



PROCES-VERBAL DU CVS

Séance du Mardi 1^{er} avril 2025 – 9h00

Etaient présents :

M. Yannick LEFAIVRE – Directeur adjoint de l'EPCAPA
Mme Françoise TENENBAUM – Représentante du CA – suppléante
Mme Marie-Ange MATHOUILLET – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Simone BULLIER – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Odette GUYOT – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Bernadette TRUCHOT – Représentante des Résidents – suppléante
Madame Colette BUISSON – Représentante des Résidents – suppléante
Mme Brigitte FLACELIERE – Représentante des Familles – titulaire
M. Thierry PESSIN – Représentant des Familles - Suppléant
M. Mickaël JEANNIARD – Animateur de l'EHPAD « Les Jardins Voltaire »
Mme Florence GERBRON – Animatrice de l'EHPAD « Les Bégonias »
Mme Laurianne PINCOT – IDE coordinatrice de l'EPCAPA
Mme Eléonore MAXIME – Cadre de santé de l'EPCAPA
Mme Léa PLANCHENOT – Psychologue de l'EPCAPA

Excusés :

M. Antoine HOAREAU – Représentant du CA – titulaire
M. Frédéric PLUCHOT – Directeur de l'EPCAPA
M. COLLOT Jean-Michel – Représentante des Familles – titulaire
Mme Catherine CHOMARD – Représentante des Familles – suppléante
Mme Claire MEGNE – Représentante du personnel – titulaire
Mme Nadia LOUZIER – Représentante du personnel – suppléante
Mme le Dr Amandine FARINOT – Médecin coordonnateur de l'EPCAPA
Mme Marlène LANGUEDOCQ – Animatrice de l'EHPAD « Les Jardins Voltaire »
Mme Christelle SIGOILLOT – Représentante du Conseil Départemental
Mme Aude-Marie MARTINET – Psychologue de l'EPCAPA
Mme Isabelle AMICE – Cadre de santé de l'EPCAPA

Madame TENENBAUM souhaite la bienvenue aux membres présents et déclare la séance ouverte à 9h00.

1. Approbation du PV du 06/12/2024

☞ Le Procès-verbal du CVS 06/12/2024 est adopté à la majorité des membres présents.

2. Mandat de gestion EPCAPA / EPNAK – Arrivée et présentation de Madame Laïla BOUGIS – Directrice territoriale en mission d'appui auprès de la direction de l'EPCAPA

Madame TENENBAUM laisse la parole à Madame BOUGIS, Directrice territoriale de l'EPNAK, afin qu'elle se présente et qu'elle expose les points majeurs du mandat de gestion.

Madame BOUGIS commence sa présentation en indiquant qu'elle dirige l'ensemble des établissements et services de l'EPNAK pour la zone Bourgogne – Franche-Comté. Elle précise qu'au cours de sa carrière professionnelle elle a exercé plusieurs métiers dans le secteur des EHPAD notamment en tant qu'ASH, aide-soignante, infirmière, cadre de santé et enfin directrice ce qui lui permet d'avoir une bonne connaissance des établissements médico-sociaux et particulièrement les établissements de soin pour les personnes âgées.



Avant d'aborder les éléments du mandat de gestion, Madame BOUGIS tient à remercier l'ensemble des résidents, des familles ainsi que les professionnels pour l'accueil qui lui a été réservé depuis son arrivée au sein de l'EPCAPA. Elle souhaite également remercier l'ARS BFC ainsi que le Conseil Départemental, qu'elle a eu l'occasion de rencontrer dernièrement, pour leur disponibilité et leur écoute.

Concernant le mandat de gestion, Madame BOUGIS indique qu'il s'agit d'un contrat entre l'EPCAPA et l'EPNAK pour accompagner la direction suite à l'inspection conjointe de l'ARS et du Conseil Départemental qui s'est déroulée en mai 2024 et qui a fait état de plusieurs dysfonctionnements. Elle précise que le mandat de gestion pourra être mis à disposition des membres du CVS qui le souhaitent.

