

Constats généraux à la suite des visites des analystes de l'ITHQ dans les CHSLD du Québec

Novembre 2022

**Santé
et Services sociaux**

Québec



ITHQ

Table des matières

Notes aux lecteurs.....	3
Constats généraux des installations visitées	4
Production.....	5
Distribution.....	6
Main-d'œuvre et formation	8
Outils de contrôle.....	9
Hygiène et salubrité	10
Qualité des mets offerts.....	11

Notes aux lecteurs

Dans le cadre de la première phase du mandat octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'équipe du Centre d'expertise (CE) de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), ce *Rapport des constats généraux - À la suite des visites des analystes de l'ITHQ dans les CHSLD du Québec* présente un sommaire des constats observés par les analystes du CE.

Les résultats colligés proviennent des visites et des entretiens réalisés par les analystes durant la période de juin à septembre 2022.

De plus, une série de rencontres avec les principales parties prenantes ainsi qu'un examen attentif des données de différentes sources (dont les menus) et des entrevues auprès de différents groupes connexes au service alimentaire (nutritionniste, comité d'usagers, syndicat et préposé aux bénéficiaires) ont permis de dresser et contextualiser ce portrait des établissements visités.

Ce rapport classe les constats généraux concernant les cinquante-sept (57) installations dans les onze (11) établissements participant à l'audit. Afin de mieux partager les résultats, différentes catégories permettent de positionner les observations selon les enjeux reconnus dans le secteur des services alimentaires. Cette approche holistique vise à partager le même compte rendu des forces et des points critiques des activités des établissements étudiés afin de permettre aux établissements d'apprécier la situation globale.

La prémisses de travail de l'équipe du CE se forge sur l'éthique de travail, le respect et l'innovation. C'est pourquoi il est important de garder en tête que toutes les observations, même les plus sévères, ont été faites dans un esprit de partenariat, de valeurs rigoureuses et non le désir de jugement.

L'équipe de l'ITHQ souhaite souligner l'accueil des gestionnaires et des employés quant à l'accessibilité des lieux, au partage bienveillant de l'information et à un esprit de collaboration tout au long des rencontres et échanges.

Constats généraux des installations visitées

En commençant, il est important de prendre en considération ces éléments :

- Il n'est pas possible d'identifier quels sont les établissements les plus ou les moins performants, car dans chacun d'eux, il y a des installations qui œuvrent mieux que les autres.
- De plus, il est fréquent que certains aspects (ou catégories) à l'intérieur même d'une installation varient au niveau de la performance.
- Malgré une formation commune pour tous les analystes qui ont réalisé les audits dans le cadre du mandat à l'été 2022, il peut y avoir une différence au niveau des qualificatifs ou de l'interprétation.
- Grâce au nombre total de visites et entrevues réalisées, l'équipe de l'ITHQ a pu définir les constats généraux pour l'ensemble des installations.
- **Important** : Il faut noter que l'identification des installations performantes ou non est basée sur seulement une à deux visites par site par les analystes et quelques échanges avec les comités et organismes. Les gestionnaires en place seront en mesure d'évaluer si ces observations résultent de situations exceptionnelles ou permanentes dans leur cas.

L'équipe de l'ITHQ a observé une volonté palpable par le personnel des établissements de donner une bonne prestation sur tous les plans (ex. : respect des diètes, soins donnés aux repas, propreté des chariots, respect du temps de livraison, etc.).

S'il faut absolument identifier des installations où globalement, l'offre au niveau du service alimentaire est plus ou moins adéquate, l'équipe de l'ITHQ retient :

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
CH d'Ormstown	CHSLD Val-des-Brises
CHSLD Docteur-Aimé-Leduc	Hôpital Sainte-Anne
CHSLD La Piéta	CHSLD Père-Guinard
	Hôpital de Papineau

Explications :

CH d'Ormstown :

Cette installation n'a pas bien performé en production, en distribution, contrôle et surtout en hygiène et salubrité.

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc :

Cette installation n'a pas bien performé en production, en distribution, contrôle et surtout en hygiène et salubrité.

CHSLD La Piéta :

Cette installation n'a pas bien performé en production et en qualité des mets offerts.

