

Semblançay, le 19 janvier 2022

COMPTE-RENDU DE REUNION

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

LUNDI 13 DECEMBRE 2021

Le Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD Intercommunal Semblançay – La Membrolle s'est réuni le lundi 13 décembre 2021, sous la présidence de Monsieur LAMBERT, à Semblançay, salle communale Henri Chaumet, et dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

Début de séance : 14 H 10.

Présents :

M. LAMBERT, représentant des familles, titulaire, président
Mme LUDENA, représentante des familles, titulaire, vice-présidente
M. CHANDONAY, représentant des familles, titulaire
Mme VILLETTE, représentante des familles, suppléante
Mme MASSON, représentante des familles, suppléante
Mme BOISDRON, représentante des résidents, suppléante

A titre consultatif :

M. ROELEN, directeur
Mme ZIOUANI, cadre de santé (site de Semblançay)
M. RIVIERRE, médecin coordonnateur
M. FOUCHE, conseiller municipal et adjoint au maire de La Membrolle

Absents excusés :

Mme MAZET, représentante du personnel, titulaire
Mme PAPIN, représentante du personnel, titulaire
M. HOUGRON, représentant des familles, titulaire
Mme FADELLI, représentante des résidents, titulaire
Mme OSSANT, représentante du Conseil d'Administration, Semblançay
Mme PLOU, représentante du Conseil d'Administration, Semblançay
Mme BREHERET, cadre de santé site de La Membrolle
Madame SALLY-SCANZI, directrice départementale ARS
Madame VILLENEUVE PINET, conseillère municipale La Membrolle

1) Approbation du procès-verbal de la réunion du 09 février 2021

Le précédent procès-verbal est adopté à l'unanimité des membres présents.

2) Participation et absentéisme aux réunions CVS

Mr Pierre LAMBERT interroge Mr Roelens sur l'absence du nouveau cadre de santé de La Membrolle que personne ne connaît autour de la table et qui avait confirmé sa présence, ainsi que celle des représentantes du personnel et des animatrices qui souhaitent être présentes bien que l'ordre du jour ne concerne pas leur activité et qu'une réunion CVS axée sur l'animation soit programmée ultérieurement.

Mme Ludena vérifie que l'invitation et l'ordre du jour envoyés trois semaines avant ont bien été reçus ; tous les participants confirment que oui.

Mr Roelens ne répond pas sur les absents mais indique que d'habitude les psychologues, les animatrices et autres intervenants assistaient systématiquement aux réunions CVS et ne comprend pas pourquoi elles ne sont pas invitées à celle-ci.

Mr Lambert fait remarquer qu'il y a eu beaucoup de changements au sein du personnel et des divers intervenants ces derniers mois et que le CVS n'a pas été informé des noms et contacts des nouveaux professionnels en place. Les coordonnées de la nouvelle nutritionniste transmises par le secrétariat de Semblançay se sont avérées erronées et celle-ci n'a donc pas reçue l'invitation. Par ailleurs, ayant appris par hasard que certains représentants du personnel avaient démissionné, le CVS a demandé plusieurs fois qu'on lui confirme les noms et contacts des remplaçants, sans résultat.

Mme Ludena rappelle qu'elle a été désignée par les membres du CVS pour représenter le CVS dans ses échanges écrits avec la direction, les résidents et leurs familles, et tous autres intervenants, mais que depuis quelques temps elle n'est plus destinataire des mails d'informations envoyés par l'Ehpad ; de même, elle devait recevoir une fois par mois la liste des résidents des deux sites mise à jour par le secrétariat de Semblançay, ce qui n'est pas le cas ; cette mise à jour est importante car elle évite de s'adresser aux familles en deuil et qui ne souhaitent plus être concernées par la vie de l'Ehpad.

Mr Roelens confirme le remplacement des deux agents d'accueil, Mesdames Fleury et Chevessier, qui partiront fin décembre 2021, et leur remplacement dès début janvier 2022 ; il s'engage à ce que le nécessaire soit fait afin que les informations à jour soient envoyées chaque mois à Mme Ludena ; il précise que le CVS peut utiliser les photocopieurs de l'Ehpad si besoin. Le nom et la répartition sur les deux sites du nouvel agent d'accueil nous seront confirmés prochainement.