Madame BOUGIS expose l'article 2-2 intitulé « Feuille de route suite au rapport d'inspection », qui fait état des volets suivants : Accompagnement du Directeur, Pilotage d'un comité de direction (CODIR) hebdomadaire transdisciplinaire – Refonte du projet d'établissement – Accompagnement pour un retour à l'équilibre budgétaire par l'amélioration du taux d'activité, l'évolution du GIR Moyen Pondéré, l'optimisation des dépenses et de la politique d'achat. Concernant ce dernier point, Madame BOUGIS tient à saluer le travail qui a d'ores et déjà été engagé et qui a permis d'atteindre un taux d'occupation à quasiment 100 % sur les deux sites. Concernant l'évolution du GIR Moyen Pondéré, il est prévu les 23 et 24 avril prochains, la visite d'un médecin inspecteur de l'ARS qui viendra contrôler la coupe du GIR et du Pathos et qui permettra ensuite d'avoir une réévaluation des dotations allouées à l'EPCAPA. Madame BOUGIS poursuit par les autres objectifs qui sont de mettre en place une stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail des agents, de finaliser les projets patrimoniaux, d'engager un processus concernant une stratégie de lutte contre les maltraitances et une promotion de la bientraitance. A ce sujet, elle précise que la parole sera ensuite donnée à Madame PARNIERE, référente bientraitance à l'EPCAPA, qui présentera le point 10 à l'ordre du jour du CVS.

Madame BOUGIS termine en évoquant un axe fort du mandat de gestion qui est la constitution d'un comité éthique et scientifique qui aura pour but d'aborder des problématiques rencontrées par les professionnels et de réfléchir de façon collégiale aux solutions qui pourraient être proposées. Ce comité sera composé de résidents, de représentants des familles, de représentants des agents, de représentants du Conseil d'Administration, de la direction de l'EPCAPA ainsi que d'experts de l'accompagnement de la personne âgée. Madame BOUGIS profite de ce CVS pour lancer un appel à candidature pour celles et ceux qui souhaiteraient faire partie de ce comité.

Ce point ne suscitant pas de question, Madame TENENBAUM propose de passer au point suivant à l'ordre du jour.

3. Désignation d'un nouveau Représentant des Familles au CVS

Madame TENENBAUM indique que Monsieur Thierry PESSIN a formulé par courrier son souhait d'intégrer le Conseil de la Vie Sociale en tant que Représentant des familles au CVS et lui propose de se présenter. A l'issue de la présentation de Monsieur Thierry PESSIN, Madame TENENBAUM demande aux membres présents de passer au vote.

☞ Monsieur Thierry PESSIN est élu Représentant des Familles au CVS à l'unanimité.

Madame TENENBAUM remercie Monsieur Thierry PESSIN et passe ensuite au point suivant à l'ordre du jour.

4. Point sur les actions d'animation

Madame TENENBAUM laisse la parole aux 2 animateurs présents afin qu'il effectue une présentation des actions d'animation passées et à venir. Pour se faire, ils diffusent un diaporama des animations qui se sont déroulées ces dernières semaines et en profitent également pour exposer les actions menées par l'association Sourires de résidents. Pour terminer, les 3 animateurs remercient chaleureusement Annick, Mireille, Christine, Jean-Philippe et Evelyne, intervenants bénévoles au sein de l'EPCAPA et les 4 jeunes en service civique présents à leurs côtés.

5. Questions des résidents

Madame TENENBAUM laisse la parole à Monsieur LEFAIVRE afin qu'il expose les questions posées par les



résidents :

Jardin Voltaire : Pourriez-vous installer des stores sur certaines fenêtres du bâtiment ?

Monsieur LEFAIVRE est au fait que lorsque certaines fenêtres sont en plein soleil, la température des pièces concernées augmente de façon significative. Il ajoute qu'une estimation du coût pour équiper l'ensemble des lieux concernés représente environ 100 000 €, ce qui malheureusement ne peut pas être envisageable. Cependant, il a été décidé de mettre en place des stores en priorisant certains lieux comme la bibliothèque, la salle de gym ou encore le PASA.

Jardin Voltaire : Pourrait-il y avoir des bancs et des parasols dans les espaces extérieurs au rez-de-chaussée ?

