

Centre Hospitalier de Tourcoing

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE INTER-EHPAD

EHPAD rattachés au CH de Tourcoing

Séance du
Vendredi 19 juin 2026, 14h30

Résidence Les Maisonnées
Grande Salle

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

ORDRE DU JOUR

1. **Approbation du précédent relevé de conclusions**

2. **Mouvements du Personnel**

3. **Prestations Hôtelières**
   - ✓ *Blanchisserie*
   - ✓ *Restauration*

4. **Animations et Vie Sociale**

5. **Résultats campagne de satisfaction des résidants et des proches 2025**

6. **Droits du résidant**
   - ✓ *Validation du Contrat de séjour, Règlement de fonctionnement et Livret d'accueil*
   - ✓ *Charte des droits et libertés de la personne accueillie en format FALC*
   - ✓ *Présentation du Projet d'Établissement 2026-2030*

7. **Point sur la qualité et la gestion des risques**
   - ✓ *Procédure fiches de signalement et remerciements*
   - ✓ *Bilan et suivi des fiches de signalements/remerciements/FEI*
   - ✓ *Plan Bleu*
   - ✓ *Veille saisonnière canicule 2026*

8. **Temps d'échanges et informations diverses**

MEMBRES PRÉSENTS		
P. NOM	**FONCTION**	
EHPAD « Les Maisonnées » (Ma)		
F. BEKAERT	Représentante des familles – Membre élue	
JM. BEKAERT	Représentant des résidants – Vice-Président	
C. LOBELLE	Représentante des résidants (suppléante)	
EHPAD « Isabeau du Bosquel » (IdB)		
G. CLAEYSSENS	Représentant des familles (suppléant)	
M. MENSIEZ	Représentant des résidants – **Président du CVS**	
EHPAD « Mahaut de Guisnes » (MdG)		
M. BEAUCARNE-DESMETTRE	Représentante des familles – Membre élue	
F. DESMET	Représentante des familles (suppléante)	
Pôle de Gérontologie		
D. DEMORY	AAH – Mandataire Judiciaire rattaché au CH	
E. FILLETEAU	Directeur du Pôle de Gérontologie	
L. RAMDANI	FF Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gérontologie	
MEMBRES EXCUSÉS		
N. AMYOT D'INVILLE	Représentante des résidants (suppléante)	
E. CHYPKI	Représentante des résidants – Membre élue	
I. CLOUET	Représentante des familles – Membre élue	
M. DELEYE	Représentante des résidants – (suppléante)	
C. DE VOGELAERE BENOIT	Représentante des familles (suppléante)	
R. DRECOURT	Représentante des résidants – Membre élue	
MP. LEPLAT	Représentante des résidants – Membre élue	
J. MONPOEL	Représentant des résidants (suppléant)	
C. ROBITAILLE	Représentant des résidants (suppléant)	
F. TOMME	Représentante des familles (suppléante)	
Représentant du personnel		
C.CHARLON ou son représentant	Représentant du personnel CGT	

INVITÉ(E)S		
L. DEHAENE	Qualiticienne – DPG	**Présente**
I. DRICI	Animateur – MdG	**Présent**
K. GALLOUJ	Médecin Gériatre – Chef du Pôle	Excusé
A. HAK	Infirmière Coordinatrice – Ma	Excusée
V. KAUFFMANN	Directeur de l'établissement	Excusé
Q. LEMAIRE	Infirmier Coordinateur – IdB	Excusé
C. LEPERS	Infirmière Coordinatrice – MdG	**Présente**
D. MAGNIER	Cadre de santé – IdB	**Présente**
G. MILITO	Animateur – Ma	**Présent**
S. MILLE	Diététicienne – IdB	**Présente**
T. REGIA-CORTE	Psychologue – Ma	**Présent**
K. TRENTESAUX	Cadre de santé – Ma	**Présente**
C. VINCENT	Animatrice – IdB	**Présente**

RÉDACTEUR(S)	
L. DEHAENE	Rédacteur

CONTENU – DECISION

M. MENSIEZ, Président du CVS, ouvre la séance et autorise le Directeur du Pôle de Gérontologie, E. FILLETEAU, à animer la séance.

1. Approbation du précédent relevé de conclusions

Les présents valident le relevé de conclusions du 20 mars 2026.

2. Mouvements du personnel

Un point concernant l'ensemble des mouvements du personnel a été réalisé par E. FILLETEAU. Le Président et l'ensemble des membres présents souhaitent la bienvenue aux nouveaux arrivants.

3. Prestations Hôtelières

✓ **Blanchisserie**

Les membres du CVS confirment les **bons retours** reçus par rapport au nouveau prestataire blanchisserie. Ils soulignent principalement le fait que les **retours sont plus rapides**.

