Procès-verbal de la réunion du Conseil de la vie sociale des Résidences MAREVA Le 19 JUIN 2026 aux Nymphéas

Membres présents :

- Représentants des résidents :

- Monsieur LAUDRIN Gilles
- Monsieur LE MAYEC Jean-Claude
- Monsieur RAUD Marcel
- Madame DAGUENET Thérèse
- Madame MORVAN Renée
- Madame MORANTIN Agnès

- Représentants des familles :

- Madame EVEN Isabelle
- Madame LUCIA Myriam
- Madame LERPINCE Myriam (famille)

- Représentant du personnel :

- Madame LOUIS Yvanne

Assistaient également à la réunion :

- Madame CRESPIN Natacha (Directrice adjointe)
- Madame HERVE Josiane (Cadre coordonnateur de Santé)
- Madame TAMRABET Florence (Animatrice - Parc Er Vor)
- Madame CORLAY Catherine (Animatrice - Parc du Carmel)
- Madame NOEL Laëtitia (Animatrice - Nymphéas)
- Monsieur GUILLEMETTE Régis (Animateur - Oréades)
- Madame FRANCOIS Marion (Référente qualité)
- Madame EZANIC Jeanne-Marie (Adjointe administrative)

Approbation du dernier Procès-Verbal

Le compte-rendu de la séance du 28 avril 2026 est soumis à l'approbation des membres. Il donne lieu à un échange sur la question des collations nocturnes, déjà abordée lors de la séance précédente.

L'épouse de M. L. rapporte que son mari doit toujours demander une collation la nuit. Pour Mme CRESPIN, les équipes de nuit devraient proposer ces collations de manière proactive. Cependant, une autre famille estime que cette proposition systématique n'est pas indispensable pour leur proche. Cela soulève la question de la nécessité de proposer systématiquement une collation nocturne à tous les résidents.

Il est rappelé que certaines personnes ne sont pas en mesure d'exprimer une demande en raison de troubles de la communication, tandis que deux résidentes indiquent explicitement ne pas en avoir besoin. Il est proposé d'aborder ce sujet lors d'un prochain « Papot'âges » afin de recueillir l'avis des résidents.

Le besoin de collation nocturne est déjà pris en compte dans le Projet d'Accueil Personnalisé (PAP) de certains résidents. Il n'est pas systématiquement prévu dans les Unités de Vie Protégées, où la déambulation nocturne est fréquente, mais une proposition ponctuelle y reste possible. Pour mémoire, la collation nocturne se compose de petits gâteaux, de tisanes, etc.

Dans le cadre du Projet d'Établissement, une expérimentation de « tisanerie » nocturne est planifiée pour 2027 à la résidence Parc Er Vor de Meucon. Elle inclut l'introduction d'une « tenue-pyjama » pour les équipes de nuit, afin de renforcer l'ambiance nocturne, ainsi que la création d'un espace snack nocturne avec musique et éclairage d'ambiance, permettant aux résidents de disposer d'un point de référence en cas de difficultés à dormir ou lors de déambulations nocturnes.

Le compte rendu n'appelle pas d'autres remarques ; il est approuvé à l'unanimité.

Point animations

Les animateurs présentent un bilan des animations proposées dans les résidences.

Plaisirs et mémoire

- Célébration des 100 ans de M. R. aux Nymphéas
- Exposition de portraits des habitants pendant un mois
- Médiation animale avec Paulette, la poule de soie
- Éveil musical avec le Relais Petite Enfance (RPE), une fois par mois, réunissant une vingtaine d'enfants de 1 an et demi à 4 ans
- Sortie avec les Scouts au Grand Champ
- Rencontre intergénérationnelle
- Émission de radio avec des élèves de l'UCO
- Ateliers cuisine : crêpes et dégustation
- Fête du printemps, avec l'entretien des jardinières
- Échanges avec une stagiaire en 1ère année d'AEPA
- Guinguette au Parc du Carmel