Production

- Des problèmes généralisés pour l'approvisionnement : rupture de stock, changements des spécifications, changements des dates de livraison, produits de mauvaise qualité entraînant souvent des changements de menu de dernière minute, etc.

Impacts :

- PROCESSUS : Il faut constamment modifier les plans de production, les recettes, les balises nutritionnelles, etc.
 - MAIN-D'ŒUVRE : Le personnel doit constamment s'ajuster à des réalités changeantes, souvent à la dernière minute et le taux de roulement ou d'absentéisme est important.
 - RÉSIDENTS : Dans ce contexte, il est difficile de respecter les besoins nutritionnels des résidents, tout comme les qualités organoleptiques.
- Une méconnaissance dans l'utilisation des équipements de pointe (cellules, fours combi, etc.).

Impacts :

- PRODUCTIVITÉ : La productivité n'est pas optimale parce qu'il n'y a pas de cuisson de nuit, en différé ou lente.
 - SALUBRITÉ DES ALIMENTS : Les aliments mal refroidis peuvent causer des toxi-infections.
 - ÉQUIPEMENT : Vu le manque de connaissance, les équipements sont sous-utilisés dans plusieurs installations.
 - MAIN-D'ŒUVRE : Ce manque de connaissance provoque ainsi une surcharge de travail pour le personnel.
- Les résidents se plaignent d'un manque généralisé de fruits et légumes frais (particulièrement en saison) et que les légumes sont rarement assaisonnés (peu d'utilisation des herbes, épices ou condiments).

Impact :

- RÉSIDENTS : Le choix de servir des fruits et légumes en conserve ou congelés non-assaisonnés implique que le résident ne consommera peut-être pas les produits, donc il y a risque de carence alimentaire.
- Les installations les plus performantes sont les mieux organisées. Elles utilisent adéquatement les recettes dont les rendements sont inscrits avec des équipements en bon ordre et bien utilisés.

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
CHSLD Docteur-Aimé-Leduc	IUSMQ
CH d'Ormstown	CHSLD Val-des-Brises
CHSLD La Piéta	Hôpital Sainte-Anne

Explications

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc :

La production se fait au jour le jour avec la pression que cela comporte. Il n'y a pas assez de connaissance du logiciel de menu utilisé donc il n'est pas utilisé à son plein potentiel. Le principal enjeu est la liaison chaude : les aliments sont maintenus à 85 °C pendant au moins une heure, transférés dans des armoires isolantes et ensuite mis en table chaude pour une autre heure, tout ça avant la distribution.

CH d'Ormstown :

Les outils de portionnement ne semblent pas être sur les recettes et le portionnement n'est pas toujours celui préconisé par l'établissement. Il manque de nombreux équipements (pas de piano, pas de plaque à induction ou de braisière, de machine à glace et de machine sous-vide). Il y a absence de cellule de refroidissement ou même de quille. On trouve un four Rational, mais il ne sert pas puisqu'il n'y a pas de cuisinier et que les préposés ne peuvent s'en servir. Il y a peu d'espace de réfrigération.

CHSLD La Piéta :

Le processus de rethermalisation est trop long (plat déposé dans le Rational à 100 °C pendant deux heures et ensuite en table chaude pendant une heure). Il y a une mauvaise utilisation de la marmite-vapeur (par exemple, la crème de légumes est chauffée en Rational). La plupart du temps, les résidents mangent tiède.

Distribution

- Les processus de chaîne chaude ou froide sont souvent ignorés ou mal compris; certains endroits n'ont pas de thermomètre et d'autres n'ont pas les équipements nécessaires pour maintenir adéquatement les aliments au chaud. Les processus de remise en température sont également souvent absents ou ignorés.

Impacts :

- SALUBRITÉ DES ALIMENTS : Les aliments servis à des températures inadéquates peuvent causer des risques de toxi-infections.
- PRODUCTION : Les recettes conçues en chaîne chaude ne sont pas toujours appropriées en chaîne froide, il faut donc les modifier, ce qui est rarement fait.
- RÉSIDENTS : Le résident ne consommera pas des aliments trop cuits ou trop froids.
- Il y a une méconnaissance sur l'utilisation et la programmation des chariots de rethermalisation qui sont différents d'une installation à l'autre et les technologies aussi. Les températures sont parfois aléatoires et occasionnellement modifiées par le personnel.

