

**MAS Michel Chapuis**  
19, rue Marius Grosso  
69120 VAULX-EN-VELIN  
Tél. **06 18 18 45 96**

mas.decines@fondation-ove.fr  
www.fondation-ove.fr



## *Compte rendu du conseil de vie sociale*

	Muguet Mohamed
	12 / 02 / 2020
	<p style="text-align: center;"><b>Sommaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. Le CVS, une participation adaptée au contexte météorologique (P 2/7)</li><li>II. L'élection du président du Conseil de vie sociale, un vote à l'unanimité! (P 2/7)</li><li>III. La facturation des forfaits journaliers (P 3/7)</li><li>IV. Le pôle activité, un manque de communication / promotion ? (P 3/7)</li><li>V. L'administration des traitements, des erreurs trop fréquentes ? (P 4/7)</li><li>VI. La gestion vestimentaire, des pertes trop fréquentes ? (P 4/7)</li><li>VII. Le vol et la casse des effets personnels, quelles solutions ? (P 5/7)</li><li>VIII. La participation des familles aux réunions, quelles solutions ? (P 5/7)</li><li>IX. Le questionnaire satisfaction, quels retours ? (P 6/7)</li><li>X. La démarche qualité Cap handeo, un audit exigeant ! (P6/7)</li><li>XI. Points Divers (P7/7)</li><li>XII. Annexes (P7/7)</li></ul>

## I. Le CVS, une participation adaptée au contexte météorologique :



### ➤ Ont participé en présentiel :

- Mr Revellin, Directeur de l'établissement.
- Mme Jolivet, Représentante titulaire des salariés.
- Mr Muguet, Représentant suppléant des salariés.
- Mr Liébaud, Représentant des familles.
- Mme Allary, Représentante des familles.



### ➤ Ont participé en visio-conférence

- Mr Marie, Directeur de territoire.
- Mme Vialet, Assistante de direction.
- Mr Boilée, Représentant des familles.
- Mme Varrier, Représentante des familles.
- Mme Signoret, Représentante des familles.
- Mme Claudel, Représentante des familles.



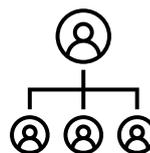
### ➤ Les excusés

- Les représentants des résidents (une préparation est nécessaire)

---

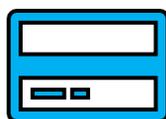
## II. L'élection du président du Conseil de vie sociale, un vote à l'unanimité !

- En effet, C'est Mr Maurice Liebaud qui a été élu président du conseil de vie sociale.
- Pour ce faire, l'ensemble des personnes présentes ont été conviées à un vote à mains levées



### III. La facturation des forfaits journaliers

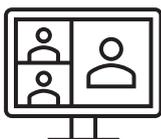
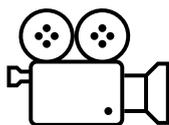
- **Les représentants des familles ont évoqué les problématiques suivantes :**
  - Une trop grande irrégularité dans l'édition des factures/factures acquittées.
  - Une trop grande irrégularité dans la transmission des factures/factures acquittées.
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a mis en avant, les causes suivantes :**
  - La gestion comptable est faite au siège de notre fondation.
  - Les mesures COVID ont accentué la durée des traitements Initiaux.
  - Notamment, en conduisant notre personnel administratif à une mise en télétravail.
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a proposé, les solutions suivantes :**
  - La direction s'engage à améliorer la fluidité de son service comptable, et ce, par :
    - ✓ La mise en place d'une messagerie électronique destinée à réduire la durée des traitements.
    - ✓ La mise en place d'un mode de paiement via virement (évite l'accumulation des procédures)



---

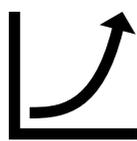
### IV. Le pôle activité, un manque de communication / promotion ?

- **Les représentants des familles ont évoqué les problématiques suivantes :**
  - Les outils de communication nécessaires à la promotion du pôle activité sont à optimiser :
    - ✓ Le blog de l'établissement n'est pas accessible / ses photos ne sont pas assez immersives.
- **Les représentants des familles ont proposé les solutions suivantes :**
  - L'accès à une présentation étayée du pôle activité via le blog de l'établissement.
  - Le partage régulier de courts supports vidéo via le blog de l'établissement.
  - La transmission de ces courts supports vidéo via messageries électroniques.
- **Dans un Accord commun, la direction et les représentants du pôle activité :**
  - Se sont engagés à honorer les solutions proposées, et ce, dans les meilleurs délais.



## V. L'administration des traitements, des erreurs trop fréquentes ?

- **Les représentants des familles ont évoqué les problématiques suivantes :**
  - Des erreurs trop fréquentes dans l'administration des traitements.
  - Un nombre d'erreurs accru pour les médicaments hors chaussettes.
  - Une prise de contact tardive des familles en cas d'erreurs.
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a mis en avant, les causes suivantes :**
  - Un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens limitant le budget alloué au pôle santé.
  - Une habilitation à administrer les traitements trop élargie.
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a proposé, les solutions suivantes :**
  - L'établissement procède actuellement à la renégociation du CPOM auprès de l'ARS et la perspective de sa revalorisation y sera abordée.
  - L'établissement a fait une demande **en infirmiers** (difficultés à pourvoir le poste).
  - L'établissement va instituer **une préparation journalière** des chariots à médicaments.
  - L'établissement va sensibiliser l'ensemble du personnel **aux procédures post erreurs**.