Plaisirs de la table

- Déjeuner avec l'Accueil de Jour, pour tisser des liens avec des personnes susceptibles d'intégrer l'EHPAD par la suite
- Repas préparé par les résidents, une fois par mois
- Intervention d'un pâtissier du SILGOM : fontaine de chocolat
- Repas à thème sur la Thaïlande
- Participation des blouses roses
- Célébration des anniversaires

Restons en forme

- Danse pendant le goûter convivial avec les familles
- Ateliers de gym

- Olympiades

Sorties

- Sortie courses à Action
- Sortie à Conleau, avec repli en galerie en cas de mauvais temps
- Promenades

Spectacles

- Dimitri chante le cinéma
- Yéyé les copains
- Los amigos de España

La prochaine Fête de la musique, le mardi 30 juin, sera organisée avec l'école Sainte-Jehanne d'Arc ; l'affiche a été réalisée par une stagiaire de l'AEPA.

Présentation du groupe de travail sur les contentions

Madame Josiane HERVE, coordinatrice de Santé, présente les travaux du groupe de travail sur les contentions, établi pour préparer l'évaluation externe. Ce sujet, lié aux libertés individuelles, doit être constamment questionné. Un seul groupe a été formé, car les problématiques sont identiques dans les quatre résidences. Le groupe bénéficie du soutien du CAPPS 56 (cellule d'appui à la qualité de l'ARS), qui fournit des études de référence, et s'est réuni pour la première fois cette semaine.

Plusieurs approches sont utilisées : une enquête de prévalence, un audit des dossiers et une évaluation organisationnelle.

L'enquête de prévalence menée en octobre 2025 a concerné 60 résidents. Dans une résidence, 8 résidents étaient soumis à des mesures de contention (7 barrières de lit, 2 combi-pyjamas), pour un total de 9 mesures, car un résident peut être soumis à plusieurs mesures. Les détails par résidence ont été présentés par Mme Hervé. Le lit bas est reconnu comme une alternative à la contention.

L'audit de dossiers a examiné 5 dossiers par résidence, pour un total de 30 dossiers concernés par une contention : 11 barrières de lit, 2 ceintures de maintien pelvien, 2 fauteuils inclinés vers l'arrière et un pyjama intégral ont été recensés. Seules 19 prescriptions médicales de contention ont été retrouvées, sans traces dans les autres dossiers. Les objectifs de ces mesures sont répartis entre la prévention des chutes (80 %) et la gestion de l'agitation (20 %).

Le recours à des alternatives à la contention avant sa mise en place est une pratique systématiquement recherchée en équipe, mais rarement consignée : une seule occurrence a été retrouvée dans les dossiers audités, alors que la démarche est réellement engagée sur le terrain. De même, la fréquence de réévaluation est bien respectée, mais pas toujours consignée. Le consentement du résident a été recueilli et enregistré 15 fois, et l'association de la famille 3 fois. Le diagnostic organisationnel a également porté sur la planification de la surveillance des résidents concernés. Des actions de formation sur la contention sont par ailleurs relayées par la psychologue et les cadres, ainsi que lors des réunions d'équipe.

Le premier axe de travail du groupe porte sur la prescription médicale : toute contention devra être prescrite, avec une date formalisée, afin d'en garantir la traçabilité. Une procédure (PT-SOI-006) est en cours de rédaction. Les actions engagées feront l'objet d'une évaluation à 6 mois puis à 1 an.

Il est important de noter que 60 % des contentions concernent des problématiques de chute, ce qui met ce travail en relation avec celui du groupe dédié aux chutes. Le taux de prescriptions enregistrées n'atteint pas 100 %, notamment parce que certains médecins externes aux résidences prennent plus de temps à délivrer leurs prescriptions. Une volonté d'amélioration est cependant manifestée. Par ailleurs, il arrive que des ordonnances ne soient disponibles qu'en version papier, sans être saisies dans le dossier informatisé du résident.

