

CONSEIL DE VIE SOCIALE DU 29 MAI 2018

Présents :

<< noms masqués >>

Le Directeur remercie Mr QUINZIN président du CVS d'avoir organisé la réunion de ce jour.

Il rappelle qu'à BAVAY la volonté a toujours été de permettre à tous de s'exprimer directement. C'est pourquoi la composition du CVS est élargie à tous les résidents, à leurs familles, à leurs représentants mais aussi aux Administrateurs et à toute personne intéressée par l'établissement. C'est une disposition qui a été votée il y a de nombreuses années dans le but de mettre en œuvre une véritable démocratie participative au sein de notre maison de retraite.

Il rappelle aussi que nous avons pour habitude de répondre immédiatement aux différentes sollicitations pour peu qu'elles cadrent avec nos missions et avec nos possibilités. En ce sens, il convient de rappeler pour les rares personnes qui ne le sauraient pas encore qu'il faut nous faire immédiatement part de vos remarques sans avoir à attendre une prochaine réunion de CVS.

A notre réunion du 23 mai 2018, ce sont 35 personnes qui ont assisté pour écouter et pour s'exprimer. C'est bien le symbole de la liberté d'expression que de voir un si grand nombre de personnes présentes à la réunion.

Mr Quinzin précise qu'il n'a pas été sollicité pour que des points soient mis à l'ordre du jour. Le Directeur indique que la discussion nait de la discussion et que parfois en préalable il n'y a parfois pas grand-chose à dire. Mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a rien à dire !

Le CVS est donc un lieu d'échange et il est demandé à chacun d'intervenir dès qu'il a une question ou un avis à émettre.

Les données budgétaires 2017 :

Le budget d'une maison de retraite est comme le budget d'une famille : il y a des dépenses à faire et pour y parvenir il y a des ressources financières. Comment se fait la répartition entre dépenses et recettes ?

Tout d'abord, les recettes qui au total représentent 2 926 000 € qui sont issus :

- les résidents : 1 763 155 € soit **60 % des recettes** qui se répartissent en :

- les résidents payants : 1 350 000 € soit 77 %

- le département : 413 000 € soit 23 %

Le fait que $\frac{3}{4}$ des résidents paient intégralement les frais de séjour veut dire que notre maison de retraite est abordable d'un point de vue prix de journée.

Il faut noter aussi que les recettes proviennent donc pour 60 % des résidents eux-mêmes.

- la Sécurité Sociale : 1 023 000 € soit 35 % des recettes

Ses recettes nous permettent de financer tout ce qui concourt au soin

- les ressources diverses : 140 000 € soit 5 % des recettes

Ces ressources diverses sont issues à 90 % de remboursements de charges de salaires pour les emplois aidés et pour les arrêts de maladie.

A ce total de recettes, il faut ajouter l'excédent de 2015 de 42 500 € que nous avons intégré en 2017 ce qui donne **un total de recettes de 2 928 500 €**.

Ensuite, **les dépenses** qui au total représentent **2 920 000 €** qui se répartissent en :

- charges de personnel : 2 153 000 € soit 74 % des dépenses

- charges hôtelières : 417 000 € soit 14 % des dépenses

- charges financières, assurance, amortissement et entretien : 349 000 € soit 12 % des dépenses

Il y a donc 48 500 € de recettes en plus que de dépenses et on dit que l'exercice est excédentaire.

Auparavant, lorsqu'il y avait un excédent, systématiquement nous le gardions de manière à faire baisser notre prix de journée. L'impact était assez faible sur l'année mais légitimement cet excédent revenait aux résidents.

De nos jours, c'est devenu interdit depuis 2017. Cet excédent va donc être affecté de la manière suivante :

- 35 000 € en prévision d'investissements dans le futur : c'est une décision qui a été prise par le conseil d'administration

- 13 500 € seront affectés réglementairement par les autorités

En conclusion, comme chaque année depuis 1994 date d'ouverture de la VILLA SENECA, nous avons une gestion saine et équilibrée qui permet de dégager un « bonus » en fin d'année. De manière générale, on entend beaucoup plus parler des établissements publics qui sont en déficit et perdent l'argent public. Pas une seule fois en 23 ans, nous avons eu à nous retrouver dans une situation où nous aurions dépensé plus que ce que nous avons en recettes.

Les résidents sont assurés de toute l'énergie mise en œuvre pour gérer au mieux l'établissement tout en ayant un prix de journée abordable. Cela s'entend avec un niveau de prestations qui est plus que correct tout en sachant que nous avons les mêmes difficultés que tous les ehpad comme cela a été largement présenté par les médias au cours du premier trimestre 2018.

Il est important de savoir aussi que les règles comptables ont évolué et que de nos jours une large place

est laissée à l'analyse financière de notre fonctionnement. En 2017, nous avons donc fait appel à un cabinet d'expertise comptable qui a fait une étude financière sur nos derniers exercices comptables. Notre situation est excellente et nous pouvons envisager l'avenir avec sérénité. Notre prix de journée n'évoluera que de manière normale et nous pourrions continuer à entretenir et faire vivre notre établissement de manière correcte sans devoir emprunter ou sans devoir envisager de reconstruire un autre bâtiment. Cela arrive souvent et il est malheureusement constaté qu'il faut reconstruire un bâtiment plutôt que de le réparer tant il a manqué d'entretien. A BAVAY, ce n'est pas l'état d'esprit que nous avons.