A la demande générale, il indique que le nouveau cadre de santé de La Membrolle se nomme Mr Julien Demantes.

Il rajoute qu'il devra quitter la présente réunion à 16H00 pour raisons professionnelles.

Mr Lambert exprime son mécontentement relatif au départ anticipé de Mr Roelens de la réunion et les difficultés de communication que le CVS rencontre avec la direction, rappelant que Mr Roelens était aussi parti tôt lors de la précédente réunion CVS, laissant la cadre de santé de la Membrolle seule représentante avec le CVS ainsi que des questions restées sans réponse. Il constate le peu d'intérêt porté au CVS et à son action par la direction.

Mme Ludena précise que la date de cette réunion était pourtant le choix de Mr Roelens et que le CVS s'y est conformé.

3) Mise en cause de la légitimité du CVS et de son président par la direction

Mr Roelens estime que le peu de participation des représentants officiels habituels du CVS ce jour est de la responsabilité du président du CVS.

Il s'adresse ensuite aux membres du CVS et les interpelle sur un courrier du 10 octobre 2021 signé par Mr Lambert, envoyé en soutien à Mme Bréheret, cadre de santé à La Membrolle, et qui a été présenté en conseil de discipline.

Mr Chandonnay répond qu'il n'a pas lu la version finale avant envoi mais était au courant et en avait discuté précédemment avec Mr Lambert ; Mme Masson confirme qu'elle l'avait lue et avait aussi échangé sur ce sujet avec Mr Lambert et Mme Ludena lors d'une réunion entre membres. Par souci de clarté, tous les membres demandent à Mr Roelens de lire à haute voix le courrier qu'il met en cause.

Après lecture, aucun membre du CVS ne désapprouve le courrier et certains sont étonnés de la réaction de Mr Roelens.

Mr Roelens exprime son mécontentement total car selon lui le CVS a pris position, de façon inappropriée, en faveur de Mme Bréheret dans le cadre d'un conseil de discipline qui l'a sanctionnée lourdement de 21 mois de suspension de travail dont 9 mois sans solde.

Il maintient que ce courrier a été écrit « sans l'accord de tout le monde » et que, de ce fait, le CVS « n'est clairement pas du côté des résidents et que cela pose question sur l'intégrité du CVS », alors que lui « fait en sorte d'assainir l'établissement pour que ces personnes soient mises à l'écart ».

Mme Ludena fait remarquer que ledit courrier n'exprime rien d'autre que le ressenti général exprimé par les résidents et les familles à travers les réponses aux questionnaires reçues et dont la synthèse a été envoyée à la direction le 19 octobre 2021, à savoir que Mme Bréheret était connue et appréciée par une grande majorité de résidents et familles.

Elle précise que dans ce courrier le CVS a pris soin de garder une posture la plus objective possible, en mettant en avant des dysfonctionnements récurrents et de longue date, portés d'ailleurs régulièrement à la connaissance de la direction, et ne pouvant logiquement pas être de la responsabilité d'une seule et même personne.

Mr Roelens indique que Mme Bréheret n'est pas la seule mise en cause et que d'autres agents ont été menacés d'un conseil de discipline, comme indiqué dans un mail interne du 09 décembre 2021.

Mme Ludena fait remarquer que pourtant le directeur engage des poursuites disciplinaires supplémentaires à l'encontre de Mme Bréheret. Pourquoi un tel acharnement alors qu'il reconnaît que les sanctions qui lui sont infligées sont déjà très lourdes ?

Mr Roelens répond qu'il a entrepris une enquête interne tout seul, « envers et contre tous » car il a découvert des comportements de maltraitance par des agents envers certains résidents mais Mme Bréheret ne l'a jamais mis au courant de ces faits ; il reproche au CVS de ne pas lui avoir communiqué le nom d'agents fautifs et le nom des familles se plaignant.