En réponse à la question relative à l'envoi d'une alerte aux médecins lors d'une prescription, il est indiqué que la famille et le médecin sont toujours contactés par les infirmières. Ainsi, l'accent devrait être mis sur l'amélioration de la traçabilité de la prescription plutôt que sur la prescription elle-même. Il est également rappelé que les infirmières ne peuvent pas se substituer aux médecins pour remplir les dossiers.

Aucune autre question n'est posée.

Bilan intermédiaire du PASA

Madame FAIVRE, cadre de santé, informe que le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) a repris ses activités en décembre 2025 à la résidence Parc Er Vor. Il opère désormais le lundi et le mardi pour les résidents de Parc Er Vor et des Nymphéas, et le jeudi et le vendredi pour ceux du Parc du Carmel et des Oréades. Ces sessions sont animées par une équipe d'assistants en gérontologie.

Le PASA accueille des résidents présentant des troubles de la mémoire et propose des activités telles que la préparation de repas, des tâches ménagères, des jeux et des sorties. Cet accompagnement est apprécié des résidents, car il leur offre l'occasion de socialiser et de stimuler leur mémoire.

Lorsque l'on demande aux résidents ce qu'ils font au PASA, ils ont parfois du mal à décrire précisément leurs activités à leur retour. Certains se contentent de dire qu'« ils chantent » ou qu'ils sont « partis en vacances ». Les activités sont enregistrées dans Netsoins et leur influence sur le comportement au PASA, ainsi que sur celui des autres services, est analysée par les différentes équipes.

Aucune autre question n'est posée.

Point Qualité

Dernière commission restauration

Madame FRANCOIS présente le bilan de la dernière commission restauration, tenue le 8 juin 2026 en présence du responsable restauration du SILGOM, d'une diététicienne, ainsi que de résidents et de membres du personnel des Résidences MAREVA.

Les résidents ont particulièrement apprécié les ateliers de pâtisserie et les barbecues. Parmi les plats favoris, on trouve le merlu en sauce, le flan coco et la texture de la crème de la tarte au citron. Depuis mai 2026, les potages ont été améliorés, notamment par la suppression de la poudre de lait, et l'ajout de Vache qui rit a permis d'atténuer la sensation de « soupe qui gratte la gorge ». À noter que SILGOM Restauration produit 8 500 repas par jour. En ce qui concerne l'adaptation des textures, les quiches sans pâte, qui avaient été retirées, seront finalement réintroduites après réexamen.

Globalement, la satisfaction est majoritairement positive : les résidents et leurs familles se sentent écoutés par le SILGOM, qui reste à l'écoute des suggestions. Toutefois, certains points d'insatisfaction persistent, notamment la texture des viandes, en particulier pour l'osso buco, pour lequel une substitution par de la volaille est envisagée, ainsi que la semoule dessert, faite maison. Une monotonie des saveurs des potages

est également observée : bien que les légumes changent, leur couleur et leur goût restent similaires d'un jour à l'autre. Un partenariat avec une légumerie est en cours pour améliorer cette situation. Les yaourts sont jugés en trop grande quantité, et la faisselle est peu appréciée.

La question du pain a suscité de nombreux débats. Sa qualité est jugée insuffisante ; le SILGOM ne travaille qu'avec un seul fournisseur en Bretagne et n'a pas réussi à trouver une autre option, malgré une cinquantaine de demandes envoyées à des boulangeries locales, qui sont restées sans réponse. Les solutions possibles sont donc limitées : ni la fourniture de pain, ni uniquement du pain de mie, ni le maintien de la situation actuelle. Il a été proposé de faire appel à des boulangeries à Meucon ou Vannes, ou d'acheter dans un hypermarché durant les vacances, mais ces options posent des problèmes logistiques et financiers. Un contact avec des boulangeries locales avait déjà été établi, mais la livraison 7 jours sur 7, y compris les week-ends et les vacances, n'était pas garantie. Des difficultés de livraison sont également observées lorsque le prestataire, basé à Quimper, ne connaît pas bien Vannes, ce qui entraîne, par exemple, des livraisons à une mauvaise adresse.