Les données budgétaires 2018 :

Il faut savoir que la maison de retraite de BAVAY est de statut public. Cela veut dire que l'établissement, le conseil d'administration et le directeur ne peuvent quasiment rien décider d'eux-mêmes. Il faut en référer aux autorités que sont le Conseil Départemental (le département du NORD) et l'ARS (agence régionale de santé) qui décident en fonction de leurs contingences. Et pourtant, 77 % des recettes de l'établissement pour l'hébergement et la dépendance sont issues des résidents.

Heureusement, de nouvelles dispositions réglementaires font que nous allons obtenir des budgets qui correspondent aux résidents que nous accueillons. Toujours, nous avons refusé de sélectionner les résidents avant leur entrée en fonction de leur niveau de dépendance et de pathologie en refoulant les personnes qui génèrent le plus de prise en soin et donc de travail. Nous avons toujours refusé de transférer les personnes dont l'état de santé entraîne une prise en soin plus lourde. Chacun a le droit de vieillir tant qu'il n'y a pas de risques pour sa santé et pour celle des autres. Pour ces 2 raisons, nous figurons sur la région des hauts de France parmi les 5 premiers établissements en termes d'accueil de dépendance et de spécificité des pathologies en nombre et gravité.

Pendant de trop nombreuses années, nous avons bénéficié de crédits de la part des autorités qui étaient inférieurs à ce que nous aurions dû avoir. Pire, ils étaient inférieurs de par le simple fait que nous n'étions pas en métropole lilloise bien mieux dotée que les autres arrondissements de notre département.

Et surtout nous étions beaucoup moins dotés que les établissements de l'enfance où les prix de journée sont de 3 à 4 fois en moyenne plus élevés avec peu de participation des bénéficiaires et/ou des familles. C'est malheureusement toujours le cas et on ne peut que s'interroger sur la différence de considération entre une personne âgée et enfant pris en charge.

Le pire est atteint dans les centres éducatifs fermés où le prix de journée est de 700 à 800 € par jour. Les jeunes qui y sont hébergés sont effectivement des cas particuliers mais chez nous toute personne âgée est également un cas particulier. Tout cela devient difficilement compréhensible tant d'un point de vue éthique que purement matériel.

Le budget 2018 prend donc en compte une partie de ce qui nous manque pour atteindre ce qui devrait être accordé à l'établissement au regard de la clientèle qui est hébergée chez nous. Ce « rattrapage » va se faire sur 7 années à compter de 2017. On ne peut que s'interroger sur ce rattrapage sur 7 ans alors que nos résidents sont d'ores et déjà en nos murs ! Mais c'est réglementaire et cela ne se discute pas ce qui n'empêche pas d'avoir un avis sur la question.

En 2018, nos pratiques de gestion vont rester identiques et peuvent se caractériser sous le vocable de « gestion en bon père de famille » : un budget cela se gère.

Il n'en reste pas moins que les coûts augmentent d'année en année pour nos approvisionnements et pour régler nos prestataires. Le fait d'ouvrir une extension de 30 places nous a permis de faire des économies sur certains postes qui n'ont pas varié malgré l'augmentation de capacité. Parallèlement la

négociation d'un prêt avec des conditions exceptionnelles nous a permis de grosses économies également. Il s'agit d'un prêt indexé sur le livret A qui n'a fait que baisser.

Les tarifs appliqués en 2018 :

Le 23 janvier 2018, le Directeur a présenté une proposition de budget pour 2018 sur la base des estimations de dépenses et de recettes. A l'issue de cette étude, il est apparu nécessaire d'augmenter notre prix de journée de 58.54 € en 2017 à 58.95 € pour 2018 soit 41 centimes d'euro en plus par jour ou 12.30 euros par mois. En même temps, la participation à la dépendance que vous payez en plus de l'hébergement a baissé de 4.76 € à 4.63 € soit 13 centimes d'euros en moins par jour ou 3.90 euros par mois. Pour les 2 (hébergement + participation à la dépendance), **l'augmentation de 2017 à 2018 est de 28 centimes d'euros par jour ou 8.40 euros par mois.**

Ce sont de véritables comptes d'apothicaire tant les sommes sont faibles. Surtout au regard des augmentations que nous constatons partout.

Cette augmentation doit être relativisée au regard des années précédentes. Le comparatif ci-dessous parle de lui seul : on constate que de 2012 à 2018, le prix payé par les résidents a baissé de 3.10 € soit - 4.68 % alors que tout augmente. Pendant 7 années, non seulement nous avons maintenu nos coûts mais nous sommes même parvenus à baisser le prix de journée payé par les résidents. Il n'est pas certain que beaucoup d'établissements sont dans notre situation !

| Année | Hébergement | Dépendance | total à payer | augmentation | |
|---|-------------|------------|------------------|---------------|-----------------|
| | | | | euros | % |
| 2012 | 62,09 | 4,18 | 66,27 | - | - |
| 2013 | 62,91 | 4,23 | 67,14 | 0,87 | + 1,31 % |
| 2014 | 54,88 | 3,57 | 58,45 | -8,69 | - 12,94 % |
| 2015 | 58,18 | 4,32 | 62,50 | 4,05 | + 6,93 % |
| 2016 | 58,54 | 4,02 | 62,56 | 0,06 | + 0,08 % |
| 2017 | 58,54 | 4,76 | 63,30 | 0,74 | + 0,17 % |
| 2018 | 58,95 | 4,63 | 63,58 | 0,28 | + 0,44 % |
| Prix payé en 2018 par rapport à 2012 | | | | - 2,69 | - 4,06 % |

Ces informations sont essentielles pour les résidents puisqu'il s'agit du prix à payer en 2018.

