Belles Rives

Compte Rendu commission hôtelière

Jeudi 21 mai 2026

Présents : Mme VIDAL-LLORENTE Madeleine – Directrice, Mme SAGGIORO Eve-Line – Gouvernante, Mme RAYNAL Barbara – Pychologue, Mlle GADIOU – personne accompagnée, Mlle CALVET – personne accompagnée

Introduction

La commission hôtelière s'est tenue avec une participation réduite des résidents, en raison d'un chevauchement avec une activité d'animation. Malgré cela, plusieurs remarques et doléances ont pu être recueillies directement auprès des résidents présents ainsi qu'en amont par la psychologue auprès des résidents absents.

Les échanges ont principalement porté sur :

- L'entretien des chambres ;
- L'organisation des prestations hôtelières ;
- Le service des repas et collations ;
- Le respect des habitudes et choix des résidents ;
- Les pratiques professionnelles.

1. Entretien des chambres et nettoyage approfondi

➢ Fréquence des approfondis

Un résident a signalé que les rideaux de sa chambre n'avaient jamais été lavés depuis son arrivée dans l'établissement.

Il est rappelé que :

- les rideaux sont actuellement entretenus lors des nettoyages approfondis ou en cas de besoin ;
- l'organisation actuelle des approfondis est jugée insuffisante.

Une réflexion organisationnelle sera menée afin de tendre vers :

- au minimum une chambre en approfondi par jour, week-end compris ;
- une fréquence d'entretien approfondi d'environ quatre fois par an par chambre.

Les approfondis comprennent notamment :

- lavage des rideaux ;
- déplacement des meubles ;
- nettoyage sous les lits et placards ;
- entretien des terrasses ;
- adaptation saisonnière (couettes, couvertures, etc.).

➢ **Qualité du ménage**

Plusieurs résidents ont évoqué :

- un nettoyage insuffisant sous les lits ;
- certains meubles non déplacés ;
- des poussières persistantes dans certaines chambres ou salles de bain.

Il a été rappelé aux équipes :

- l'importance du déplacement du mobilier lorsque cela est possible ;
- la nécessité de solliciter les résidents pour faciliter l'accès aux espaces à nettoyer ;
- l'obligation de respecter les protocoles de nettoyage des chambres et sanitaires.

Une vigilance particulière sera apportée :

- aux chambres très encombrées ;
- aux zones difficiles d'accès ;
- à la traçabilité des chambres réalisées.

2. Organisation du travail et suivi des tâches

Les échanges ont mis en évidence :

- des difficultés organisationnelles liées au manque de personnel ;
- une charge de travail importante sur certains postes ;
- des écarts dans l'application des fiches de tâches.

Il est rappelé que :

- les chariots doivent être vérifiés avant chaque distribution ;
- les transmissions doivent être consultées systématiquement ;
- les validations doivent être réalisées au moment de l'intervention sur les documents de traçabilité dédiés.

Une réflexion est en cours concernant :

- l'utilisation de tablettes de traçabilité ;
- l'amélioration du suivi des chambres ;
- l'analyse du temps consacré aux prestations hôtelières.

3. Service des petits-déjeuners, goûters et repas

- **Respect du choix des résidents**

Plusieurs résidents ont indiqué :

- ne pas toujours avoir le choix des boissons ou collations ;
- recevoir automatiquement les mêmes produits par habitude.

Il est rappelé l'importance :

- de proposer systématiquement plusieurs choix ;
- de verbaliser les propositions ;
- de respecter les habitudes et envies des résidents.

Des exemples ont été évoqués :

- boissons chaudes ;
- jus de fruits ;
- fruits ;
- accompagnements (moutarde, ketchup, mayonnaise, etc.).

- **Présentation des repas**

Des résidents ont indiqué que :

- les plats ne sont pas toujours annoncés ;
- certains accompagnements ne sont pas proposés spontanément ;
- les fruits ne sont pas systématiquement distribués.

Il a été demandé aux équipes :

- d'annoncer les plats lors du service ;
- de proposer un deuxième passage ;

- **Régimes alimentaires et transmissions**

Un dysfonctionnement concernant un régime alimentaire a été signalé :

- les informations transmises en cuisine n'avaient pas été relayées correctement aux équipes hôtelières par les IDE.

Il a été rappelé :

- l'importance des transmissions entre cuisine, hôtellerie et soins ;
- la nécessité de vérifier les fiches de régimes et menus adaptés ;
- l'importance des transmissions écrites pour les remplacements et CDD.

4. Respect de la bientraitance

➢ Tutoiement

Une résidente a signalé être tutoyée par une professionnelle.

Un rappel sera réalisé concernant :

- l'utilisation du vouvoiement ;
- le respect des résidents dans la communication quotidienne.

➢ Respect de l'intimité

Une résidente a indiqué que certaines professionnelles entraient dans les chambres sans frapper lors du retrait des plateaux.

Il est rappelé que :

- il est obligatoire de frapper avant d'entrer dans une chambre ;
- le respect de l'intimité fait partie des règles fondamentales de bientraitance.

5. Gestion du linge et rangement des placards

Plusieurs échanges ont porté sur :

- le rangement des placards ;
- les difficultés de maintien de l'ordre dans certaines chambres.

Des actions sont en cours :

- mise en place d'étiquettes dans les placards ;
- accompagnement des résidents dans l'organisation du linge ;
- sensibilisation des soignants au rangement lors des soins.

Il est rappelé que :

- les résidents qui choisissent eux-mêmes leurs vêtements peuvent modifier l'organisation du placard ;
- les équipes peuvent être sollicitées en cas de difficulté.

6. Tenues professionnelles

Un point a été réalisé concernant :

- les difficultés d'approvisionnement des tenues ;
- l'absence de stock suffisant pour les remplaçants sur les postes hôteliers ;
- la réflexion autour d'un futur code couleur harmonisé au sein des structures « Les Familiales ».

Des échanges sont en cours concernant :

- les modèles ;
- les coloris ;
- l'adaptation des tenues aux professionnels masculins et féminins.

7. Prévention canicule

Une organisation spécifique est prévue en prévision des fortes chaleurs :

- fermeture des volets et rideaux après le bionettoyage ;
- surveillance de l'hydratation ;
- proposition régulière de boissons (Attention aux personnes en « gélifié » se référer aux AS ou IDE)

Les équipes sont invitées à :

- proposer de l'eau régulièrement ;
- vérifier les verres présents en chambre ;
- signaler les refus des résidents si nécessaire.

Conclusion

La commission a permis d'aborder de nombreux points concernant la qualité des prestations hôtelières et le confort des résidents.

Les principaux axes d'amélioration concernent :

- l'entretien approfondi des chambres ;
- le respect des choix des résidents ;
- la qualité du service hôtelier ;
- la communication entre équipes ;
- le respect des règles de bientraitance ;
- l'organisation et la traçabilité des tâches.

Des rappels de procédures et des ajustements organisationnels seront mis en place afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement au quotidien.