L'achat de pains tranchés surgelés est envisagé comme une solution expérimentale pour pallier les manques, nécessitant un retour d'expérience des résidents. La séparation entre pains et viennoiseries n'est pas réalisable dans l'état actuel, et l'utilisation de viennoiseries à cuire « minute » n'est pas envisageable en raison de l'absence de fours dans les résidences, du temps que cela demanderait aux équipes le week-end, ainsi que des risques de brûlure et de surveillance accrue qu'il impliquerait. Les livraisons de croissants étant souvent absentes le dimanche, cette option pose problème. Concernant la recherche d'un prestataire dans un autre département, il a été répondu que le SILGOM n'a pas trouvé d'alternative, même en dehors de la Bretagne. Un appel d'offres a été lancé fin 2025 pour couvrir les départements 56, 29, 35 et 44. Au-delà du coût, la distance du prestataire soulève également un enjeu de développement durable.

En ce qui concerne le poisson, sa présence plus fréquente le vendredi s'explique par le fait que le SILGOM y offre également des services de pédiatrie. Certains enfants, qui ne sont présents que ce jour-là, ont exprimé leur mécontentement face à son absence. Cependant, il reste possible d'en demander en dehors de ce jour. Bientôt, un choix plus varié de gâteaux apéritifs sera proposé. De plus, les animateurs ont demandé des boissons pétillantes à la suite de plusieurs demandes des résidents. Le problème des barquettes individuelles persiste, car les responsables du SILGOM semblent ignorer cette demande.

Sur le plan des investissements, le SILGOM prévoit l'achat de bacs gastro en inox pour la période 2026-2029. Du côté de MAREVA, l'achat de chariots chauffants est inscrit au plan d'investissement 2027-2031, ce qui permettra une distribution plus conviviale et une température des repas plus homogène, un écart ayant été constaté entre les premiers et les derniers résidents servis.

Problème avec la lingerie

Un bilan des Fiches d'Événement Indésirable (FEI) relatives à la lingerie a été réalisé. Depuis le dernier CVS, 123 FEI ont été enregistrées, dont 92 concernent des problèmes liés au linge, tels que des serviettes et des gants de toilette.

Une réunion avec le responsable de la lingerie est planifiée pour le 24 juin 2026. Le SILGOM envisage d'externaliser le traitement des serviettes et des gants de toilette, ce qui implique actuellement un investissement important en temps et en efforts de la part des agents MAREVA, en raison de retards ou d'absences de livraison. Par ailleurs, une stagiaire en formation SP3S travaille sur la démarche Qualité liée au linge ainsi que sur le calcul des dotations pour soutenir les services.

Plaintes et réclamations

Les « Infos de Marion » sont désormais diffusées chaque mois. Un groupe de travail a été constitué, car le dépôt de plaintes n'était pas systématique de la part des familles et des résidentes, alors que cela était à la fois nécessaire et légitime. Depuis, plusieurs familles ont formulé des réclamations, ce qui montre une évolution positive : une réclamation d'un résident concernant une soignante a fait l'objet d'un délai de réponse d'environ un mois, et deux autres réclamations de familles ont également été enregistrées.

Les échanges montrent que les groupes de travail ont favorisé une meilleure prise de conscience : la communication s'améliore, et tant les résidents que leurs familles répondent positivement. Les équipes encouragent vivement les familles et les résidents à communiquer d'abord directement avec elles. Mme CRESPIN souligne qu'une réclamation formelle doit être déposée après un premier contact avec la cadre de santé ou les agents de soins, ce qui constitue un point à surveiller. La boîte à idées a reçu deux ou trois billets, mais n'a reçu aucune réponse jusqu'à présent.