Concrètement, une des autorités qui nous contrôle à savoir le conseil départemental nous a communiqué nos crédits en mars. Pour ce qui est du budget pour les soins nous ne savons toujours à mi-mai ce que nous allons avoir pour soigner nos résidents. Nous avons attendu au maximum pour programmer la réunion dans l'espoir d'avoir l'information du budget. Il n'était plus décent à l'égard du CVS de continuer à attendre. Lors d'une prochaine réunion, il vous sera indiqué si le budget enfin octroyé est à hauteur ou non de nos attentes.

Toujours dans ce souci de respecter les deniers des résidents mais aussi ceux de l'Etat et du département nous avons toujours pris soin de ne créer des postes que lorsque nous avons le moyen réel de le faire. En juillet 2017, nous allons titulariser 3 personnes. Elles étaient déjà dans l'équipe mais sous contrats qui étaient renouvelés dans l'attente de connaître nos moyens. C'est une réussite dans un contexte difficile pour les ehpad. Mais au final ce n'est que la reconnaissance qu'à BAVAY nous faisons notre travail comme il est attendu que nous le fassions. Aujourd'hui on nous attribue – de

manière diluée sur 7 années – les crédits qui eux aussi étaient attendus.

Il est important de savoir que nous n'avons jamais dépensé un euro si celui-ci n'était pas directement utile. De la manière, nous avons toujours réclamé des crédits lorsque ceux-ci étaient nécessaires à notre fonctionnement et lorsqu'il était légitime de les demander. Ce ne fut jamais facile d'obtenir quelque chose mais nous avons toujours fait ce que nous pouvions faire au mieux avec ce qui nous était octroyé.

A ce stade, on peut comparer les prix des maisons de retraite du secteur mais on peut également s'amuser à comparer avec les coûts d'un hôtel. C'est un exemple qui parle. Nous allons prendre 2 exemples sur la ville de MAUBEUGE car il n'y a pas d'hôtel à BAVAY. Nous avons pris 2 hôtels. Un qui est de classe moyenne sous la marque IBIS et un de premier prix qui appartient à la chaîne 1^{ère} CLASSE. Pour obtenir les tarifs, nous avons visité le site internet BOOKING.com et les résultats sont les suivants :

- hôtel IBIS : le prix pour la chambre seule est 71 €. Le petit-déjeuner est à 9.90 € soit un total de 80.90 €.

- hôtel 1^{ère} CLASSE : le prix pour la chambre seule est 50 €. Le petit-déjeuner est à 5.90 € soit un total de 55.90 €.

Dans les 2 cas, il n'y a que la nuit et le petit-déjeuner : il n'y a aucune autre prestation qui soit incluse dans le prix de journée. Nous ne comparerons pas la qualité des prestations (qualité de la literie, nettoyage des locaux, disponibilité du personnel, qualité et quantité du petit-déjeuner). Pour l'hôtel de classe moyenne le prix d'une nuitée est supérieur de 17.32 €. Dans le second cas, le prix en hôtel est inférieur de 7.58 €. Dans les 2 cas, il n'y a aucune prestation associée et surtout aucun soin.

Cette comparaison méritait d'être faite et elle est significative. Elle l'est d'autant plus que l'on voit malheureusement de plus en plus de publications sur internet où il est dit qu'il vaut mieux aller en croisière qu'en maison de retraite car le coût est similaire. Sur le site MSC croisières il apparaît qu'une croisière en mer du Nord de 12 jours et 12 nuits est proposée à partir de 1 500 €. Rapporté au mois le coût est de 4 000 €. C'est bien plus du double qu'à la VILLA SENECA. Ensuite il faut se poser la question de savoir de quoi sont faites les journées, ce qu'il faut payer en plus (animation, restaurant, linge), comment et par qui sont faits les soins etc etc.

Chaque jour qui passe, chaque membre de l'équipe de la VILLA SENECA se dévoue pour vous apporter le meilleur séjour et cela malgré les vicissitudes de la vie. Nous le faisons aux meilleures conditions économiques possibles. Cela ne nous empêche de toujours chercher à faire mieux et différemment pour que vous ayez toujours la satisfaction de vivre en nos murs.

Le budget :

D'un point de vue budgétaire, notre volonté n'est pas de dégager de bénéfices. Notre statut public nous en empêche. Par contre, rien ne nous interdit d'être rentable ce qui veut dire que chaque euro dépensé l'est à votre intention pour vous apporter le meilleur service possible ce qui a terme fait que nous fonctionnons au maximum de nos capacités.

Malgré cette volonté, nous devons nous plier aux exigences réglementaires et tout ce qui nous est imposé qui a un coût doit être répercuté dans le prix de journée. Nous veillerons à toujours endiguer ces surcharges financières mais inévitablement cela arrivera.

Le traitement du linge :

Depuis un décret publié en décembre 2015, nous savons que le traitement du linge ne fait pas partie de ce qui est compris dans le prix de journée. Depuis toujours la majorité des établissements incluait ces frais dans le prix de journée. Depuis ce décret, beaucoup d'établissements ont mis en place une tarification pour le traitement du linge. Nous ne l'avons pas fait en 2016 ni en 2017. Mais il devient de plus en plus évident que nous ne pourrions continuer comme cela encore longtemps sans répercuter cette charge qui est importante.

Entretenir le linge demande un agent à temps complet, des machines qui tournent toute la journée et consomment beaucoup d'électricité, d'eau et de produits lessiviels, des réparations sur des vêtements parfois bien usés. Il arrive encore beaucoup trop souvent que le linge ne soit pas marqué donc on perd beaucoup de temps à essayer de savoir à qui il appartient ou à le rechercher quand les familles se plaignent qu'un vêtement a disparu.

