 3 ans	CFPPA : 1247,80€ ARS : 11230,20€ soit : 12 478 €

15/05/2025	Conférence des financeurs - équipe mobile	57 500€	Accord accompagnement financier sur 2 ans	CFPPA : 2123,75€ ARS : 19113,71€ soit : 21 237,75 €
15/05/2025	Conférence des financeurs - Forum Bien Vieillir	25 463€	Accord reconduction montant 2024	11 000 €
15/05/2025	Conférence des financeurs - Ateliers de gym douce	4 536€	Accord accompagnement financier sur 3 ans	CFPPA : 453,60€ ARS : 4082,40€ soit : 4 536 €
15/05/2025	Conférence des financeurs - Lecture vivante	1 035€	Accord accompagnement financier sur 2 ans	CFPPA : 84€ ARS : 756€ soit : 840 €
15/05/2025	Conférence des financeurs - Ateliers de prévention des chutes	6 804€	Accord accompagnement financier sur 3 ans	CFPPA : 680,40€ ARS : 6 123,60€ soit : 6 804 €
11/06/2025	Prévention de la dénutrition	166 966,90€	Dossier retenu	101 927 €
04/07/2025	CRT Loiret Sud Ouest	400 000€	En attente du retour	

En outre, une demande de crédits non reconductibles est en cours auprès de l'ARS.

5. Point sur le nombre d'évènements indésirables

Les membres du CVS sont informés du nombre d'évènements indésirables d'agressions signalés depuis la réunion du 13 septembre 2024.

Situations	Du 01/01/2025 au 21/05/2025	Du 22/05/2025 au 22/09/2025
Agression de résidents envers des professionnels	28	21
Agression de résidents envers d'autres résidents	7	8
Agression de familles envers les professionnels	23	28
Agression de familles envers les résidents	1	3
Agression de professionnels envers les professionnels	0	4
Agressions de professionnels envers les résidents	0	0
Agressions de personnes extérieures envers des résidents	1	0
Agressions de résidents envers des personnes extérieures	0	0
Total d'agressions signalées	60	65

Il est à noter que plusieurs évènements concernent des situations récurrentes avec les mêmes familles. Afin d'y pallier, des rencontres avec les familles ont été organisées. Des signalements auprès du Procureur de la République ont également été effectués dans les situations les plus vives.

6. Informations diverses

▪ Effectifs en personnel

M. CHANSARD souhaite avoir des informations sur les réductions d'effectifs imposés au CHU, spécifiquement au Pôle PA.

Mme DESSE-MEZIERES revient sur les conditions de réalisation de la dernière coupe PATHOS et AGGIR réalisée en mai 2024, en visio, et sur la base de la traçabilité dans le dossier informatisé, par un médecin missionné par l'ARS pour définir le niveau de soins et de dépendance requis dans chaque structure.

Les résultats sont assez mauvais pour le Pôle, qui enregistre une perte de 100 points de PATHOS par rapport à la dernière évaluation de 2014. Ceci ne correspond pas à la réalité des profils des résidents, avec l'admission de résidents de plus en plus âgés (la population souhaitant rester le plus longtemps possible à domicile), plus dépendants et avec des durées de séjour qui diminuent.

Le Pôle PA a contesté les résultats de cette coupe par tous les moyens, mais n'a pas eu gain de cause au niveau des autorités. Une formule de calcul au regard du nombre de points de PATHOS permet de définir la dotation soin allouée annuellement. Ce sont ainsi 560 000 € de dotation soins en moins pour l'EHPAD, ce qui va impacter les effectifs des résidences. Ces résultats étant applicables depuis le 1^{er} janvier 2025, les économies en personnel auraient donc déjà dû être réalisées. Il est donc indispensable de se pencher sur la question des effectifs, même si le Pôle PA est déjà en grande difficulté à l'heure actuelle pour maintenir son activité.

Le projet de redimensionnement du Pôle PA n'aboutit pas non plus auprès des autorités, même si certains projets ont tout de même pu se mettre en place (UHR médico-sociale, PASA de nuit en particulier).

Le souhait du Pôle PA était de réduire le nombre de chambres doubles d'EHPAD. 36 lits ont été fermés et l'ARS a récupéré les 860 000 € de dotation correspondants.

Le projet de redimensionnement va devoir être retravaillé pour essayer de convaincre les autorités (lits de soins palliatifs, etc.). Une analyse médico-économique est à mener avec l'appui de la direction des finances (mais le poste de directeur des finances est actuellement vacant au CHU).

Le Pôle PA, comme d'autres établissements, a été reconnu « EHPAD en difficulté » par l'ARS. A ce titre, une aide exceptionnelle d'un montant de 137 000 € a été accordée.

Le calendrier des prochaines réunions de CVS est le suivant :

- 4 décembre 2025 à 15h00.

La Présidente du CVS
Céline THOMAS



Clémence DESSE-MEZIERES
Directrice du Pôle Personnes âgées