Avec la hausse des températures, la question de l'installation d'un distributeur de boissons fraîches dans les résidences se pose. Mme CRESPIN précise qu'une fontaine à eau est déjà accessible dans les services, mais aucun distributeur de boissons n'a été maintenu, faute de rentabilité pour les prestataires. Des cafétérias collaboratives, équipées de boissons, de bouilloires, de réfrigérateurs et de points d'eau, sont en cours de développement pour tous. Une famille signale un manque d'information sur ces espaces ; une communication par affichage sera revue et discutée lors des « Papot'âges » pour améliorer ces services, et un panneau d'information sur les nouveaux modes de fonctionnement est prévu. La démarche, en phase d'expérimentation aux Nymphéas et au Parc Er Vor, pourrait s'étendre aux Oréades et au Parc du Carmel si les résultats sont positifs, malgré une configuration locale qui nécessite une réflexion supplémentaire. Rappel : les familles qui ne voient pas ces espaces peuvent demander de l'aide aux équipes, même si elles hésitent souvent. Ces espaces favorisent aussi les rencontres entre familles, mais certaines souhaiteraient davantage d'intimité, ce qui mérite d'être approfondi.

Point sur l'évaluation externe

L'évaluation externe est programmée pour novembre 2026. Le groupe de travail préparatoire a achevé ses travaux. En 2027, une commission de bientraitance et d'éthique sera mise en place, associant la direction, les familles, les résidents et le personnel. Il reste encore 4 à 5 « Infos de Marion » à publier d'ici la fin de l'année 2026.

Les audits de dossiers débuteront bientôt avec la préparation de 40 dossiers, répartis en 10 par résidence. Les cadres de santé et les équipes sélectionnent un échantillon représentatif de résidents. La direction et le service Qualité accompagneront les équipes et les résidents dans la préparation des entretiens, de l'été jusqu'à la rentrée de septembre. Ces entretiens visent à vérifier la conformité aux obligations institutionnelles. Les familles peuvent apporter leur soutien, mais seule la parole du résident sera prise en compte. Pour les résidents d'Unités de Vie Protégées, des dossiers seront présentés aux évaluateurs, qui décideront de mener ou non des entretiens. En l'absence de proche, un agent pourra accompagner le résident pour garantir son confort pendant l'entretien.

M. LAUDRIN a servi de « cobaye » lors d'une évaluation blanche menée par une évaluatrice externe en stage de formation. Il témoigne d'un entretien d'environ 45 minutes durant lequel le temps passe vite et où l'évaluatrice met à l'aise ; cette expérience révèle, selon lui, le savoir-faire des professionnels. Ce type d'échange est jugé bénéfique.

Les dates d'évaluation par résidence sont fixées : 16 et 17 novembre au Parc du Carmel, 18 et 19 novembre aux Oréades, 23 et 24 novembre aux Nymphéas, et 25 et 26 novembre à Parc Er Vor. Le rapport d'évaluation sera transmis dans les 30 jours suivant la visite ; l'établissement disposera ensuite d'un mois pour formuler

une réponse en cas de désaccord. Une communication officielle sera diffusée dans les résidences en février-mars 2027, et les résultats seront présentés lors du premier CVS de 2027. Chaque résidence recevra, conformément à la législation, une note sur 4, fondée sur 157 critères, dont 18 impératifs, afin d'atteindre le score maximal de 4/4.

Aucune autre question n'est posée.

Questions/réponses

Les familles présentes remercient l'équipe pluridisciplinaire pour son investissement auprès des résidents.