Il est bien prévu de mettre en place quelques aménagements extérieurs et plus particulièrement au niveau du patio. Les autres espaces comme le jardin situé autour du bâtiment et la grande terrasse du 3^{ème} étage seront également aménagés dans un second temps.

Jardin Voltaire : Prévoyez-vous un nettoyage des terrasses des étages et du patio ?

Un grand nettoyage est prévu en vue de l'arrivée des beaux jours et il sera demandé aux ASH d'effectuer un nettoyage régulier de ces espaces, soit une fois par semaine.

Jardin Voltaire : Allez-vous nettoyer les vitres des chambres et des espaces de vie car celles-ci sont sales ?

Les vitres du bâtiment sont en effet sales notamment par de la poussière qui provient des travaux alentours qui ont perduré un certain temps. Le nettoyage de ces fenêtres ne peut se faire que depuis l'extérieur par une entreprise spécialisée. L'objectif serait de se concerter avec le voisinage afin d'étudier l'idée de grouper une opération de nettoyage global des vitres de tous les espaces immobiliers afin de se partager le coût.

Jardin Voltaire : Peut-il y avoir des cadres installés dans les couloirs du bâtiment ?

Monsieur LEFAIVRE s'engage à ce que des cadres soient mis en place d'ici le prochain CVS.

Jardins Voltaire : Pourrait-il y avoir des aménagements à destination des enfants type petites tables, chaises, coloriage et feutres, livres dans la bibliothèque ?

L'accord est donné pour cette demande.

Jardin Voltaire : Pourrait-il y avoir des patères supplémentaires dans les salles de bain ?

Il n'est pas possible de percer les cloisons des salles de bain pour ne pas détériorer l'étanchéité. La seule solution serait de positionner des patères avec ventouses afin de voir si celles-ci sont efficaces et si tel est le cas, en proposer aux résidents qui en ont besoin.

Jardin Voltaire : Pourrait-il y avoir une fontaine à eau et de quoi pouvoir proposer une boisson chaude aux familles dans la salle événementielle au rez-de-chaussée ?

Une fontaine à eau ainsi qu'un distributeur de boissons seront prochainement mis en place dans cet espace.

Jardin Voltaire : Pourrait-on être informés des décès par voie d'affichage ?

Cette pratique se fait aux Bégonias mais pas aux Jardins Voltaire. Cette pratique va donc également être mise en place pour les Jardins Voltaire. Il est tout de même à noter que certaines familles refusent que le décès de leur proche soit affiché, dans ce cas de figure leur volonté sera respectée.

2 sites : Nous constatons que des déchets sont jetés par les fenêtres et jonchent le sol dans le jardin de l'EHPAD. Y a-t-il une solution pour éviter cela ?

Certains résidents jettent des débris par leur fenêtre malgré le fait que celles-ci soient équipées d'un limiteur d'ouverture. Il leur est régulièrement demandé de ne pas le faire mais il est difficile de les contraindre à respecter cette consigne notamment pour les résidents qui souffrent de troubles cognitifs. Cependant, il est demandé au personnel de ramasser autant que possible ces débris.

6. Information – Tarifs 2025

Monsieur LEFAIVRE prend la parole afin d'exposer ce point. Il indique que pour le moment l'arrêté officiel de tarification n'a toujours pas été réceptionné mais qu'il est d'ores et déjà en mesure de communiquer sur une augmentation à hauteur de 1% pour l'année 2025 avec une prise d'effet à compter du 1^{er} mai 2025. Monsieur LEFAIVRE ajoute qu'une communication sera faite aux familles dès réception de l'arrêté de tarification afin de ne pas reproduire l'erreur de communication qui a eu lieu en début d'année 2024.



Madame FLACELIERE se réjouit de cette faible augmentation à hauteur de 1 % contrairement au 5 % qui avait été annoncé dernièrement. Monsieur PESSIN rejoint les propos de Madame FLACELIERE et ajoute qu'il est en effet important que les familles et les résidents soient informés en amont des hausses tarifaires contrairement à l'année passée où les familles ont découvert le nouveau tarif une fois le prélèvement bancaire effectué.