Nous organisons également 2 à 3 fois par an des ventes de vêtements sur place avec l'aide d'un commerçant local afin de réachalander les armoires et de remplacer ce qui nécessite de l'être. Parfois les familles nous aident mais nous devons souvent assurer cette charge.

Par ailleurs, il n'est plus possible ni tolérable de passer tant de temps pour gérer le linge en particulier les recherches dans toutes les armoires pour le linge non marqué. Nous traitons en effet les vêtements de 70 résidents sans parler du linge professionnel.

Nous avons aussi à nous préoccuper de tout ce qui est lunettes, prothèses auditives, prothèses dentaires. Régulièrement, certains de ces effets sont perdus, égarés, jetés sans que nous puissions faire grand-chose. En général, dans la journée, nous constatons la disparition mais le temps de réagir peut-être plus longs.

Donc tant pour le linge que pour ces appareillages, nous allons mettre en place un outil qui s'appelle la puce RFID (Radio Fréquence Identification). Il s'agit d'un minuscule dispositif que l'on fixe sur l'objet que l'on souhaite surveiller. Lorsque celui-ci disparaît, il peut être facilement retrouvé avec un appareil qui va rechercher cette fameuse puce. Donc fin du linge perdu, mal rangé, pas marqué, fin des pertes de prothèses, de lunettes ou de tout objet. On n'empêchera pas la perte par contre la recherche sera facilitée si déclenchée le jour même.

C'est une très grande avancée qui a le défaut d'avoir un coût conséquent en matériel mais surtout en puces à fixer sur les objets. D'un point de vue technique, il s'agit d'équipements sophistiqués qui utilisent des ondes détectables par des appareils spécifiques. Ce sont des équipements que l'on commence à rencontrer en grande distribution. Par ailleurs nous procéderons nous même au marquage ce qui simplifiera la vie des familles mais qui entraînera un travail supplémentaire pour la maison de retraite. Mais cela pourra être du temps récupéré sur les multiples recherches que nous avons à faire toute l'année.

Il faudra donc répercuter cet investissement. Il est probable que le coût du traitement du linge et de l'identification du linge par nos soins sera de l'ordre de 1 € par jour. C'est un coût qui reste raisonnable dans la mesure du travail généré et du service que l'on peut ainsi rendre. Bien évidemment les familles qui le souhaitent pourront entretenir le linge à leur domicile sans facturation du traitement du linge. Sachant que nous avons une grande consommation en traitement du linge car nous souhaitons que les résidents restent avec des vêtements propres le plus longtemps possible, nous demanderons à ce le lavage à l'extérieur dans la famille prenne en compte le fait que nous pouvons avoir jusqu'à 3 changements de vêtements par jour pour certaines personnes. Il faudra donc réapprovisionner très vite le linge sorti.

Lorsque nous aurons plus d'informations à ce sujet, le dossier sera présenté en conseil d'administration puis à nouveau en CVS avant d'être validé et mis en œuvre.

Pourquoi les mouvements du 30 janvier et du 15 mars 2018 ?

Au cours de ces 2 journées, des manifestations ont eu lieu un peu partout en France au sujet des maisons de retraite et la question est de savoir pourquoi il y a tant d'agitation pour ce domaine d'activité.

L'accueil des personnes âgées lorsqu'elles ne peuvent plus vivre seules n'a pas été anticipé. Après la dernière guerre, il y a eu le baby-boom. Aujourd'hui, il est devenu le papy-boom. Très rapidement les personnes âgées ont pris une place en nombre de plus en plus importante dans notre société.

3 problèmes sont apparus sans qu'ils soient pris en compte correctement :

- les structures et les moyens pour les accueillir n'ont pas été étendus assez rapidement. Le département du NORD a par exemple longtemps financé les établissements belges pour accueillir les personnes âgées françaises.
- la prise en charge financière des séjours et des soins en maison de retraite est resté marginale et les résidents doivent payer en général la totalité de leurs frais de séjour. Ceux qui n'ont pas assez peuvent éventuellement être aidés avec l'aide sociale.
- l'évolution des pensions de retraite n'a pas été indexée sur les besoins des personnes âgées

En conséquence, aujourd'hui nous sommes dans une situation très difficile :

- de plus en plus de personnes âgées donc une forte demande avec pas toujours une offre suffisante
- des personnes âgées qui ont de plus en plus besoin de soins appropriés et qui ont des attentes en qualité de vie
- des aides financière marginales alors que le coût du séjour en ehpad est très important
- des établissements publics qui souffrent d'un manque de moyens autorisés et un secteur d'établissements lucratifs qui veut rentabiliser ses investissements
- des établissements qui doivent se renouveler alors qu'il y a de moins en moins d'aide pour y parvenir dans le secteur public ce qui laisse une grande place libre pour le privé

On constate donc de nos jours que l'absence de moyens autorisés et d'aide de l'état pour fonctionner empêche les établissements publics d'avoir le personnel en nombre suffisant pour accompagner les personnes âgées.

Il faut associer tout cela à un désengagement complet des familles qui se bornent à critiquer ce qui se fait dans les ehpad en omettant qu'ils n'apportent aucune aide ne serait-ce que par leur présence comme dans les réunions de CVS. Aujourd'hui seuls 2 représentants des familles sont présents et c'est dommage qu'il n'y ait pas plus d'intérêt à la vie de l'établissement surtout quand celui-ci se veut totalement transparent.

Le fils d'une résidente s'interroge pour savoir comment les familles sont informées des réunions de CVS.

