



## COMPTE RENDU DE LA REUNION DU CVS

27/07/2023

Diffusion :

MEMBRE DU CVS

Date de la réunion	Jeudi 27/07/2023
Lieu	Salon Rayon de soleil
Rédacteur	Sandrine DREMEAU
Valideurs	I. QUENEC'H DE QUIVILIC

Les Membres du Comité Social d'Etablissement convoqués par la Directrice de l'Etablissement, se sont réunis le : **Jeudi 27 juin 2023 à 14h30, Salon Rayon de soleil de la Résidence Val de Chevré – 52, rue Jean-Marie Pavy – 35340 LA BOUËXIÈRE.**

### Les personnes présentes

- Mme MAZURAI Marie – Thérèse
  - Mme NOËL Françoise
  - Mme OGER Jacqueline
  - Mme JOUAULT Marie- Madeleine
  - Mme GUYOT Maria
  - M. BOSSARD Bernard
  - Mme BONAL Mauricette
  - M. CAZENAVE Alain
  - Mme DINH Josiane
  - Mme GREGOIRE Marie-Odile
  - Mme GUILLARD Laurence
  - Mme VILLARET Caroline
  - Mme KOBY Martine
  - Mme NEVEU Myriam
  - M. BECEL Gérard
  - Mme BERTHELOT Sylvie
  - M. ROYER Emmanuel
- Mme QUENEC'H DE QUIVILIC Isabelle  
Mme DREMEAU Sandrine

*Etaient excusés :* Mme LE GARGASSON, M. JAFFRE, Mme PELLETIER, M. SALMON, Mme THIREAU, Mme LUCAS, Mme GUIBERT, Mme GORON, Mme GUILBERT

### À l'ordre du jour

- **Validation du règlement intérieur**
- **Actualité de la résidence**
- **Questions diverses**

## I. INTRODUCTION

Mme QUENEC'H remercie toutes les personnes pour leur présence à leur réunion, et informe de la démission de Mme MORANCE, en tant que représentante des familles.

Avant d'aborder les sujets prévus à l'ordre du jour, Mme QUENEC'H rappelle que lors du CVS du 4 avril dernier, il avait été demandé aux représentants des familles de se concerter pour savoir qui serait appelé à siéger en tant que titulaire, ou en tant que suppléant. Certains membres déjà élus lors du précédent mandat s'étaient proposés de laisser leur place de titulaires, et il avait été demandé à chaque représentant de famille d'y réfléchir et d'en discuter lors du prochain CVS.

Cette démarche a été effectuée en fin de réunion, et les représentants des familles présents ont proposé la désignation suivante :

**Titulaires :**

- Mme VILLARET
- Mme GREGOIRE
- M. CAZENAVE
- M. SALMON

**Suppléants :**

- Mme GUILLARD
- Mme THIREAU
- Mme DINH
- Mme PELLETIER

Il est précisé que les titulaires et suppléants sont invités à chaque réunion.

A noter que Madame KOPY siège désormais au CVS en tant que bénévole.

Une adresse de messagerie dévolue aux représentants des familles a été créée à l'issue du CVS du mois d'avril. D'après Mme THIREAU, il semblerait qu'elle ne soit pas fonctionnelle, mais après vérification, elle fonctionne sans problème.

## II. VALIDATION DU REGLEMENT INTERIEUR.

Le règlement intérieur a été validé par l'ensemble du CVS et signé par les représentants présents à la fin de la réunion.

## III. ACTUALITES DE LA RESIDENCE

Les établissements et services médico-sociaux font face depuis le début de l'année 2022 à une inflation sans précédent, qui pèse fortement sur leur situation financière. Cette inflation estimée à 5,9% dans les dernières prévisions de l'INSEE pour 2022 masque d'importantes disparités d'évolution des prix, notamment ceux relatifs à l'énergie pour lesquels une hausse d'au moins 30% est constatée. Nous avons subi également de grosses augmentations de prix au niveau alimentation (de l'ordre de 8 à 15%), de l'entretien du linge plat (+20%), des protections (+20%), des contrats d'assurance et d'entretien et ce n'est pas l'application d'un taux directeur de 1.5% qui permet de faire face à ces augmentations.

En parallèle, depuis 2021, le gouvernement a décidé de revaloriser les rémunérations des professionnels au travers du Ségur de la Santé, mais ces mesures de revalorisation salariales ne sont couvertes qu'à 68% de leur coût réel.

Nombre d'établissement ont fini l'année 2022 avec un déficit, et si nous n'avions pas bénéficié d'une aide exceptionnelle du Conseil départemental, nous aurions nous aussi constaté un déficit de plus de 175 000 €.

En parallèle, les difficultés de recrutement sont de plus en plus prégnantes et impacte malheureusement l'accompagnement des résidents et des usagers. La période estivale est compliquée, et nous sommes conscients que nous ne répondons pas totalement aux attentes des résidents et de leurs proches. Cependant, il est important de souligner l'engagement des professionnels présents et leur souci de faire au mieux.

Ces difficultés ont été relayées auprès des élus et des autorités de tarification et, lors de la session de l'Assemblée Départementale des 29 et 30 juin, les Conseillers Départementaux d'Ille-et-Vilaine ont voté des mesures de soutien financiers aux établissements et services médico-sociaux :

- la compensation d'une partie des revalorisations indiciaires avec effet rétroactif au 1er juillet 2022. Cela représente pour la Résidence une aide d'environ 43 000 euros,
- le soutien financier exceptionnel pour les établissements en difficultés financières,

- l'augmentation du tarif hébergement de 3% à compter du 1<sup>er</sup> août 2023

Cette augmentation de 3% porte le prix de journée hébergement à :

- 65.94 € en unité classique,
- 68.06 € en unité protégée pour les résidents accueillis depuis le 1er janvier 2020.