Impacts :

- PROCESSUS : Il est difficile d'établir des normes de remise en température pouvant s'appliquer partout.
- MAIN-D'ŒUVRE : Il y a une difficulté d'adaptation pour les employés travaillant dans plusieurs installations.

- RÉSIDENTS : Comme il n’y a pas d’arrimage entre la production et la distribution, la qualité de la nourriture n’est pas optimale, pouvant même aller jusqu’à mettre en jeu la sécurité alimentaire.
- Certains équipements de distribution (vaisselle, plateaux, etc.) sont en trop petites quantités.

Impacts :

- PROCESSUS : La fluidité du service n’est pas optimale entre la courroie et la laverie.
- MAIN-D’ŒUVRE : Ceci crée un stress supplémentaire sur les employés de distribution et les préposés aux bénéficiaires.
- RÉSIDENT : Il peut arriver que par manque de vaisselle, les résidents doivent manger dans de la vaisselle jetable (carton/plastique) pouvant altérer le goût.
- RÉSIDENTS : En étant dans un milieu de vie, le résident s’attend à manger dans de la vaisselle de porcelaine.
- Le manque de technicienne en diététique génère une incompréhension des besoins du résident et l’information ne se rend pas toujours à la famille du résident.

Impact :

- RÉSIDENTS : Les résidents ne sont pas suffisamment visités. Les familles sont peu informées concernant l’évolution de leur proche et des options du menu, les diètes ne sont pas à jour, etc.
- Généralement, il y a un manque de connaissances sur le fonctionnement efficace d’une chaîne d’assemblage, particulièrement dans les petites installations. La cadence est souvent longue et des pertes d’efficacité sont observées.

Impacts :

- MAIN-D’ŒUVRE : Cette absence de connaissance et le manque d’un plan de courroie causent un manque de productivité et un risque d’erreurs (ex. : les employés ne savent pas où aller ou quoi faire, les montages sont différents d’une fois à l’autre, etc.).
- RÉSIDENTS : Les erreurs à la courroie d’assemblage feront en sorte que le résident n’aura pas ce qu’il aurait dû recevoir.
- Les installations les plus performantes se sont démarquées en général par une présence et utilisation d’une liste de portionnement, d’outils de mesure, d’équipements en bon ordre et d’un plan de courroie.

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
CH d’Ormstown	CHSLD Val-des-Brises est très performant
CH Jeanne-Crevier	50 % des installations sont performantes.
CHSLD Docteur-Aimé-Leduc	

Explications

CH d'Ormstown :

L'équipe semble peu supervisée donc elle n'est pas à l'abri d'erreurs. Ils sont en attente d'équipement de distribution suffisants et efficaces (chariot de rethermalisation « Burlodge » – mais malgré tout, à la réception, il y aura des enjeux d'électricité). Il y a peu de maintien de la chaleur lors de la distribution. Les processus de maintien des températures à chaud ou à froid sont inefficaces; on compense donc en surchauffant les aliments. Par ailleurs, le service de livraison entre la centrale et les satellites est déficient; le délai entre la production et la distribution est trop court.

CH Jeanne-Crevier :

Il y a un problème de stabilisation de la température au niveau de la rethermalisation avec le régénérateur. La courroie est non-ergonomique. On dénote un manque de stabilité au niveau du personnel de cuisine.

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc :

L'équipement est vieillot et loin d'être optimal. Le réchaud à assiette n'est pas activé. La courroie est très lente. Le service est donc souvent en retard, ce qui oblige les PAB à passer moins de temps avec les résidents. Les plateaux sont transférés dans des Cambros sans réchaud par taxi. Ils ne font pas de plan de courroie parce que tout est trop changeant (ils s'adaptent au jour le jour).

Main-d'œuvre et formation

- Le personnel fait preuve d'une grande résilience et de sacrifices afin d'offrir un service aux résidents.
- Manque de personnel à tous les niveaux : les gestionnaires qui doivent couvrir plusieurs installations; les tâches cliniques des techniciennes en diététique sont souvent remplacées que par des tâches administratives (voir même des remplacements de PSA); les cuisiniers sont absents dans plusieurs satellites limitant les interventions culinaires en cas de problème; les PAB et les PSA sont souvent en nombre insuffisant, particulièrement pour le souper.