L'exemple de notre parc est significatif. Le directeur avait annoncé il y a quelques temps que le souhait était d'aménager un cabanon au fonds du parc qui puisse être un lieu où se rendre pour prendre l'ombre avec une boisson. Le constat a été fait qu'il est extrêmement rare que des familles accompagnent leur proche dans le parc. Donc la décision d'installer ce cabanon a été différée car il est inutile de mettre des moyens en œuvre s'il n'y a personne pour en profiter. Une famille a reproché que cette proposition ait été faite mais ne soit pas suivie d'effet. Or cette famille n'accorde jamais la moindre seconde pour aider quelqu'un à aller dans le parc. C'est un problème très français que de critiquer mais de ne jamais remonter ses manches et d'aider ne serait qu'une heure par mois !

Nous avons installé un boulodrome. C'est bien et nos résidents adorent. Quelles sont les familles et les proches qui aident ? C'est très rare. Il ne s'agit pas d'accusation mais d'un simple constat.

C'est exemple est significatif : bien que l'on fasse déjà beaucoup, bien qu'il y ait beaucoup de dévouement, il y aura toujours beaucoup de monde pour critiquer ce qui est fait. Et dans le cas présent, se promener dans le parc peut être considéré comme superflu !

Dans la majorité des établissements, il manque cruellement de personnel et en même temps on nous demande d'en faire toujours plus. On a même constaté en 2016, que des autorités pouvaient baisser les moyens attribués d'une année sur l'autre. Comment faire plus et mieux avec moins ? C'est ce que l'on nous demande.

Ce manque de personnel s'aggrave par le fait que le travail est physiquement difficile en ehpad. Les aide-soignantes souffrent souvent de pathologies du dos. Et pourtant nous donnons des formations et mettons en place du matériel de levage.

Une résidente confirme cette difficulté en citant le cas d'un agent de service qui a une hernie discale. Le directeur indique que c'est le seul cas de la Villa Senecta que l'on ne peut prendre en considération puisque la personne citée par la résidente avait déjà cette pathologie avant d'être recrutée et avait même été opérée 2 ans avant le recrutement. Elle avait simplement « oublié » de le dire. Sa pathologie n'est donc pas due à son travail dans la maison de retraite.

A BAVAY, dans la mesure où nous avons été longtemps lésés au profit de la métropole mais qu'aujourd'hui cela change « un peu », nous parvenons à avoir un peu plus de personnel. Cela donne l'impression d'une bouée d'oxygène mais ce n'est qu'un leurre. Nous restons au-dessous de nos besoins et vous le savez bien puisque dans l'étude qualité il apparaît souvent qu'il manque du personnel selon votre avis.

Le problème est que notre société refuse de considérer la personne âgée comme elle devrait l'être. Lorsque l'on va à l'hôpital, il y a une très grosse prise en charge financière. Lorsque les enfants doivent être accueillis en structure, les familles n'ont que peu à remettre. Lorsqu'une personne âgée entre en maison de retraite, elle doit payer tout. Ethiquement et humainement c'est révoltant à l'égard de personnes qui pour la majorité à contribuer à faire de la France ce qu'elle est devenue mais il semble que les droits de l'homme ne soit pas les mêmes pour les personnes âgées.

Donc, d'un côté il y a des personnes âgées qui ont des besoins non assouvis ou partiellement et d'un autre côté il y a des personnels qui souffrent. Et pour bien agiter la situation, il y a les médias qui mettent beaucoup d'énergie à casser du bois sur les maisons de retraite sans parler d'organisations politiques ou syndicales qui n'attendent que cela pour se donner une raison d'exister.

En janvier, une militante de la France insoumise travaillant dans un établissement du JURA a dit n'avoir que 3 minutes 41 pour faire une toilette et suite à celle-ci elle jette les personnes âgées dans leur lit. Cela a été pris comme parole sacrée par les médias sans s'inquiéter de la véracité des faits.

Tout est faux car à ce rythme-là elle ferait par poste 114 toilettes en 7 heures. A la VILLA SENECTA, les toilettes durent 30 minutes en moyenne. Par ailleurs, on ne « jette » jamais une personne dans un lit.

Les douches qui dans le meilleur des cas n'auraient lieu qu'une fois par mois. Si c'est vrai, c'est insuffisant. Mais a contrario, contrairement à ce qui a été dit, prendre une douche par jour n'est ni salubre ni utile. Nos personnes âgées ne travaillent pas à la mine et sont « propres » en général. Par ailleurs, c'est un gaspillage d'eau et d'énergie pour la chauffer. Etre proche des personnes âgées ne veut pas dire les laver « à fonds » tous les jours.

Une résidente dit que 2 fois par semaine c'est bien. D'autres en référence au passé disent qu'une fois par semaine c'est comme cela que l'on faisait auparavant en se souvenant que rares étaient les maisons équipées de salles de bain.

Tout cela a abouti à un ras-le-bol général où les établissements se sont retrouvés dans un amalgame de maltraitance, de mauvais soin, de manque de personnel, de mauvaise alimentation, de locaux inadaptés et malsains.

A BAVAY, nous pensons ne pas être comme cela. Il faut le dire et il faut le faire savoir.

A l'issue des commissions restauration et animation qui se tiennent à la suite du conseil de vie sociale, Mr Quinzin président du CVS remercie le grand nombre de personnes présentes. Il remercie l'équipe qui chaque jour se dévoue de manière à ce que la maison de retraite de BAVAY soit le meilleur lieu de séjour pour les résidents qui y vivent.

Le directeur termine cette matinée en invitant tous les participants à prendre l'apéritif qui – il va de soi mais il faut certainement mieux le noter pour éviter toute considération malheureuse – a été dégusté avec modération.