Monsieur LEFAIVRE poursuit en indiquant que le tarif pour les repas des invités a été fixé à 15 € pour l'année 2025, soit une augmentation de 0,50 €.

7. Suivi inspection conjointe ARS/Conseil Départemental

Concernant ce point Madame TENENBAUM laisse la parole à Madame BOUGIS qui rappelle que le rapport établi suite à cette inspection a fait état de plusieurs dysfonctionnements catégorisés de la façon suivante :

- Des injonctions (correctifs à apporter dans un délai de 2 mois)
- Des prescriptions (correctifs à apporter de 6 mois)
- Des recommandations (correctifs à apporter dans un délai moins contraint).

Madame BOUGIS précise que l'ensemble des dysfonctionnements pointé par l'inspection fera l'objet de correctifs et informe le CVS que lors de chaque séance un point d'étape sera fait afin de faire état des mesures déjà mises en application et celles qui restent à mettre en œuvre. Elle précise tout de même que plusieurs correctifs ont d'ores et déjà été apportés depuis la réception du rapport. Par ailleurs, Madame BOUGIS ajoute qu'en plus des membres du CVS, une communication plus large sera faite à toutes les familles pour leur permettre d'être elles aussi informées.

Ce point ne suscitant plus de débat, Madame TENENBAUM poursuit le déroulé de l'ordre du jour.

8. Information – Evaluation externe

Madame BOUGIS explique que l'évaluation externe sera réalisée du 6 au 10 octobre 2025 au sein des 2 sites par un cabinet extérieur qui est la SOCOTEC. Elle précise que cette évaluation obligatoire doit être faite tous les 5 ans et que plus d'une centaine de points sera auditée avec notamment 18 critères impératifs à respecter. Une notation entre 0 et 4 est établie pour chaque point et lorsqu'un critère est respecté au-delà des attentes du référentiel « une étoile » peut être attribuée. Pour toute note inférieure à 3, un suivi rapproché par l'ARS et le Conseil Départemental est mis en place.

Madame FLACELIERE demande s'il s'agit du même audit qui devait avoir lieu initialement au mois de mai dernier. Monsieur LEFAIVRE répond par l'affirmative et précise qu'une demande de report avait été formulée, c'est la raison pour laquelle l'évaluation se déroulera seulement en octobre prochain. Madame FLACELIERE souhaite savoir qui prend en charge le coût de ce diagnostic et si le CVS sera associé. Monsieur LEFAIVRE lui répond que le coût de cet audit est à la charge de l'établissement. Madame BOUGIS indique que les membres du CVS seront entendus par les deux évaluateurs de la SOCOTEC ainsi que des résidents et des professionnels.

Pour clore ce débat, Madame BOUGIS indique que les résultats de l'évaluation externe seront consultables sur un site internet dédié et précise que cette parution publique fait l'objet d'une obligation décidée par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui prendra effet à partir du mois de décembre 2025. Une communication sera bien évidemment faite aux familles dès lors.

9. Communication

Concernant la communication, Madame BOUGIS indique que tous les leviers vont être activés pour favoriser la communication aussi bien auprès des résidents que des familles. En plus du site internet de l'EPCAPA qui continue à être alimenté très régulièrement, des réunions et des temps d'échange avec les familles, parfois autour de moments festifs, seront organisés périodiquement. Les envois de mails d'informations aux familles seront maintenus car ils permettent également de faire passer des informations diverses et variées. Madame BOUGIS ajoute qu'il est aussi important d'ouvrir l'établissement sur l'extérieur en développant les partenariats ce qui permet par ailleurs d'améliorer son image.

Concernant la communication interne, une newsletter est en cours de création, permettant de tenir informés les professionnels sur ce qu'il se passe au sein de l'établissement.



10. Restitution de l'enquête bientraitance et plan de prévention de la maltraitance

Madame TENENBAUM laisse la parole à Madame PARNIERE, référente bientraitance au sein de l'EPCAPA pour aborder ce point.

