



## Comité de Vie Sociale - CVS du 03 juin 2024

### Présents

**Résidents** : Mr HUET, Mme ROUX, Mr CHESNAIS, Mme DERRIEN (présidente)

**Membre des familles** : Mme GOMBAUD, Mme GOLJANOVA, Mr SOUCHARD,

**Membre du CA** : Michelle RIVALLAND

**Membre des bénévoles** : Mme CLÉMENT

**Salariés** : Caroline CHELET, Pauline ROBIN

**Voix consultative** : Gilles THOMAS

**Excusés** : Mme ROUILLER, Mme LENOUVEL, Mme NORMAND,

Début de la réunion : 14h00 en salle d'animation

### Ordre du jour

1. Point sur le registre des réclamations et de la satisfaction des usagers
2. Analyse des réponses au questionnaire de satisfaction sur les repas
3. Point sur le travail en cuisine
4. Notre site internet
5. Les projets architecturaux
6. Les investissements en 2024
7. Questions diverses

#### 1. Point sur le registre des réclamations et de la satisfaction des usagers

- Pas de réclamation sur le cahier de réclamations (disponible auprès de Caroline)
- Question d'une famille : les résidents repèrent-ils les membres du CVS pour une question ?  
Réponse : les résidents sont repérés, sans doute pas les familles.  
Mais les résidents trouvent toujours une personne à interpeller (agent, aide-soignant, animatrice) pour poser des questions. Ces questions seront forcément transmises aux personnes qui y répondront (direction, IDERco...).
- Sinon, sur notre logiciel de soins, tout évènement indésirable est étudié au plus vite.

#### 2. Analyse des réponses au questionnaire de satisfaction sur les repas

47 questionnaires remis – 29 réponses

Globalement : satisfaction générale

- L'endroit où vous déjeuner : satisfaisant
  - o Remarques individuelles :
    - Heure trop précoce des repas, salle bruyante
    - La qualité de service est très bonne
- Qualité des menus : réponses plus mesurées. Une marge de progression est attendue. La présentation dans l'assiette est de qualité
  - o Remarques individuelles :
    - Les menus reviennent trop souvent, beaucoup de pommes de terre
    - Le dîner et notamment la soupe ne sont pas bons

- Le soir : manque de quantité, menus à améliorer
- Quelques commentaires très élogieux
- Les différents services
  - Le petit déjeuner donne beaucoup de satisfaction. C'est toujours le diner qui doit être amélioré
- La salle de restaurant
  - Plan de table, déco, luminosité, vaisselle : très bien
  - Des commentaires très élogieux, surtout pour l'équipe de service
  - Les résidents apprécient les nappes et les serviettes

### **3. Point sur le travail en cuisine**

Une nouvelle équipe.

L'ambiance de travail est bonne, avec une réelle envie d'évoluer.

Des évolutions positives : manger-mains

Des choses à améliorer : gestion des stocks, des déchets, le diner...

### **4. Notre site internet**

Sera mis en place fin juin. Le fil conducteur sera « la maison – le chez-soi ».

Il sera le support de la communication de l'établissement :

- Photos des animations toutes les semaines
- Comptes-rendus de réunions (CVS, commission des menus, commission d'animation...)
- Messages pour les familles...

### **5. Les projets architecturaux**

Fin des travaux sur l'aile Caroline rdc.

Des projets en 2025 sur l'aile St Charles : créer quelques chambres-studio et agrandir toutes les chambres dont la taille est inférieure à 20m<sup>2</sup>. Pour l'instant nous en sommes dans la phase d'étude de marché auprès de 2 architectes.

À plus long terme :

- Des travaux d'isolation (décret tertiaire)
- La toiture de St Charles

### **6. Les investissements en 2024**

- Une nouvelle chaudière
- Des réparations de notre groupe électrogène
- Une tovertafel pour les Hirondelles : support d'activités pour les résidents porteurs de troubles cognitifs

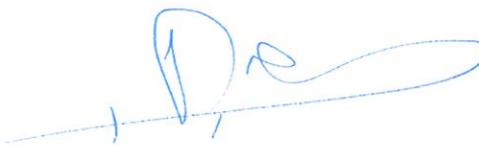
### **7. Questions diverses**

Rapport d'activité 2023 à présenter à l'AG du 19/06/2024

Élections du CVS à programmer en fin d'année (pour 3 ans)

Invitation des résidents, familles et bénévoles sur notre terrasse afin de fêter l'été – jeudi 13 juin à 14h00.

Fin de la réunion : 16h45

|   |  |
|---|--|
| Nom et fonction   | Validation : Mme Dominique DERRIEN, présidente du CVS                              |
| signature   |  |
| Diffusion à l'ensemble des membres du CVS et à l'ensemble des membre du Conseil d'Administration<br>Diffusion aux familles<br>Affichage : oui + diffusion sur le site internet<br>Classement : classeur CVS |  |