COMMISSION DE RESTAURATION

A l'issue du Conseil de Vie Sociale, une commission de restauration se tient. Cela permet au plus grand nombre d'être présent pour exprimer son avis sur la restauration en particulier. Et puis certains sont adeptes de la réunionite en particulier dans les administrations : ce n'est pas notre cas. Nous préférons de loin être efficaces et rationnels et vous êtes remerciés en cela.

Le Directeur présente la situation en 2017. Il avait été constaté des dépenses plus importantes que prévues en 2016 et au premier semestre 2017 la situation s'est aggravée. L'option avait été prise de recevoir des sociétés spécialisées dans la production de repas pour les collectivités. Ainsi nous faisons d'importantes économies et cela permettait de réduire la charge du personnel en cuisine sachant que l'on n'y ferait plus que de la remise en température.

Les coûts auraient diminué de manière très importante. Mais inévitablement nous n'aurions plus eu la même qualité, variété, quantité et flexibilité. Il a donc été décidé de surseoir dans la décision de faire produire nos repas à l'extérieur.

En même temps, le chef de cuisine de l'époque a décidé de changer de voie professionnelle. Il a quitté l'établissement en octobre 2017. Mr DUFOUR Stéphane a été recruté à ce moment.

Mr DUFOUR a pris son poste à un moment où la situation était très « compliquée » au niveau des dépenses d'alimentation. En 3 mois de temps en 2017, il était illusoire de redescendre à un niveau de prix de revient satisfaisant. Par contre sur le 4 premiers mois de 2018, les dépenses constatées permettent de faire une projection sur l'année qui nous ramène à un prix de revient bien plus correct.

Il avait pour objectif de diminuer les prix non pas sur les produits ou la qualité mais sur les fournisseurs qui n'ont pas été toujours très honnêtes avec nous.

Mr DUFOUR prend la parole pour se présenter. Il est issu d'une filière traditionnelle de formation en cuisine et s'avère polyvalent pour toutes les productions. Avant de venir à BAVAY, il travaillait dans un établissement privé du valenciennois. Il a décidé de quitter son poste dans la mesure où la direction de son établissement avait le choix de sous-traiter la restauration auprès d'une entreprise spécialisée. Les économies ont été importantes mais l'esprit qui doit accompagner la restauration pour personnes âgées ne correspondait plus à ses aspirations.

Le projet de travailler à BAVAY était de garder un état d'esprit de plaisir gustatif pour les personnes résidant en ehpad. Après s'être présenté, il demande aux personnes présentes d'exprimer leur sentiment au sujet de la prestation restauration.

Au cours du conseil de vie sociale le Directeur avait déjà répondu à une question qui demandait clairement s'il y avait eu des économies sur la prestation restauration. Sa réponse est replacée au niveau de la commission restauration où elle a toute sa place.

Clairement, il n'y a eu aucune économie de faite pour le simple fait de réduire les crédits d'alimentation.

Le directeur regrette que cette information ait pu être émise volontairement pour discréditer les actions entreprises de reprise en main de dépenses de cuisine qui n'étaient plus gérées jusqu'en 2017. De manière précise, il est expliqué que certaines pratiques en particulier de fournisseurs peu scrupuleux a pu aboutir à une dérive financière. Aujourd'hui nous gérons nos fournisseurs et celui qui n'accepte pas de nous respecter n'a aucune raison de continuer à figurer parmi nos fournisseurs.

Le choix des produits est fait en fonction de « nos » besoins et non en fonction de besoins autres. Cela veut dire que nous changeons de produits en fonction de critères financiers et de qualité. Il peut arriver qu'un produit ne soit pas à la hauteur (exemple des paupiettes) ou ne plaise pas (exemple du quinoa) et dans ce cas nous en changeons.

Pour le quinoa il est regrettable qu'il ne soit pas apprécié car ses qualités sont très importantes mais c'est vrai que son goût et sa consistance peuvent déstabiliser. Une résidente dit apprécier mais sa voisine pense l'inverse. Par contre, la demande de pommes de terre aux repas reste importante.

A la base c'est là que l'on voit toute la problématique de préparer des repas pour 70 personnes qui potentiellement ont toutes des goûts différents. Dans toute famille, celui qui fait à manger est confronté à la problématique de satisfaire tous les convives et bien souvent cela se termine par un plat supplémentaire pour celui qui n'aime pas ce qui était prévu. Pour une famille de 3 ou 4 personnes c'est donc déjà compliqué donc l'ehpad qui n'est ni plus ni moins qu'une grande famille se retrouve avec le même problème : satisfaire tout le monde au même moment avec les mêmes plats. Opération presque impossible et c'est pourquoi nous avons également des menus de substitution pour ceux qui n'aiment pas un plat qui est prévu.

Un fils de résidente rapporte un entretien qu'il a eu avec le Dr Rosolacci de l'hôpital de Maubeuge lors d'une consultation au sujet de sa mère. Ce médecin a dit que la Villa Senecta était un quatre étoiles et même un palace. C'est appréciation d'un médecin est très encourageante car cela démontre que nous véhiculons une image de qualité. Le fils de la résidente qui a été toute sa vie professionnelle dans le secteur des cafés et des restaurants considère que la prestation offerte n'a rien à envier à ce que l'on trouve dans les brasseries de bon niveau. Cette fois c'est l'avis d'un professionnel.