Madame PARNIERE procède à une présentation détaillée de la restitution de l'enquête relative à la bientraitance qui a été menée au sein des Bégonias et du travail qui en a découlé notamment la rédaction du plan de prévention de la maltraitance reçu par l'ensemble des membres du CVS. Elle précise que l'objectif était de réaliser un état des lieux concernant la perception de la bientraitance au sein des Bégonias d'un point de vue managérial d'une part, d'un point de vue des professionnels d'autre part et enfin du point de vue des résidents. Le but final étant d'impulser et de poursuivre une dynamique de bientraitance au sein de l'EPCAPA. Madame PARNIERE précise que l'enquête a été menée dans un premier temps aux Bégonias et qu'un appel à candidature a été lancé aux Jardins Voltaire afin d'étendre le dispositif.

Madame PARNIERE tient à remercier le Réseau Qualité BFC (REQUA) qui a accompagné l'établissement sur ce projet en élaborant l'enquête, le dépouillement et la préparation de la restitution faite ce jour.

Suite à cette présentation, Madame FLACELIERE indique qu'il aurait été intéressant que le tableau présenté relatif aux moyens humains présents dans l'établissement fasse également état du nombre de résidents présents au même moment car elle suppose que dans l'optique ou le taux d'occupation sera prochainement à 100 % des recrutements supplémentaires en personnel devront être faits. Madame PARNIERE répond que ces recrutements ont d'ores et déjà eu lieu avec 10 agents supplémentaires en poste depuis le déménagement.

11. Point qualité

- Plaintes et réclamations / Fiches d'évènements indésirables

Monsieur LEFAIVRE propose de faire une analyse des plaintes et réclamations pour l'année 2024 et précise que celles-ci se chiffrent au nombre de 68, soit 93 % émanant des familles et 7 % des résidents.

Plaintes et réclamations

Les réclamations et plaintes concernent les catégories suivantes :

- Aspects médicaux (information du résident / de la famille, prise en compte de la douleur, relation avec le médecin coordonnateur, accompagnement de la fin de vie)
- Aspects paramédicaux (qualité des soins, nursing, surveillance, relations avec le personnel, temps d'attente, organisation des examens)
- Maltraitance / violence (physique, psychologique, morale, sexuelle...)
- Accueil / informations administratifs (accueil loge, standard téléphonique, attente, signalisation, identification des personnels)
- Vie quotidienne (alimentation, diététique, promiscuité, bruit, tabagisme, confort de la chambre, propreté des locaux, sorties, transports, présence de la famille...)
- Perte / vols / objets endommagés
- Décès (information famille...)
- Finances (erreur de facturation...)

Statistiques - Plaintes et réclamations en 2024

68 en 2024 (36 plaintes et 32 réclamations)

- 12 concernent les finances (tarifs 2024 – Hausse importante et défaut de communication / Actions correctives 2025 : Communication sur les tarifs dès les réunions familles, message adressé aux familles (mail) et résidents (affichage), affichage tarif à l'accueil...)
- 8 concernent la qualité des soins (manque de soins, non-respect régime, vaccinations...)
- 5 concernent l'information du résident et de sa famille (exemple : chute, rdv médical, changement de traitement...)
- 5 concernent la perte, le vol et objets endommagés (vêtements, dentiers, appareils auditifs, argent...)
- 5 concernent la propreté des locaux (chambres, parties communes au sein de l'établissement, espaces extérieurs...)



- 4 concernent les soins de nursing (aide au repas, toilette) et la surveillance
- 3 confort des locaux
- 3 concernent des incidents / accidents non thérapeutiques

93% des plaintes et réclamations émanent des familles et proches de résidents. Les 7% restants étant des réclamations et plaintes émanant directement des résidents

Délai moyen réponse : 1 semaine après réception.