- **M. MENSIEZ :**
  - Il précise qu'il trouve les **vêtements plus souples** ;
  - Il gère son linge seul. Comme ils n'ont **plus de sac individuel** dans chaque chambre, il est contraint de déposer ses habits sur le sol ;
  - Il y a un problème avec les **étiquettes** : en fonction de leur emplacement, elles créent parfois des **trous** dans les vêtements.

Les différentes problématiques seront remontées au prestataire.

✓ **Restauration**

Le **repas à thème sur La Bourgogne** a été **fortement apprécié** par l'ensemble des résidants.

- **M. MENSIEZ :**
  - Le **potage** est trop **liquide** ;
  - Les **repas** sont régulièrement **servis froids**. S. MILLE confirme également que c'est le cas pour les **petits déjeuners**, qui sont servis avant que les résidants soient présents et qui **refroidissent** entre temps.
- **Mahaut de Guisnes :**
  - Mme CHYPKI a fait remonter à F. DESMET que les **repas** étaient **catastrophiques**.
  - I. DRICI met en avant le fait qu'il a des **mauvais retours sur la restauration**, que ce soit du point de vue aliment, présentation, goût, etc.

Plusieurs membres du CVS ont mis en avant le fait que les **horaires** indiqués dans les documents institutionnels n'étaient **pas toujours respectés**. De plus, les repas sont pris en maximum 30 minutes et certaines étapes sont servies en même temps. S. MILLE indique qu'un repas adapté devrait avoir une durée minimum de 45 minutes.

E. FILLETEAU va alerter l'encadrement et les responsables hôtelières à ce sujet.

4. Animations et Vie Sociale

Les animateurs réalisent un retour sur les derniers temps forts (*cf. présentation*).

- Séjour vacances
- Fêtes du printemps et de l'été
- Jardinage
- …

Les résidants sont satisfaits des animations.

- **Séjour vacances :**
  - E. FILLETEAU remercie Capucine et les équipes pour leur implication, ainsi que toutes les personnes qui ont contribué à l'organisation et à la réussite de ce séjour.
  - M. MENSIEZ a vraiment apprécié ce séjour et le nouveau gîte. C'est la 1ère fois qu'il passe un aussi bon séjour et c'est le meilleur qu'il ait vécu.

E. FILLETEAU informe le CVS que la commande des parasols pour la résidence Les Maisonnées a été passée.

E. FILLETEAU a fait une rétrospective : communication sur les réseaux sociaux.

5. Résultats campagne de satisfaction des résidants et des proches 2025

Un retour sur la **campagne de satisfaction 2025** a été effectué (*cf. présentation*).
Les résultats seront affichés et consultables au sein de chaque résidence dans les jours à venir.

E. FILLETEAU a évoqué les avis négatifs postés sur les pages Google des résidences ces derniers temps. Il met en avant le fait que généralement il s'agit de réactions à chaud, sur des situations discutables. Toutefois, les avis sont anonymes et il est donc difficile de pouvoir en échanger.

Les membres présents indiquent que cela a un impact sur les professionnels en poste, mais également sur la réputation des structures, que ce soit du point de vue des familles qui ne souhaitent pas y mettre leur proche ou des professionnels qui ne souhaitent pas venir y travailler.

Nous rappelons qu'il est préférable de **privilégier les échanges directs avec l'encadrement**, ou la **rédaction de fiches de signalement** qui permettent de traiter la situation en interne.

6. Droits du résidant

✓ Validation du Contrat de séjour, Règlement de fonctionnement et Livret d'accueil

L. DEHAENE explique qu'en raison de la parution de différents textes réglementaires, l'établissement a dû mettre à jour ses différents documents institutionnels.
L. DEHAENE a fait une présentation des **modifications de l'ensemble des documents** et des **nouvelles annexes au contrat de séjour** (*Cf. présentation*).

Les membres du CVS n'ont émis aucune remarque et valident l'ensemble des modifications.

✓ Charte des droits et libertés de la personne accueillie en format FALC

L. DEHAENE informe les membres du CVS que le ministère a rédigé **une charte des droits et libertés de la personne accueillie en format FALC**. Celle-ci est désormais consultable au sein de chaque résidence, en scannant le **QR code sur l'affiche** ou dans le **classeur disponible à l'accueil**.

✓ Présentation du Projet d'Établissement 2026-2030

E. FILLETEAU a présenté les **grands axes du Projet d'Établissement 2026-2030** (*Cf. présentation*).
Ce document regroupe les **actions** prioritaires et les **projections** de l'établissement pour les années à venir. Sa rédaction a été portée par la Direction de la Stratégie et des Affaires Médicales. Chaque projet a été rédigé par un groupe de travail composé de professionnels des services concernés.

Le projet d'établissement a été soumis à consultation et avis de l'ensemble des professionnels de l'établissement, sur intranet, par le biais d'un questionnaire.

Les membres du CVS émettent un avis favorable au Projet d'Établissement.

