

**COMPTE RENDU**  
**CVS du lundi 24 novembre 2025**

**Présents**

**Représentants des résidents :**

1. Madame AUBER Danielle
2. Monsieur LECLERC Jean-Pierre
3. Madame GAILLON Lydia

**Représentants des familles :**

1. Madame DAVID Murielle
2. Madame GASCOIN Nathalie
3. Madame TOURNADRE Camille

**Invités**

1. Monsieur CORDONNIER Christophe, Ingénieur qualité
2. Madame CHERET Anne-Laure, secrétaire
3. Mme LANGELE Myriam, bénévole

**Excusés**

Mme ABOKI Camille, Directrice

**Représentants du Personnel :**

1. Monsieur MOGIS Julien, Aide-soignant

**Invités :**

1. Dr. MARTIN Bertrand, Chef du pôle médico-social

**L'ordre du jour est le suivant :**

**1. Projet de reconstruction des EHPAD**

- a. Présentation du projet et calendrier
- b. Réponses aux questions des résidents

**2. Résultats de l'évaluation des EHPAD**

**3. Mise à jour du projet d'établissement 2026-2031**

- a. Définition de nouvelles valeurs pour l'établissement
- b. Projet des usagers

**4. Approbation de la charte de bientraitance du CHA**

**5. La voix des résidents**

- a. Qualité des repas
- b. Absence de personnel

**1 Projet de reconstruction des EHPAD**

M CORDONNIER fait le point sur l'état d'avancement du projet de reconstruction des EHPAD et répond aux questions des résidents.

**1. le futur établissement se présentera sur 4 étages :**

- le RDC accueillera le P.A.S.A., l'UHR, l'accueil de jour, une unité protégée, la lingerie, une salle d'activité, la logistique, le hall d'accueil et peut-être le pôle domicile.
  - les étages 2, 3 et 4 accueilleront chacun 57 lits avec des chambres individuelles et personnalisables de 20m2, un espace restauration, une terrasse, quelques chambres seront communicantes pour les couples et d'autres bariatriques.
  - Pour les unités fermées, les extérieurs seront privatifs et sécurisés et un jardin sera aménagé.
- 2. Le coût du projet s'élève à environ 37 millions d'euros.**
- 3. Trois prestataires ont été retenus pour la réalisation des travaux.**
- 4. L'année 2026 sera consacrée aux choix du prestataire, à l'obtention des autorisations et la pose de la première pierre devrait se faire fin 2026 début 2027 pour un déménagement sur 2029/2030.**
- 5. Une discussion est en cours avec la mairie de Barentin concernant l'accessibilité du site et au centre-ville (transport en commun).**
- 6. Une augmentation du prix de séjour est à prévoir.**

Mme LANGELE demande si un espace sera dédié à la « KFETE ». Mr CORDONNIER lui répond que cela a sûrement été prévu.

## **2 Résultats de l'évaluation des EHPAD**

M CORDONNIER explique que les EHPAD sont évalués tous les 5 ans, et que celle du CHA s'est déroulée au mois de janvier 2025.

Les résultats ont été rendus en juillet. Sur une note allant de A à D, les EHPAD de Barentin et de Pavilly ont obtenu la note de C soit un niveau de qualité partiel.

## **3. Mise à jour du projet d'établissement 2026-2031**

M CORDONNIER communique les résultats de l'enquête qui a été menée auprès des professionnels, des résidents et de leurs proches et des bénévoles pour définir les 4 nouvelles valeurs de l'établissement :

1. Humanité
2. Qualité
3. Confiance
4. Engagement

M CORDONNIER donne les axes du « projet des usagers » pensés et élaborés selon leurs attentes :

- Améliorer la communication autour des instances représentatives des usagers et dynamiser la participation des usagers dans la vie institutionnelle.
- Développer une démarche systématique d'élaboration et de révision des projets d'accompagnement personnalisés des usagers
- Assurer une culture de la bientraitance et de lutte contre toute forme de maltraitance
- Développer le recours à l'expérience patient et aux patients partenaires (associer les patients à des groupes de parole par rapport à leur pathologie).
- Respecter les droits des usagers à chaque étape de leur prise en charge.

## **4. Approbation de la Charte de bientraitance du CHA**

M CORDONNIER présente ensuite la charte de la bientraitance issue d'une réflexion avec les usagers et les professionnels de l'établissement intégrant les remarques issues des enquêtes de satisfaction, plaintes et réclamations. Cette dernière sera diffusée dans les différents services de l'établissement. Il sera demandé à tous de la respecter. Elle sera signée par les professionnels et les bénévoles.

Elle reprend 9 grandes thématiques comme le respect de l'intimité et de l'intégrité des usagers, la communication ou encore, la garantie de libertés individuelles.

## **5 La voix des résidents**

M CORDONNIER cite les points que Mme AUBER souhaitait faire remonter :

### **La qualité des repas :**

Une enquête de satisfaction a été menée en octobre à laquelle 127 patients ont répondu.

88.8% des patients ne finissent pas leur assiette à cause : - de la quantité (trop dans l'assiette)  
-de la qualité (plats froids...)  
- du gout

Malgré tout 88.8% des personnes sont satisfaites des repas servis.