Une famille rapporte la difficulté, pour les résidents et leurs proches, à retenir les noms des agents, et qu'aucune solution durable n'a encore été trouvée. L'idée d'un trombinoscope du personnel a été évoquée, mais sa mise en œuvre pose problème en raison du droit à l'image : plusieurs demandes ont été refusées, même pour un usage interne. Cependant, certaines équipes ont élaboré leur propre trombinoscope ainsi qu'un tableau des prénoms du personnel. La Direction et les cadres souhaitent généraliser et systématiser le port du badge par les agents, afin de faciliter leur identification.

M. RAUD note que le terme « réclamation » est souvent employé lors des échanges, ce qui pourrait suggérer une dégradation de la situation de l'établissement, alors même que les remerciements des résidents et de leurs familles sont peu fréquents.

Mme CRESPIN reconnaît que cette thématique met en lumière les dysfonctionnements et remercie M. RAUD pour son témoignage positif à l'égard de l'établissement. Elle souligne que la communication relative aux réclamations constitue une obligation d'information. Bien que ce sujet soit actuellement mis en avant à l'approche de l'évaluation externe (HAS), cette attention devrait ensuite diminuer. De plus, les retours des familles sur les publications sont très positifs, et tant les familles que les résidents sont encouragés à solliciter des infographies sur des sujets qui leur importent.

Une question porte sur la disponibilité systématique d'une serviette de toilette pour chaque résident. En l'absence de serviette en chambre, il est possible d'en fournir une, à condition que sa lessive soit assurée par la famille. Un des résidents présents salue par ailleurs la qualité du service de lingerie, jugé « magnifique à voir », soulignant qu'« on n'y pense pas assez ».

Tableau récapitulatif des demandes et actions à suivre

Le tableau ci-dessous récapitule les principaux points soulevés lors de la séance ainsi que les actions à mener d'ici la prochaine réunion du CVS.

Thème	Demande / point soulevé	Action à mettre en œuvre
Collations nocturnes	Intérêt de proposer systématiquement une collation la nuit à l'ensemble des résidents	Aborder le sujet lors d'un prochain « Papot'âges » pour recueillir l'avis des résidents
Contentions	Traçabilité insuffisante des prescriptions, des alternatives testées et des réévaluations	Finaliser la procédure PT-SOI-006 (prescription systématique et datée) ; évaluer les actions à 6 mois puis à 1 an
Cafétérias collaboratives	Manque d'information des familles sur ces espaces	Refaire l'affichage et mettre en place un panneau d'information ; en rediscuter lors des « Papot'âges »

Thème	Demande / point soulevé	Action à mettre en œuvre
Cafétérias collaboratives	Extension de l'expérimentation aux Oréades et au Parc du Carmel	Mener une réflexion sur la configuration des locaux avant extension
Lingerie	92 FEI sur 123 depuis le dernier CVS liées au linge (serviettes, gants de toilette)	Suivre la rencontre du 24/06/2026 avec le responsable lingerie, l'expérimentation d'externalisation par le SILGOM et le calcul des dotations
Restauration - pain	Qualité du pain jugée insuffisante, aucune alternative locale trouvée	Tester l'achat de pains tranchés surgelés et recueillir le retour des résidents
Restauration - potages	Monotonie des saveurs (goût et couleur des légumes peu variés)	Suivre l'avancement du partenariat en cours avec une légumerie
Identification du personnel	Difficulté des résidents et des familles à retenir les noms des agents	Généraliser et systématiser le port du badge par les agents (Direction et cadres)
Évaluation externe	Calendrier désormais fixé : Parc du Carmel (16-17/11), Oréades (18-19/11), Nymphéas (23-24/11), Parc Er Vor (25-26/11)	Communiquer le calendrier aux résidents, familles et personnels et organiser l'accompagnement des entretiens
Évaluation externe	Préparation des dossiers résidents (40 dossiers à constituer, 10 par résidence)	Poursuivre la constitution d'un panel de dossiers représentatif, pilotée par les cadres de santé et les équipes

La séance se termine à 16h23.

A Vannes, le 19 juin 2026

Le Président du CVS

Gilles LAUDRIN