Il demande que soit noté dans le présent compte rendu une déclaration qu'il enverra au CVS par mail.

Ce texte, envoyé par mail le 13 décembre 2021 à 15h57 par Mr Roelens à Mr Lambert et Mme Ludena, est le suivant :

« *Compte tenu des faits suivants :*

- *La non révélation du nom d'un agent en juillet 2021 dans le cadre d'une enquête sur les dysfonctionnements sur le site de la Membrolle ;*
- *La non remise des courriers des familles au vu du contexte et des difficultés traversées par l'EHPAD ;*
- *Le soutien du Président du CVS (qui a engagé le CVS) à un agent qui a été sanctionné d'une sanction de Groupe 3 (exclusion de 21 mois) par un Conseil de discipline de la Fonction Publique Hospitalière.*

La Direction se pose la question de la légitimité du Président du CVS à poursuivre ses missions. »

Mme Ludena et Mr Lambert, sans avoir pu prendre connaissance du mail puisque celui-ci leur a été envoyé par Mr Roelens pendant la réunion CVS, rappellent à Mr Roelens, comme déjà expliqué plusieurs fois, que d'une part les plaintes reçues des familles ne concernaient pas des cas de maltraitance mais des dysfonctionnements importants dans les services aux résidents (toilettes, ménage, repas...), et que d'autre part le CVS respecte l'anonymat si les personnes, familles ou résidents, le demandent.

Ils expliquent que ni les résidents ni leurs familles n'ont aucune raison d'avoir menti en répondant au questionnaire et que la synthèse envoyée à Mr Roelens aurait dû l'alerter sur la situation générale et l'ambiance à La Membrolle. Mr Roelens devait d'ailleurs échanger avec ses équipes sur cette synthèse mais ne l'a pas fait.

Ils se demandent enfin pourquoi Mr Roelens reproche au CVS de s'immiscer dans un dossier disciplinaire alors qu'il a lui-même utilisé, hors contexte et en les déformant, certains propos échangés en juillet entre lui, Mr Lambert et Mme Ludena au cours d'une réunion d'échanges, et les a présentés dans son dossier disciplinaire à charge contre Mme Bréheret, sans informer le CVS de sa démarche et de son objectif, obligeant ainsi celui-ci à clarifier sa posture vis-à-vis de Mme Bréheret et du Docteur Rivierre par mail et lors du dernier Conseil d'Administration.

Mme Ludena note qu'une annonce de recrutement d'un cadre de santé pour La Membrolle est paru en octobre 2021 et demande si Mr Roelens envisage de remplacer Mme Bréheret actuellement en arrêt maladie ; de même, les personnes sanctionnées, absentes, démissionnaires ou en arrêt maladie sont-elles maintenant remplacées à La Membrolle ? Des familles ont contacté le CVS ce 13 décembre car elles constatent un sous-effectif important et permanent qui impacte le quotidien de leurs aînés. Il semblerait aussi que la kinésithérapeute soit en arrêt maternité à La Membrolle et non remplacée.

Mr Roelens confirme avoir bien reçu la synthèse du questionnaire mais que les divers événements (enquête et conseil de discipline, arrivée du nouveau cadre de santé) l'ont empêché d'en prendre connaissance, et qu'il ne manquera pas de l'examiner avec ses collaborateurs.

Il rajoute que le recrutement d'un nouveau cadre de santé était nécessaire et urgent mais qu'il est faux de dire qu'il n'y a pas d'amélioration ; de nombreux recrutements ont eu lieu en septembre et octobre 2021 car il y avait effectivement un sous-effectif ; malgré ces recrutements, l'Ehpad fonctionne avec un effectif présent à 60% car il y a encore beaucoup d'arrêts.

Mme Ludena demande combien de personnes sont actuellement absentes et combien de personnes sont à recruter pour que les équipes travaillent enfin à plein effectif.

Mr Roelens répond avoir remplacé toutes les personnes parties sans préciser combien.

Mme Ziouani précise que tous les remplacements sont bien pourvus mais qu'elle a été informée ce matin qu'un agent était absent et il ne sera remplacé éventuellement que après le 3^{ème} jour ; et la difficulté de tenir un planning c'est qu'on ne peut jamais anticiper les absences.