## VI. La gestion vestimentaire, des pertes trop fréquentes ?

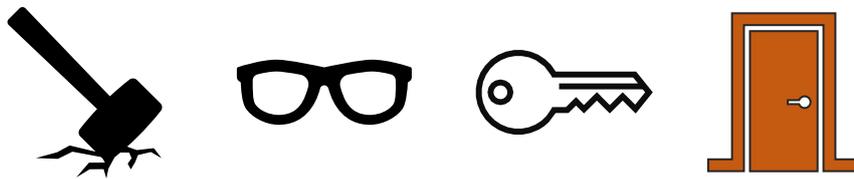
- **Les représentants des familles ont évoqué les problématiques suivantes :**
  - Un marquage des vêtements non systématisé.
  - Des pertes et dégradations de vêtements trop fréquentes.
  - Des échanges réguliers de vêtements (parfois de la tête aux pieds).
  - L'impossibilité d'accéder aux armoires pour faire un inventaire régulier.
  - La Nécessité de pouvoir adapter le dressing aux différentes saisons.
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a mis en avant, les causes suivantes :**
  - Un manque de communication quant à **la responsabilité des parents dans le marquage**.
  - Un accès aux unités d'hébergements proscrit pour les familles (mesures COVID).
- **Face aux problématiques évoquées, la direction a mis en avant, les points forts suivants :**
  - Les unités d'hébergement disposent toutes d'une buanderie (limite les pertes).
- **Face aux problématiques évoquées, les représentants des familles ont proposé :**
  - La mise en place d'un « atelier : marquage et couture » en partenariat avec les familles.
  - La mise en place d'un partenariat avec l'EHPAD Albert Morlot.
  - La mise en place d'une fiche trousseau. Celle-ci serait à renouveler tous les trimestres.



## VII. Le vol et la casse des effets personnels, quelles solutions ?

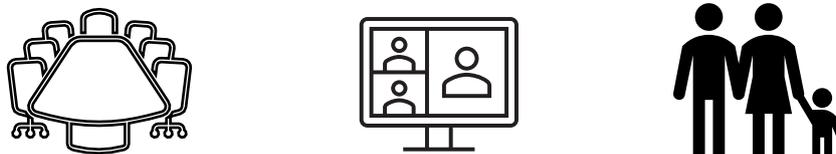
- Les représentants des familles ont évoqué les problématiques suivantes :
  - Le vol des effets personnels est trop fréquent (tablettes, jouets etc.)
  - La casse des effets personnels est trop fréquente (lunettes)
- Face aux problématiques évoquées, la direction a mis en avant, les éléments suivants :
  - L'établissement dispose d'une assurance couvrant la détérioration des effets personnels.
- Face aux problématiques évoquées, la représentante des salariés, a mis en avant :
  - Le fonctionnement suivant : « hors temps dédiés, les chambres sont inaccessibles ».

(Toutefois, cela pose la question d'un éventuel manque d'intimité).



## VIII. La participation des familles aux réunions, quelles solutions ?

- Les représentants des familles ont évoqué le souhait suivant :
  - La mise en place de réunions « familles-éducateurs ».
- Face à ce souhait, la direction a mis en avant, les solutions suivantes :
  - La mise en place des réunions « familles-éducateur » est possible, Pour ce Faire, les parents participeront aux réunions résidents via visio-conférences, Et ce, de 13h30 à 14h30.



## IX. Le questionnaire satisfaction, quels retours ?

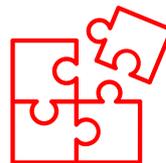
- **La direction a présenté les résultats suivants :**
  - Plus de **14** questionnaires complétés !
  - Un taux de satisfaction de **42 %** concernant La relation aux équipes.
  - Un point de vigilance sur **la communication** et **ses outils**.



---

## X. La démarche qualité Cap handeo, un audit exigeant !

- **La direction a présenté les éléments suivants :**
  - L'audit s'est déroulé sur trois jours consécutifs (12,13 et 14 /01).
  - Sur les 24 critères d'évaluation, l'établissement en a validé 7.
- **Les points d'amélioration évoqués par les experts de l'audit :**
  - Il a été souligné que le personnel verbalisait de manière inadaptée :
    - ✓ Dans le débit syllabique ( surcharge informationnelle ? )
    - ✓ Dans l'intensité ( surcharge sensorielle ? )
  - Il a été souligné que le personnel n'était pas assez sensibilisé aux spécificités du public.
  - Il a été souligné que la structuration de l'environnement n'était pas systématisée .  
( de l'espace / du temps / des temps collectifs / des activités proposées)
- **Les points forts présentés par la direction :**
  - ✓ L'implication des familles comme promesse d'une prise en charge globalisée .
  - ✚ La Mas Michel Chapuis, actrice **du dispositif inclusion** de la ville de décines (voir annexes)
  - ✚ Une mise a niveau est tout de meme possible ( **en cours** ) , dans le cas échéant, l'établissement se représentera l'année suivante.



## **XI. Points divers**

- Une réflexion se pose quant à l'accueil des intérimaires ( hormis livret d'accueil ) :
    - Les intérimaires doivent s'assurer de la bonne tenue vestimentaire des résidents.
  - Une adresse mail dédiée aux plaintes et réclamations doit être créée :
    - Avec l'engagement de répondre aux familles dans un délai défini et assez court.
  - Le projet d'établissement a été mis à jour, il peut être transmis aux parents sur demande.
- 

## **XII. Annexes**

✚ <https://blog.fondation-ove.fr/maschapuis/>

✚ <https://www.hospimedia.fr/actualite/articles/20210209-insertion-la-mas-michel-chapuis-souhaite-s-ouvrir>

✚ <https://objectif-inclusion-decines.com>

✚ Email: [contact@objectif-inclusion-decines.com](mailto:contact@objectif-inclusion-decines.com)