Impacts :

- MAIN-D'ŒUVRE : L'essoufflement du personnel augmente l'absentéisme, génère plus d'erreurs, détériore le climat de travail et diminue le taux de rétention.
- PROCESSUS : La majorité des processus, aussi bien planifiés soient-ils, sont constamment modifiés, détériorant la qualité de prestation de service et augmentant continuellement le nombre de formations à faire.
- RÉSIDENTS : Les informations relatives aux résidents sont souvent manquantes ou en retard, parfois même plusieurs semaines après l'admission du résident.
- RÉSIDENT : En bout de course, c'est le résident qui paie pour ces situations, soit par des repas servis en retard, froids, mal adaptés, servis trop tôt ou trop tard, etc.

- Manque de formation, particulièrement : l'importance de l'hygiène et de la salubrité, de la manipulation des aliments, des facteurs de refroidissement, de l'utilisation adéquate des équipements de pointe, de l'importance des menus texturés et de la dysphagie.

Impacts :

- MAIN-D'ŒUVRE : L'absentéisme et le taux de rotation élevé créent un cercle vicieux pour la formation à cause du manque de temps et de ressources; c'est toujours à refaire.
 - RÉSIDENTS : Ce manque de formation génère des risques alimentaires élevés au niveau de la salubrité, de la sécurité et de la satisfaction en général.
 - PROCESSUS : La fluidité des processus risque d'être compromise si le personnel n'est pas en contrôle des opérations.
- Beaucoup de cuisiniers sont près de la retraite et la relève est souvent absente.

Impacts :

- MAIN-D'ŒUVRE : À court ou moyen terme, la qualification de la main-d'œuvre en cuisine ira en se détériorant, au détriment de la qualité des mets offerts et de la flexibilité aux changements de la part des cuisiniers.
 - RÉSIDENTS : Il sera de plus en plus difficile d'avoir des services personnalisés.
- Certaines installations n'ont pas de cuisiniers.

Impact :

- RÉSIDENTS : Puisque les tâches seront réalisées par des tiers avec un manque de formation, les ajustements à l'assiette du résident (causés par des erreurs, des accidents, des changements de menus, etc.) ne pourront être réalisés adéquatement. Les substitutions de mets seront réduites au minimum.
- La motivation des cuisiniers en général est basse et la valorisation de leur travail est à refaire; des difficultés sont observées pour engager ou maintenir la rétention des employés en cuisine. Aussi, les salaires autrefois incitatifs en restauration dite de collectivité ont perdu beaucoup d'attraction face à la restauration conventionnelle.

Impact :

- MAIN-D'ŒUVRE : Dans un contexte où des changements et des améliorations sont à prévoir, le manque de motivation sera un obstacle de plus à franchir.

Après l'analyse de cette catégorie, on constate un problème généralisé de main-d'œuvre (pénurie d'employés, sous qualification, manque de valorisation du métier, etc.) pour la majorité des installations visitées.

Outils de contrôle

- Manque généralisé de contrôle. Les outils de contrôle sont parfois présents, mais mal utilisés (voire aucunement utilisés), surtout par manque de temps et de ressources (en considérant en premier l'urgence de servir les résidents).

Impacts :

- PROCESSUS : Il y a un manque d'imputabilité. Il devient difficile d'identifier qui fait quoi et qui valide les différents processus et les communications entre les services deviennent donc plus difficiles.
- PROCESSUS : Le manque d'informations affecte les correctifs nécessaires au bon fonctionnement des opérations, à la sécurité alimentaire et aux coûts de production.
- RÉSIDENTS : Les changements de menus demandés par les résidents sont soit ignorés, en retard ou passagers.
- Il y a beaucoup de pertes de denrées au retour des plateaux.

Impacts :

- PROCESSUS : Le manque de contrôle ne permet pas à l'équipe de se questionner sur les raisons expliquant ses pertes alimentaires.
- RÉSIDENTS : Le manque d'informations ne permet pas d'identifier s'il s'agit d'un problème de satisfaction du résident, de processus de distribution ou de portions trop généreuses.
- Systèmes informatiques organisationnels différents entre les établissements et ne sont pas intégrés. Certaines installations n'ont pas le module de gestion.