Mr Fouché intervient et fait remarquer une certaine incohérence dans ces réponses : soit l'Ehpad a un effectif présent à 60%, soit l'effectif est complet à 100% si les absents sont remplacés.

Mr Roelens explique qu'il y a un autre problème : certaines personnes nouvellement recrutées ne restent pas et mettent fin à leur contrat sans prévenir.

Mr Fouché demande si la raison est simplement que ces personnes ne correspondent pas au profil de l'emploi à pourvoir.

Mme Ziouani prend la parole et explique que les agents les plus anciens et expérimentés sont épuisés et démotivés et n'ont pas le temps nécessaire non plus pour former des agents débutants et parfois sans expérience du travail en Ehpad ; c'est le problème actuel. Elle pense que l'amélioration aura lieu progressivement ; le nouveau cadre de santé doit prendre ses marques et se faire accepter par les équipes, rassurer sur son implication sur le long terme, montrer sa présence et son écoute et recréer un climat de confiance.

Mr Roelens ajoute que « les agents ont peur » suite aux évènements récents mais qu'il constate encore des dérives, notamment sur des temps de pauses trop longs. Le rôle du cadre de santé est donc très important afin de rappeler les règles, car ce n'est pas qu'une question d'effectif ; la majorité des agents ayant soutenu Mme Bréheret se sont rendu compte que « la violence verbale est aussi grave que la maltraitance physique » et ressentent maintenant un grand désarroi.

Mr Fouché demande pourquoi cette situation est vécue plus particulièrement à La Membrolle et pas à Semblançay.

Mme Ziouani répond que cela s'est aussi produit à Semblançay. Actuellement, elle n'a plus d'arrêt de dernière minute, l'équipe est plus stable.

Mme Ludena demande si Mr Roelens continue de rechercher des agents en défaut ou si l'action disciplinaire est terminée à ce jour.

Mr Roelens confirme l'arrêt de l'enquête disciplinaire et la recherche de nouvelles responsabilités et se concentre sur la mise en place d'une démarche positive, avec des formations Carpe Diem dont les intervenants canadiens entraînent les agents à changer positivement leurs pratiques auprès des résidents en perte d'autonomie, et à parler de la maltraitance en groupe de parole.

Mme Ludena fait remarquer que cette action aurait pu être lancée plus tôt car le malaise et certains dysfonctionnements avaient déjà été mis à jour dès 2020.

Mr Roelens explique que l'apparition du Covid-19 début 2020 a arrêté tous les projets et obligé direction, cadres de santé et équipes à s'adapter au jour le jour aux conséquences de l'épidémie, comme les infirmières qui devaient répondre aux appels des familles inquiètes. Il rappelle qu'il est arrivé fin 2018 et que le projet d'établissement a été signé en 2020.

Mme Ludena fait remarquer que si les infirmières étaient débordées par les appels des familles à La Membrolle c'est aussi parce que le poste d'accueil a été supprimé partiellement fin décembre 2020, en plein pic d'épidémie chez les résidents et personnels, et qu'il n'y avait plus d'autres interlocuteurs à La Membrolle, contrairement à Semblançay où siège l'ensemble du service administratif.

Mme Boisdron confirme que, au moment des repas ou des distributions de médicaments, les infirmières étaient souvent dérangées par les appels téléphoniques, ce qui perturbait beaucoup leurs tâches.

Mr Roelens rappelle qu'un agent administratif comme à l'accueil n'a pas le droit de communiquer des informations relatives à la santé ou l'état médical d'un résident, mais concède des imperfections dans la gestion de la communication aux familles pendant cette période.

Mr Lambert interroge sur la situation épidémique actuelle, la présence ou non du virus dans l'Ehpad, les mesures éventuellement envisagées, le mode de communication utilisé avec les familles en dehors de Facebook.

Mr Roelens répond qu'un seul cas à ce jour a été détecté, qu'aucune information particulière n'est envisagée mais qu'il tiendra compte des remarques soulevées sur ce sujet et communiquera de préférence par mail ou courrier à l'avenir.