Taux de traitement : 100%

12 plaintes et réclamations depuis le 1^{er} janvier 2025 contre 32 sur la même période en 2024

Principaux types de plaintes et réclamations :

Délai moyen de réponse : 1 semaine

Fiche d'évènement indésirables

129 FEI (signalements faits par les agents de l'établissement) dont :

- 65 FEI concernent les résidents (29% sécurité des locaux et des résidents, 11% la sécurité des soins, 11% les prestations hôtelières ou encore 11% la logistique maintenance)
- 59 FEI concernent le personnel (70% RH risques pro et sécurité des locaux)

Personnes concernées par les FEI :

45% résidents / 40% personnels / 10% visiteurs / 5% autres

Les FEI qui concernent les résidents :

- Les biens des résidents (perte et bris d'appareils auditifs, perte et bris d'autres biens...)
- Les prestations hôtelières (linge, insatisfaction TV/téléphonie, restauration, ménage...)
- La logistique maintenance des équipements
- La qualité des soins (manque de soins, non-respect régime, erreur médicamenteuse...)
- La sécurité des soins (chutes, escarres)
- La sécurité des locaux et des résidents par extension (vols, actes de malveillance, disparition inquiétante/fugue...) :
 - o 1 résident qui a cassé certains équipements à son étage. (Radiateurs, extincteurs, portes, poignées de porte...) Nombreuses FEI.
 - o Résident qui part tout un week-end chez sa copine mais ne donne pas de nouvelles. (Recherche longue) Résident rentre chez lui et ne revient pas à l'heure du repas. (Recherche courte). Ces deux exemples doivent amener à revoir la procédure disparition inquiétante de résident.

12. Questions et informations diverses

Monsieur LEFAIVRE poursuit en indiquant que le prochain CVS aura lieu à l'EHPAD les Jardins Voltaire – Paulette Guinchard ce qui permettra de proposer une visite du PASA (Pôle d'Activités et de Soins adaptés) situé au 3^{ème} étage du bâtiment.

Madame FLACELIERE souhaite poser une question concernant le PASA. Elle demande combien de résidents peut accueillir cette unité. Madame MAXIME répond que 14 résidents peuvent être accueillis quotidiennement au PASA et qu'une file active d'une soixantaine de résidents ont pu en bénéficier depuis son ouverture.

Madame FLACELIERE souhaite également savoir si un état des lieux des Projets d'Accueil Personnalisés (PAP) des résidents déjà réalisés peut-être fait lors du prochain CVS. Madame BOUGIS répond qu'un premier point sera fait lors d'un prochain CVS.

Monsieur LEFAIVRE informe que le contrat de séjour va prochainement faire l'objet de modifications, notamment l'ajout de certains éléments qui concerne :

- Le fait que le résident autorise ou non que des interventions puissent avoir lieu dans sa chambre (ex : réparation



ETABLISSEMENT PUBLIC COMMUNAL D'ACCUEIL DE
PERSONNES AGEES DE LA VILLE DE DIJON
44 Boulevard de l'Université
21000 DIJON

à faire par les agents de maintenance, livraison de linge par les lingères, ...).

- Le fait que le résident accepte ou non qu'en cas de contrôle des autorités de tutelle (ARS / Conseil Départemental) celles-ci puissent lui rendre visite dans sa chambre.

Une fois ces éléments intégrés dans le contrat de séjour, celui-ci sera présenté au CVS pour avis.

Par ailleurs, Monsieur LEFAIVRE indique que le CVS sera prochainement consulté pour avis concernant le fait de permettre aux résidents d'intégrer l'établissement avec un animal de compagnie sous certaines conditions. L'avis recueilli du CVS sera ainsi intégré au contrat de séjour.

Monsieur LEFAIVRE évoque également le fait que le règlement de fonctionnement de l'établissement ainsi que le livret d'accueil sont en cours de refonte, il en est de même pour le projet d'établissement dans lequel sera intégré l'existence de l'Unité Protégée (UP) des Bégonias et le PASA des Jardins Voltaire – Paulette Guinchard. Une fois finalisés, ces documents institutionnels seront présentés lors des instances.

Madame FLACELIERE a une question à poser, elle souhaite savoir si le médecin coordonnateur est autorisé à faire des prescriptions médicales aux résidents. Madame TENENBAUM répond par l'affirmative.

L'ordre du jour étant terminé, Madame TENENBAUM remercie les membres présents pour le travail accompli et lève la séance à 12h15.

P/ Le Directeur,

M. PLUCHOT

La Présidente,

Mme MATHOUILLET