Les axes d'améliorations seront les suivants :

- Les repas répondront aux goûts des résidents (plus traditionnels) ;
- Les chariots défectueux vont être remplacés pour des repas à bonne température ;
- Sur le site de Pavilly les agents des cuisines vont participer à la distribution des repas ;
- Les photos des plats vont être présentés aux agents des cuisine et à la diététicienne pour améliorer la présentation des repas.

Mme AUBER fait remarquer que pendant la période des congés d'été les plats sont insipides.

Mme TOURNADRE note que les repas sont mal répartis sur la semaine (parmentier et lasagnes le même jour).

Mme GAILLON dit que le quinoa et le boulghour ne sont pas des denrées habituelles et qu'il ne faudrait plus en servir.

Mme GASCOIN propose d'écraser les bananes pour les textures mixées plutôt que des compotes.

### **Craintes sur les absences de personnel**

Mme AUBER explique la crainte des résidents sur leur prise en charge quand il n'y a qu'un seul agent le matin et/ou le soir, surtout quand il s'agit d'un intérimaire.

Mme TOURNADRE déplore que les médecins de Pavilly ne soient pas remplacés pendant leurs congés.

### **Animaux de compagnie**

M CORDONNIER explique qu'un texte de loi accorde aux personnes le droit d'avoir un animal de compagnie en EHPAD mais sous certaines conditions.

M Cordonnier demande à l'assemblée de donner son avis par rapport à ce texte afin de le notifier dans le nouveau règlement de fonctionnement de l'établissement. L'ensemble des membres du CVS pense que le CHA n'est pas en mesure d'accueillir les animaux de compagnie.

Mme GASCOIN propose de diriger les futurs résidents qui devront se séparer de leur animal avant l'admission en EHPAD vers des professionnels de la psychologie.

La parole est donnée aux membres du CVS :

- Mme DAVID a recueilli les plaintes et réclamations de plusieurs familles :
  - Les animations ne sont pas variées et le personnel d'animation est souvent absent.
  - Les douches ne sont pas assez fréquentes, voire inexistantes pour certains résidents (EHPAD St Martin).
  - La propreté de certaines chambres est à revoir, notamment les vitres (EHPAD St Martin).
  - Les changements d'équipes dans les étages ont perturbé les résidents (EHPAD St Martin).
  - Globalement le personnel est apprécié des résidents et de leurs proches.
  - La KFETE est un lieu convivial qui rassemble aussi bien les familles que les résidents, et il serait bien qu'un agent des soins puisse accompagner et ramener les résidents qui ne peuvent s'y rendre seuls car ce sont les familles qui s'en chargent actuellement et ces dernières le déplore !

M CORDONNIER répond à ces différents points :

- Sur le point animation, il est à noter que Mme PETIT et Mme VAUTIER sont absentes pour des formations et que M BERTRAND reprend l'encadrement de l'équipe en plus de son poste. Du temps supplémentaire en APA (Activité Physique Adaptée) a été demandé mais ce temps n'est pas à confondre avec du temps animation. Mr CORDONNIER précise que l'APA est très appréciée des résidents.
- Pour les douches, M CORDONNIER acte qu'il n'est pas entendable que les résidents ne soient pas douchés au moins une fois toutes les semaines. Il précise que l'encadrement se charge de mettre en place les fiches de traçabilité des douches par résidents.
- En ce qui concerne les changements de personnel dans les services, M CORDONNIER explique que cela fait suite à une enquête interne portant sur la maltraitance des résidents par un binôme d'agents de soins. Aussi, les équipes ont été réorganisées.

Mme TOURNADRE déplore que qu'il n'y ait pas de personnel l'après-midi dans le lieu de vie sur Pavilly et que ce sont les familles qui apportent un peu de vie.

M LECLERC se plaint de la température de l'eau dans les douches sur Pavilly (le mitigeur est difficile à régler avec risque de brûlure).

Mme GAILLON explique que certains résidents sont toujours lavés en dernier et de ce fait, sont descendus tard en salle de restaurant. Elle demande s'il est possible de prévoir en roulement dans l'ordre des toilettes.

Elle note également que la journée organisée avec Mr BEURION, aide-soignant de l'EHPAD pour coiffer les résidents qui le souhaitent devrait être planifiée à nouveau. M CORDONNIER dit qu'il serait bien de pouvoir organiser ce genre de journée avec d'autres professionnels qui ont eu des formations de massage ou de pédicurie.

Mme GAILLON demande à ce que les agents de soins ne tutoient pas les résidents et déplore qu'il y ait toujours des vols.

Mme AUBER insiste sur le fait que les jeunes agents soient encadrés et formés par leurs collègues pour une meilleure prise en charge.

Mme GASCOIN demande à ce qu'un distributeur de boissons soit installé sur Pavilly.

M CORDONNIER rappelle le mode de diffusion de prochain compte-rendu du CVS, sur le site internet du CHA, en version papier et par affichage d'un document « simple » à lire.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

La Présidente du Conseil de la Vie Sociale

***Danielle AUBER***

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Auber', with a long horizontal stroke extending to the right.