Départ de Mr Roelens de la réunion CVS. à 16H10.

4) Intervention du médecin coordinateur Docteur Rivière

Mr Rivière présente succinctement sa fonction, régie par plusieurs textes de loi. Hiérarchiquement, il est le bras droit médical, conseiller technique du directeur de l'Ehpad et sous l'autorité administrative de ce dernier ; il impulse le mode de gestion gériatrique des résidents aux équipes de soignants ; il informe la direction des difficultés médicales au sein de l'établissement. Sa fonction compte 14 missions, dont le risque collectif vécu actuellement à travers l'épidémie de Covid-19.

Il précise que, sauf en cas d'urgence vital, il ne peut pas intervenir auprès d'un résident qui n'est pas son patient.

Mme Villette fait remarquer que les familles ne comprennent pas bien son rôle par rapport au médecin traitant libéral sans doute à cause du terme « médecin coordinateur » et parce qu'il est souvent présenté aux nouveaux résidents et familles comme « LE médecin de l'Ehpad ».

Mr Rivierre comprend la difficulté des familles et indique avoir rédigé une présentation succincte de sa fonction et ses missions à l'attention des résidents et familles que le CVS pourra leur communiquer.

Mr Lambert confirme que le CVS adressera ce document aux familles et résidents. Il explique par ailleurs que, dans le cadre du projet d'établissement 2020/2025, il est prévu des formations douleurs à destination des soignants et souhaite savoir si la mise en œuvre est du ressort du médecin coordinateur, ce qui serait logique, ou de celle du directeur.

Mr Rivierre répond que, s'il estime que des besoins existent et si le planning des équipes et de lui-même le permettent, il peut animer cette action ; mais il en réfère au directeur préalablement afin de vérifier que ces formations sont répertoriées comme faisant partie du catalogue agréé et surtout si le budget peut être validé. Il précise enfin qu'il a fait des propositions écrites dans le projet d'établissement 2020-2025.

Mr Lambert indique que des réunions de coordination entre le médecin coordinateur et les médecins libéraux extérieurs sont prévues dans le projet 2020-2025 et demande si elles sont réalisées.

Mr Rivierre souligne que les médecins libéraux ne se précipitent pas généralement à ce genre de réunions, d'autant qu'ils se rencontrent tous à d'autres occasions, comme lors de formations régulières pendant lesquelles ils échangent aisément. Une prochaine réunion est prévue au cours du 1^{er} trimestre 2022.

Mme Ludena fait remarquer que certains résidents arrivent à l'Ehpad sans avoir de médecin traitant de leur connaissance et que les familles manquent parfois de soutien ou d'information quant au choix d'un nouveau médecin libéral. Elle demande si l'Ehpad pourrait remettre à l'entrée dans l'Ehpad (ou afficher) une liste de médecins intervenant déjà dans l'établissement ou situés à proximité de l'établissement.

Mr Rivierre répond que les infirmières possèdent une liste de médecins et qu'il suffit aux familles de la demander. A ce jour, 15 médecins libéraux interviennent sur le site de La Membrolle et 8 sur celui de Semblançay. Il précise qu'il examine personnellement chaque nouveau résident afin d'évaluer leur niveau de GIR (Groupe Iso-Ressources correspondant au niveau de perte d'autonomie) et de PATHOS (outil élaboré pour évaluer les niveaux de soins nécessaires).

Enfin, en réponse à diverses questions des participants, il rajoute qu'une nouvelle réglementation autorise les aides-soignants à distribuer les médicaments aux résidents, que la famille a la possibilité d'accéder au dossier médical de son parent décédé sur demande, et qu'une personne de confiance ou des directives anticipées sont conseillées aux familles touchées par le deuil afin d'éviter des situations parfois délicates ; sur ce sujet, il se propose de travailler sur une note d'information qui pourrait être circularisée ou remise sur demande aux familles.

Plus personne ne demandant la parole, Mr Lambert remercie les participants et annonce la fin de la séance à 17H00.