Impacts :

- PROCESSUS : Il est difficile de comparer les performances d'une installation à l'autre.
- MAIN-D'ŒUVRE : Le personnel qui change d'installation doit s'ajuster chaque fois au système et donc il y a une perte de temps et de performance.
- ORGANISATIONNEL : L'absence de module de gestion prive les responsables d'informations capitales pour les prises de décision.
- Les installations les plus performantes utilisent la majorité des outils de contrôle requis pour une gestion saine des installations.

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
47 % des installations ont une performance moyenne.	Hôpital Sainte-Anne
	CHSLD de Memphrémagog

Hygiène et salubrité

- Certaines installations satellites n'ont pas de chariots chauffants (ou leurs équipements sont désuets) laissant la nourriture à température pièce pour de longs moments.

Impacts :

- DISTRIBUTION : Le système de transport est souvent inadéquat donc pouvant avoir un impact sur la température des plats.
- RÉSIDENTS : Les résidents sont placés dans des situations de risque de toxi-infections.

- Les installations les plus performantes se distinguent par des processus de travail respectant les règles de base en hygiène et salubrité, possèdent des registres de température et des rapports du MAPAQ sans fautes.

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
CH d'Ormstown	IUSMQ, CHSLD Fernand Larocque, CHSLD Val-des-Brises, CH des Collines et CLSC de la Pêche, CHSLD Père-Guinard, Hôpital de Gatineau, Hôpital de Maniwaki, Hôpital de Papineau, CHSLD Father-Dowd, CHSLD Saint-Andrew, CHSLD Jean-Hubert-Biermans, CHSLD Jeanne-Leber, Hôpital Sainte-Anne
CH du Fargy	
CHSLD Docteur-Aimé-Leduc	
CHSLD Henri-Bradet	
CH Frédérick-George-Heriot	

Explications

CH d'Ormstown :

Il manque de fonds pour les formations MAPAQ des employés. Il n'y a pas de support pour sécher les planches et la table à sandwich qui est très vieille et pas très salubre. Il y a des moisissures et le plafond coule parfois. Une fois par mois, il manque d'eau à l'Hôpital Barrie Memorial ou l'eau n'est pas potable.

CH du Fargy :

Lors de la visite de l'analyste, le réservoir d'eau chaude ne suffisait pas à la demande ce qui force les plongeurs à laver la vaisselle à l'eau froide.

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc :

Certains employés doivent se faire rappeler de se laver les mains. Les températures de maintien des aliments sont inacceptables d'un point de vue organoleptique.

CHSLD Henri-Bradet :

Plusieurs lacunes observées lors de la visite de l'analyste : lavage des mains, contamination croisée à la table chaude, ordonnancement, propreté et identification dans les unités de réfrigération de même que le nettoyage général des espaces de production.

CH Frédérick-George-Heriot :

Selon le rapport de l'exterminateur, il y a souvent présence de souris, plancher et drain souillé, craques dans les planchers, problème récurrent d'eau qui coule, extérieur du four rational qui n'est pas propre, etc.

Qualité des mets offerts

- L'évaluation des mets s'est faite selon cinq critères, soit goût et saveur, texture et consistance, présentation, chaleur des plats et grosseur des portions et selon les barèmes suivants :