7. Point sur la qualité et la gestion des risques

Procédure « *Établir et traiter des fiches de signalement interne d'une situation à risque de maltraitance en EHPAD/USLD et de remerciements* »

L. DEHAENE indique que la procédure « ***Établir et traiter des fiches de signalement interne d'une situation à risque de maltraitance en EHPAD/USLD et de remerciements*** » a été **actualisée**.
Des **nouvelles modalités d'analyse** ont été définies : le Comité promotion de la Bientraitance, prévention de la maltraitance et Éthique analysera l'ensemble des fiches et procédera à une requalification (*dysfonctionnement, négligence, maltraitance*) si nécessaire.

Suivi et bilan des fiches de signalements/remerciements/Fiches d'Evènements Indésirables (FEI)

Un **bilan des fiches de signalements/remerciements et FEI** a été présenté, ainsi qu'un retour sur les grandes thématiques concernées (C*f. présentation*).

L. DEHAENE demande aux membres du CVS s'ils souhaitent émettre des propositions concernant les sujets qui ont été évoqués. Ces derniers n'ont pas de remarques complémentaires.

Plan Bleu

L. DEHAENE a fait une présentation du **Plan Bleu des EHPAD**, qui constitue **le plan global de gestion des risques des établissements médico-sociaux**. Il vise à anticiper et gérer les crises et situations sanitaires exceptionnelles susceptibles d'impacter les établissements (*Cf. présentation*).

Les membres du CVS émettent un avis favorable.

Veille saisonnière canicule 2026

Les échéances et le déroulé de la **veille saisonnière canicule** ont été présentés. Un rappel des **conduites à tenir** lors d'une vague de chaleur a également été effectué et des **sensibilisations** auprès des professionnels ont été organisées.

8. Temps d'échanges et informations diverses

- **Livraison des nouveaux lits**

  E. FILLETEAU informe que l'ensemble des lits des 3 résidences va être changé. La livraison aura lieu au mois de juillet.

- **F. BEKAERT demande ce qu'il en est des chaises de salle à manger**

  E. FILLETEAU explique que cela n'entrait pas dans le budget reçu. Les chaises dépendent de l'enveloppe hébergement. Cela va nécessiter de faire un inventaire des besoins, d'établir des priorités et définir une stratégie.

- **MH. BEAUCARNE fait part d'une situation pour laquelle elle a rédigé une fiche de signalement**

  Lors d'un week-end où les professionnels étaient en sous-effectif, MH. BEAUCARNE explique que sa mère, ainsi que d'autres résidants, n'ont pas été levés durant 2 à 3 jours. Elle explique qu'elle a rédigé une fiche de signalement, en soutien aux professionnels, pour déplorer ces conditions de travail qui ne peuvent pas être permanentes.

  L. RAMDANI évoque qu'il y a actuellement de gros problèmes d'effectif sur les résidences. Ils mettent tout en œuvre pour pallier les absences, mais arrivent parfois au bout des solutions. Il arrive souvent que des intérimaires ne viennent pas, sans prévenir, et il est difficile de remplacer à la dernière minute. Elle précise toutefois que la situation évoquée sera revue avec les équipes car les problèmes d'effectif ne justifient pas que les résidants ne soient pas levés durant plusieurs jours.

  E. FILLETEAU explique que ce n'est pas comme dans un service sanitaire où l'on peut réduire le nombre de lits. Pour les EHPAD, il n'est pas possible de réduire la charge de travail malgré le manque d'effectif.

  L'établissement n'a, à ce jour, pas de solution immédiate et pérenne. Les professionnels font leur possible pour trouver des solutions de remplacement dès que cela est nécessaire.

- **Habitude de vie des résidants**

  F. DESMET demande s'il est possible de trouver un moyen de porter à la connaissance des professionnels de remplacement les habitudes de vie des résidants.

  K. TRENTESAUX explique qu'un travail est fait en ce sens aux Maisonnées pour apposer un mémo au sein des armoires des résidants.

  C. LEPERS explique qu'à Mahaut la situation est différente car les armoires ne sont pas fermées à clé. La réglementation est très stricte concernant la confidentialité des données. Pour le moment, les professionnels doivent se référer au dossier du résidant disponible sur HM.

- **Utilisation des téléphones portables personnels**

  M. MENSIEZ demande s'il est normal que les professionnels utilisent leur téléphone personnel.
  D. MAGNIER indique qu'à Isabeau du Bosquel la situation est différente car ils ont obtenu une autorisation spécifique en raison des problèmes de réseaux sur les DECT. Toutefois, elle précise que c'est seulement en cas de nécessité de service qu'ils peuvent être utilisés.

En l'absence de remarques complémentaires, E. FILLETEAU et le Président du CVS remercient l'ensemble des présents et lèvent la séance.

Le prochain CVS se déroulera le **vendredi 20 novembre 2026,**
au sein de la résidence Isabeau du Bosquel

Le Président du CVS
M. MENSIEZ