Le tarif dépendance reste quant à lui inchangé.

Cette augmentation du prix de journée représente environ un surcoût de 60 euros, et cette somme est loin d'être anodine au regard des pensions de retraite perçues par les résidents.

Les résidents et familles qui souhaiteraient obtenir des compléments d'information, ou évoquer des problèmes de financement liés à cette augmentation ne doivent pas hésiter à prendre contact avec l'établissement. En effet, il est possible, sous condition, de bénéficier de l'aide sociale du département ; cette aide est attribuée en fonction des revenus et du patrimoine détenu, et est récupérable sur succession.

M. CAZENAVE évoque les informations entendues ce jour, à savoir qu'un fonds d'urgence de 100 millions d'euros serait débloqué au mois de septembre à destination des établissements en difficulté financière, mais à l'échelle nationale, cela ne représente pas forcément beaucoup. De plus, la question du reste à charge pour les résidents accueillis en EHPAD reste posée tant qu'aucune réforme de fond n'est engagée.

Les résidents seront informés de l'augmentation du prix de journée lors de réunions qui seront organisées par service, et les familles seront destinataires d'un courriel. Cette augmentation des tarifs sera constatée en septembre lors de l'envoi des frais d'hébergement du mois d'août.

#### IV. QUESTIONS DIVERSES

- ↳ *Les représentants des familles ont constaté les difficultés liées au manque de personnel qui peuvent avoir un impact sur la qualité de service auprès des résidents.*

L'établissement est conscient que le manque de personnel impacte l'accompagnement des résidents, et lorsque les équipes ne sont pas au complet, nous devons revoir l'organisation des services et prioriser. Cela nous conduit par exemple à ne pas assurer l'entretien des chambres à la même fréquence, et certaines familles ont pu légitimement nous faire part de leur mécontentement. Mme VILLARET précise qu'il est bien sûr important de dire les choses, mais cela doit se faire dans la bienveillance, au regard de l'engagement des professionnels et leur souci de faire au mieux malgré les difficultés.

L'absentéisme constaté et les difficultés de recrutement nous conduisent à recourir à du personnel intérimaire qui ne peut avoir le même niveau de connaissance des résidents.

Dans le prolongement du courriel adressé aux familles au mois de juin, Madame DINH interroge sur la manière dont les familles peuvent apporter leur aide. Mme QUENEC'H précise qu'il ne s'agit de prendre la place des professionnels mais peut-être de se montrer plus présent auprès de son parent, par exemple lors de la prise des repas, ou en proposant des sorties à l'extérieur quand le temps le permet.

### ↳ Paroles des résidents

Les résidents rencontrés en amont du CVS sont globalement satisfaits de leur vie quotidienne au sein de la Résidence, même s'il s'agit d'une vie en collectivité, et que peuvent se poser des problèmes d'entente entre voisins de table. Les activités proposées sont appréciées, tout comme la qualité des repas et le respect de l'intimité de chacun. Bien sûr, certains peuvent regretter de ne plus être chez eux, mais une résidente est intervenue pour dire qu'il fallait « *modérer son manque, car la liberté, qu'en ce qu'on en fait quand on est chez soi et que l'on ne peut pas se débrouiller par soi-même* » ?

Les résidents se rendent bien compte du manque de professionnels, et certains d'entre eux aident au pliage du linge.

### ↳ Paroles des professionnels

Le contexte d'exercice est compliqué, mais l'esprit d'équipe et la solidarité entre collègues sont primordiaux pour faire face.

## V ENQUÊTES DE SATISFACTION : Intervention de Mme Robert

Après la réunion organisée au mois de juin, le projet d'enquête de satisfaction a été envoyé fin juin pour avis. A ce jour, il y a eu trois retours.

Les enquêtes seront réalisées du 1<sup>er</sup> octobre à fin novembre 2023 auprès du plus grand nombre possible de résidents.

Il est proposé de réaliser cette enquête en binôme :

- Une personne déroule l'enquête et l'autre personne récupère les informations.
- le binôme peut être constitué de deux représentants du CVS ou bien d'un représentant du CVS et d'un professionnel de la Résidence lorsque peuvent se poser des problèmes de communication ou de compréhension.

Pour les personnes qui souhaitent s'impliquer dans cette démarche, il leur est demandé de bien vouloir communiquer à Mme ROBERT leurs disponibilités afin que celle-ci puisse composer les binômes et établir un planning prévisionnel. (Disponibilités à adresser à l'adresse de messagerie suivante : [polequalite-mr.labouexiere@orange.fr](mailto:polequalite-mr.labouexiere@orange.fr))

Une réunion d'une durée d'environ deux heures sera organisée fin septembre afin d'expliquer la méthodologie, composer les binômes et programmer les premiers rendez-vous.

Les familles seront, elles-aussi, destinataires d'une enquête de satisfaction et il leur sera possible de répondre de façon dématérialisée.

Fait à LA BOUËXIÈRE, le 4 août 2023

La Présidente du CVS  
J. OGER



La Directrice  
I. QUENECH DE QUIVILIC