Pour autant, tout est-il bien ? Mr Dufour questionne la salle. Certains points précis de notre restauration sont abordés :

- il faut arrêter de proposer des tartes aux légumes
. la demande sera respectée
- une fois, une résidente n'a eu qu'une crêpe le soir alors qu'elle aurait souhaité en avoir plu. Sa voisine de table a eu une crêpe trop cuite.
. il ne faut pas hésiter à redemander lorsque l'on veut plus. Dans le cas des crêpes, il en est toujours fait plus que prévu. Pour la cuisson, il faut également solliciter le niveau de cuisson préféré. S'il devait manquer de crêpes en permanence ou si elles sont toujours mal cuites, Mr Dufour se chargera de rectifier les choses
- à un des repas du réveillon, il y a eu du foie gras mais servi avec de la bière.

. le directeur demande d'excuser cette situation totalement anormale d'autant plus qu'il y avait du vin à la cave. Le fait avait été signalé mais face au manque de bon sens et de dévouement il est parfois difficile d'agir immédiatement.

- une résidente signale que la semoule n'est pas suffisamment gonflée. Chez elle, elle rajoutée de l'eau pour obtenir la consistance voulue.

. Mr Dufour enregistre la démarche indiquant qu'il n'est pas toujours aisé d'avoir une semoule « à point » vue le volume produit mais fera en sorte de faire au mieux.

- il faudrait du fricot de carotte.

. Mr Dufour enregistre la demande

- il ne faut pas que du bourguignon et des plats en sauce. Il faut une sauce faite avec le jus de cuisson. Les sauces sont trop épaisses.

. Mr Dufour indique que les sauces sont des sauces professionnelles utilisées en restauration collective. En grand volume, il est difficile de faire des sauces telles qu'on peut les faire chez soi.

- il faut du rôti de porc bien cuit et d'autres viandes. Mais pas trop de filet mignon car c'est une viande trop sèche.

. Mr Dufour dit s'attacher aussi à la variété des plats et des viandes servies. D'ailleurs la veille de la réunion, il s'agissait d'un tajine d'agneau à l'abricot servi le midi. Il n'hésite pas à rechercher d'autres goûts comme avec le chili.

Le directeur explique à nouveau la difficulté qu'il y a à satisfaire tout le monde.

- une résidente dit qu'il y a trop de purée et qu'il faudrait des pommes de terre à l'eau à la place.

. il est très fréquent que l'on nous demande plus de pommes de terre. Nous incitons à découvrir d'autres légumes et accompagnements même si parfois cela « coince » comme avec le quinoa. C'est très nordiste que de manger beaucoup de pommes de terre et souvent mais ce n'est très bon pour notre organisme. Il faut varier les légumes : « au moins 5 fruits et légumes par jour ».

- à la question de savoir si le repas du soir est correct il n'y a pas d'avis particulier sinon que les repas fromages sont très appréciés.

- concernant les gâteaux, le directeur et quelques résidents souhaitent plus de pâtisseries et de gâteaux faits maison. Ceux que l'on a actuellement sont très bons mais sont achetés tout fait.

. Mr Dufour enregistre la demande.

- concernant la variété des fruits proposés, il peut être regretté que parfois il n'y a plus le fruit que l'on voudrait avoir.

. Mr Dufour explique qu'il y a en général 5 fruits. Mais on ne peut avoir 70 unités d'un fruit avec 5 fruits car il y aurait beaucoup de pertes. Quand on veut un fruit

Le directeur souhaite que nous utilisions au maximum les fruits de saison. Un peu comme pour les gâteaux il souhaite des salades de fruit maison considérant cependant le fait que la salade de fruit toute prête est beaucoup moins onéreuse que la salade de fruits frais.

- une résidente dit qu'il n'y a pas assez d'endive.

. le directeur intervient en disant que ce n'est justement pas la saison mais qu'il y en a en période de culture.

Mr Dufour indique qu'il prépare ses menus et passe ses commandes le lundi auprès des fournisseurs. Il propose aux personnes qui souhaitent un ou des plats particuliers de lui en faire part. Il aura un grand plaisir à répondre aux demandes qui peuvent intéresser beaucoup de personnes. Cette commission a le mérite d'exister mais il ne faut pas attendre qu'elle se réunisse pour réagir. Beaucoup le savent et Mr Dufour insiste en disant qu'il est à la disposition de tous.

Afin d'être le plus réactif possible, le directeur propose une fois tous les 2 mois par exemple de discuter de ce qu'on mange et de ce qu'on voudrait manger lors de la réunion du matin avec Myriam à la lecture du journal. De cette manière, les résidents discutent ensemble pour s'accorder sur leurs demandes et Myriam fait la liaison avec Mr Dufour.

Le directeur explique aussi avoir le souhait d'introduire le bio dans les approvisionnements mais celui-ci a un coût supérieur de l'ordre de 35 % (source consoglobe.com). Manger bien, c'est manger sain. Si c'était aussi simple tout le monde mangerait bio ! Cela sera vu avec Mr Dufour.

Le directeur explique aussi qu'il est très à la mode de s'approvisionner en local. Pour certains produits c'est impossible. Pour d'autres cela est possible mais il faut analyser :

- où s'approvisionner en local sans que cela soit problématique dans la gestion des commandes et des livraisons.
- la souplesse du fournisseur local sera-t-elle la même que celle des grands distributeurs ?
- y a-t-il un surcoût malgré le fait qu'il y aura moins de transport ? Probablement car les centrales d'achat qui nous permettent de bénéficier de coûts intéressants ne considèrent pas le « local » puisqu'il s'agit de petits volumes de production. Le département du NORD souhaite que nous travaillions plus en local mais le problème c'est quand même temps il ne nous autorise pas de crédits suffisants.