- **entièrement satisfaisant** signifie que les critères correspondent aux standards en milieu institutionnel;
 - **satisfaisant** indique que plusieurs améliorations peuvent être apportées;
 - **correct** est la limite de ce qui est acceptable et de nombreuses améliorations doivent être apportées;
 - **non-satisfaisant** démontre des problèmes importants demandant des correctifs rapides;
 - **totalement insatisfaisant** indique des problèmes devant être corrigés immédiatement.
- Pour « **goût et saveurs** », seulement cinq installations (*CHSLD Val-des-Brises*, *CH René-Lévesque*, *Hôpital de Maniwaki*, *CHSLD Dante*, *CH Notre-Dame-de-la-Merci*) ont reçu une évaluation d'entièrement satisfaisante. Trois sites (*CHSLD Docteur-Aimé-Leduc*, *CHSLD La Piéta*, *CHSLD Éloria-Lepage*) ont même été jugés comme non-satisfaisants.
 - Les « **textures et consistances** » ont été évaluées comme entièrement satisfaisantes dans seulement quatre installations (*CH Élisabeth-Lafrance*, *CH de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe*, *CHSLD Dante*, *Hôpital Sainte-Anne*). Une vingtaine de sites ont été jugés tout juste corrects et un (*CHSLD de Saint-Michel*) a même eu la mention de non-satisfaisant.
 - Les « **présentations** » ont été évaluées comme étant entièrement satisfaisantes dans seulement six installations (*CH André-Perrault*, *CH de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe*, *CHSLD de Châteauguay*, *CH Laurent-Bergevin*, *CHSLD Dante*, *CH Notre-Dame-de-la-Merci*). Aussi, trois sites (*CHSLD Sainte-Rose*, *CHSLD Ste-Dorothée* et *CHSLD Jeanne-Le-Ber*) ont eu la mention de non-satisfaisants et un, totalement insatisfaisant (*CHSLD Docteur-Aimé-Leduc*).
 - Bien que la « **chaleur** » ait été évaluée d'entièrement satisfaisante dans 13 installations, celle de quatre sites (*CH Andrée-Perrault*, *CHSLD Docteur-Aimé-Leduc*, *CH d'Ormstown*, *CHSLD La Piéta*) a été jugée non-satisfaisante et deux (*CHSLD Sainte-Rose* et *CHSLD Dante*) à totalement insatisfaisant. La chaleur des plats constitue un enjeu majeur au regard de la qualité des mets, de la sécurité alimentaire et de la satisfaction des résidents.
 - Plus de la moitié des installations visitées ont reçu une évaluation d'entièrement satisfaisante pour la « **grosseur des portions** ». Cependant, un site (*CHSLD Saint-Augustin*) a été évalué à non-satisfaisant.
 - La majorité des recettes nous semblent adéquates, mais c'est l'entière des processus (avant et après) qui rend difficile la satisfaction des résidents. À titre d'exemple, il arrive que des recettes ne soient pas adaptées à une chaîne froide.

Impacts :

- **RÉSIDENTS** : Au-delà des critères utilisés pour faire ces évaluations, les résidents subissent des contraintes qui pourraient rendre les résultats encore plus négatifs. Par exemple, la fermeture des salles à manger qui les privent de tout l'aspect relationnel, la répétition des menus qui crée une monotonie et le manque de choix qui enlève toute alternative. De plus, un bon pourcentage des résidents sont en perte d'autonomie cognitive et il est difficile de les sonder, ou de les sonder adéquatement.
- Les installations les plus performantes ont obtenu de bonnes évaluations dans la majorité des cinq critères.

Installations les moins performantes	Installations les plus performantes
--------------------------------------	-------------------------------------

CH d'Ormstown	CH de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe
CHSLD Docteur-Aimé-Leduc	CH René-Lévesque
CHSLD Sainte-Rose	Hôpital de Maniwaki
CHSLD La Piéta	CH Notre-Dame-de-la-Merci
CHSLD Sainte-Dorothée	

Explications

CH d'Ormstown :

Les critères « goût et saveur », « texture et consistance » et « présentation » sont jugés de correctes et celui de « chaleur » de non-satisfaisante.

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc :

Les critères « goût et saveur » et « chaleur » sont jugés de correct, celui de « texture et consistance » à correct et celui de « présentation » à totalement insatisfaisant.

CHSLD Sainte-Rose :

Le critère de « texture et consistance » est jugé de correct, celui de « présentation » est non-satisfaisant et celui de la « chaleur » est totalement insatisfaisant.

CHSLD La Piéta :

Les critères de « texture et consistance », « portionnement » et « présentation » sont jugés de corrects et ceux de « goût et saveur » et « chaleur » à non-satisfaisants.

CHSLD Sainte-Dorothée :

Les critères de « goût et saveur », « texture et consistance » et « chaleur » sont jugés de corrects tandis que celui de « présentation » est non-satisfaisant.