Mr Dufour va voir pour sélectionner des fournisseurs locaux en considérant les prix, leur souplesse d'approvisionnement, leur qualité et leur agrément (produits frais). Si ces critères sont respectés nous les intégrerons dans nos fournisseurs. Il faut simplement se souvenir que la majorité de nos recettes sont issues des prix de journée payés par les résidents et qu'il convient de rester vigilant sur les prix de revient : nous ne sommes pas là pour subventionner des producteurs locaux.

Le directeur souhaite aussi que nos menus prennent bien en considération les saisons. L'impact écologique sera bien plus important que le simple approvisionnement local où nous ne savons même pas si les producteurs eux-mêmes sont économes et respectueux d'un point de vue écologique.

En conclusion, le constat global est de dire que notre prestation restauration mais comme le dit souvent « on peut toujours mieux faire ». Mr Dufour vous est totalement dévoué et il est à votre écoute comme toute l'équipe. L'important est de signaler immédiatement toute idée, suggestion et remarque de manière à réagir vite.

En l'absence d'intervention complémentaire, la commission restauration est close sous sa forme habituelle en rappelant que chacun peut intervenir à tout moment en direct. Mr Dufour est applaudit par la salle.

COMMISSION D'ANIMATION

Comme pour la commission de restauration, il a été décidé de faire la commission animation à la suite du conseil de vie sociale et de la commission restauration toujours dans le même soucis d'efficacité et de respect des résidents qui n'ont pas à se mobiliser plusieurs fois pour des réunions qui peuvent se tenir à la suite les unes des autres. Augmenter le nombre de réunions est totalement inutile sauf à vouloir montrer que l'on fait beaucoup de réunions ce qui laisserait penser que l'on s'occupe mieux de nos résidents.

Clémenceau avait fustigé ces commissions qui ne servent à rien : « quand on veut enterrer une décision, on crée une commission ». Ce n'est pas dans notre mode de pensée.

Le directeur précise la raison d'être de cette commission : étudier comment vous apporter du bon temps à vivre chaque jour qui passe. C'est simple et compliqué car chacun est différent avec des histoires de vie différentes et avec des aspirations différentes. Mais c'est ce qui fait toute notre raison d'être auprès de vous.

Mme Blairon - que chacun connaît par son prénom Myriam - est auprès de vous chaque jour pour assurer l'animation. Il semble que l'unanimité se fasse autour de son travail qui est apprécié de tous les membres présents. Cependant elle se présente rapidement où il faut peut-être simplement retenir qu'elle est heureuse chaque jour de partir travailler car pour elle ce n'est plus un travail mais un plaisir de se dévouer.

Mme Blairon prend la parole pour présenter son action.

En premier lieu, elle énumère les activités qui sont le plus appréciées :

- les jeux de mémoire
- le quizz musical
- les goûters à thème comme les gaufres ou les smoothies
- les aubades musicales de Tatiana
- les concerts de Mr Camillieri tous les 15 jours

Il faut ajouter la chorale le lundi après-midi à laquelle participe le foyer d'accueil médicalisé de La Longueville. Ce sont les résidents qui choisissent les chansons interprétées sachant que Myriam recherche les paroles et les bandes musicales pour que la chorale puisse répéter.

La gymnastique qui avait lieu l'après-midi a été supprimée et est remplacée chaque jeudi matin avec

l'intervention de Aude notre psychomotricienne. Cette activité plait beaucoup sachant qu'elle a une action thérapeutique forte avec des exercices et des massages.

L'intervention des écoles plait beaucoup également en notant bien que les enfants eux-mêmes sont très attachés à ce qu'ils font chez nous :

- les internes de NDA sont chez nous une fois par mois
- les élèves de Mme Margerin sont souvent présentes également dans le cadre de leur cursus de formation
- le lycée des nerviens intervient et les échanges vont s'intensifier une fois par mois

Il est impressionnant et rassurant de voir ces adolescents prendre plaisir à venir à la maison de retraite.

En second lieu, elle nous présente les projets à court terme :

- les 16 et 17 juin, exposition vente à la salle des fêtes de Bavay avec vernissage le 16 juin à 11 heures
- le marché de Noël auquel nous prévoyons de participer. Mr Quinzin enregistre notre demande d'avoir un chalet pour exposer nos créations (objet avec collage serviettes, tricots, bonnets, tableaux)
- la semaine bleue du 8 au 14 octobre. Il y aura une activité par jour. Il ne reste plus qu'une journée où il faut prévoir une activité
- le repas d'automne qu'on ne présente plus aura lieu le 14 octobre

Dans les projets à venir, il y a également la coupe du monde football où tout sera mis en œuvre pour que nous puissions assister ensemble aux matchs de notre équipe avec pour premier match France : Pérou le 21 juin à 17 heures.

Il y aura également une vente de vêtements qui se tiendra le 8 juin à partir de 15 h 30. C'est notre commerçante habituelle qui se tiendra à votre disposition pour faire d'excellents achats : qualité et bon prix ce qui est confirmé par des résidentes.

Les beaux jours étant revenus, il y aura une sortie au marché le vendredi matin chaque fois qu'il fera beau. Chacun s'accorde pour dire que cela est très agréable avec une boisson en terrasse et quelques achats sur le marché. Pour ces sorties comme pour nombre d'actions il est souhaité que les familles et amis nous apporte un peu d'aide. Il est difficile de faire participer le plus grand nombre si nous n'avons pas de personnes pour accompagner.

Par rapport aux familles et aux amis des résidents, pensez à eux, pensez à vos proches en venant de temps à autre nous aider. Il ne s'agit pas de bénévolat mais s'il est bien de faire part de vos suggestions ce serait mieux de vous voir y participer.

En l'absence d'autres interventions, il est mis fin à la commission animation et Mme Blairon est applaudie par la salle.