

Délégation départementale de Seine-et-Marne

Politique de l'offre de soins et de l'autonomie

Département autonomie

Responsable de l'autonomie : Emmeline SALIS

Affaire suivie par : [REDACTED]  
Courriel : [ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr](mailto:ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr)  
Téléphone : 01 78 48 23 00

Monsieur Charles MEMOUNE  
Président groupe BRIDGE  
111 rue de Longchamp  
75116 Paris

Lieusaint, le 13/06/2023

Lettre recommandée avec AR  
N° 2C 174 63A 5249 A

Monsieur le Président,

Dans le cadre du plan national d'inspection et de contrôle des EHPAD, une inspection a été réalisée au sein de l'EHPAD Baccara (N°FINESS 770001345) le 15 novembre 2022 par l'Agence régionale de santé de Seine-et-Marne (ARS).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, en application des articles L. 121-1 et L. 122-1 du code des relations entre le public et l'administration, je vous ai adressé le 16 février le rapport que m'a remis la mission d'inspection, ainsi qu'une injonction, 13 prescriptions et 28 recommandations que j'envisageais de vous notifier (cf. annexe).

Vous m'avez transmis le 21 mars 2023 des éléments de réponse détaillés, ce dont je vous remercie.

Je note que s'agissant de l'appropriation d'un logiciel métier permettant de recueillir les événements indésirables (EI), votre réponse est suffisante et documentée, ce qui me permet de lever la prescription correspondante, tandis que pour l'injonction et les prescriptions suivantes :

- Rétablir un système d'appel malade,
- Rendre disponible le dossier complet requis de la directrice,
- Recruter un médecin coordonnateur (medco) à hauteur de 0,25 ETP (0,4 ETP à partir du 01/01/2023) afin de répondre aux besoins de prise en charge pluridisciplinaire des résidents. Dans l'attente de l'effectivité de ce recrutement, fournir tous les deux mois à la DD77 les preuves des recherches en cours,
- Mettre en place un plan annuel de formation,
- Formaliser une procédure écrite de préadmission et d'admission des résidents, vos commentaires et mesures de correction annoncées sont à ce jour incomplètes ou imparfaitement documentées. Ces prescriptions sont donc maintenues, comme détaillé dans le premier tableau figurant en annexe.

S'agissant des recommandations, vous avez également d'ores et déjà répondu et vos commentaires et documents n'apportent pas de réponses suffisantes et satisfaisantes. L'ensemble des recommandations sont donc maintenues, comme détaillé également dans le second tableau figurant en annexe.

Ainsi, au regard de l'ensemble des éléments de réponse apportés et analysés par mes équipes, je vous notifie à titre définitif une injonction, 12 prescriptions et 28 recommandations reprises en annexe.

J'appelle votre attention sur la nécessité de transmettre à la Délégation départementale de l'ARS de Seine-et-Marne, à [ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr](mailto:ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr), les éléments de preuve documentaire permettant la levée définitive de ces décisions.

Je vous rappelle qu'en absence de mise en œuvre dans le délai imparti des mesures correctives faisant l'objet d'injonction, peut être sanctionnée en application des dispositions des articles L. 313-14 et L. 313-16 du code de l'action sociale et des familles par l'application de sanctions financières, la mise sous administration provisoire ou la suspension, la cessation ou la fermeture, totale ou partielle, de l'activité de l'établissement.

Un recours contentieux peut être formé devant le tribunal administratif dans les deux mois suivant la réception de la présente notification. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application Télérecours citoyens accessible par le site <https://citoyens.telerecours.fr>

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

P/la Directrice générale  
de l'Agence régionale de santé  
d'Île-de-France  
et par délégation  
La directrice départementale de  
Seine-et-Marne,



Hélène MARIE

Copie :

Directrice

Directrice par intérim  
EHPAD Maison Familiale Baccara  
Maison familiale Baccara  
6 rue Mirvaux 77970, Pecy



**Annexe :** Mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD maison familiale Baccara le 15 novembre 2022

	Injonction envisagée	Réf. rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné) (après procédure contradictoire)
1	Rétablir un système fonctionnel des appels malades afin d'assurer la sécurité des résidents	Ecart 14	Envoi de trois factures de mise en place d'un nouveau système ainsi qu'un bon d'intervention de professionnels ayant effectué le remplacement de l'IMS en date du 21/12/2022.	<b>Injonction maintenue (immédiat)</b> en attente des relevés d'appels malades couvrant la période [REDACTED]

	Prescription envisagée	Réf. rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné) (après procédure contradictoire)
1	Remplissage du tableau de bord de la performance depuis 2017	Ecart 1	Le tableau de bord de la performance sera transmis dans le cadre de la campagne 2023 conformément à la réglementation	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> Tableau de bord de la performance de la campagne 2023 non rempli.
2	Le gestionnaire doit rendre disponible le dossier complet requis de la directrice.	Ecart 2	L'établissement indique que le dossier complet sera transmis	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> Aucun élément n'a été fourni à la mission.
3	Afin de répondre aux besoins de prise en charge pluridisciplinaire des résidents, les responsables de l'EHPAD doivent recruter un MedCo à hauteur de 0,25 ETP (0,4 ETP à partir du 01/01/2023). Dans l'attente de l'effectivité de ce recrutement, ils	Ecart 3		<b>Prescription maintenue (9 mois)</b> Dans l'attente de recrutement, fournir tous les deux mois à la DD, les preuves de recherche en cours.

	Prescription envisagée	Réf. rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné) (après procédure contradictoire)
	partir du 01/01/2023). Dans l'attente de l'effectivité de ce recrutement, ils fourniront tous les deux mois à la DD77 les preuves des recherches en cours.			
<b>4</b>	Mettre en place un plan annuel de formation	Ecart 4	Le plan annuel de formation 2022 a été communiqué le 14 novembre 2022 à la mission d'inspection. Les entretiens annuels d'évaluation sont en cours de finalisation mais le plan de formation annuel 2023 est établi s'agissant des formations obligatoires (Pièce n°BAC Pres 4 Plan de formation annuel 2023). Il sera enrichi au terme des évaluations annuelles de formations plus spécifiques attendues des salariés, et des accompagnements à la VAE.	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> Le tableau fourni ne traduit pas l'exhaustivité du programme de l'année [REDACTED]
<b>5</b>	Respecter l'adéquation entre les qualifications du personnel et de leurs fonctions occupées	Ecart 5	Lors de l'inspection inopinée, la mission d'inspection a pointé la présence d'une auxiliaire de vie en cuisine dans un contexte d'absentéisme ayant nécessité en cuisine la mise en œuvre d'une organisation en mode dégradé. Une cuisinière, a été recruté en CDI, nous vous transmettrons l'ensemble de ses pièces	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> La mission n'a aucun document attestant d'un nouveau recrutement de personnel.
<b>6</b>	La direction doit élaborer des fiches de poste pour l'ensemble du personnel employé.	Ecart 6	Les fiches de postes sont révisées suite au passage de la mission d'inspection.	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> La mission ne peut garantir l'effectivité de cette révision car aucun document l'attestant ne nous a été transmis.



Prescription envisagée	Réf. rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné) (après procédure contradictoire)
<p><b>7</b> Mettre en place et tenir à jour un registre légal des entrées et des sorties des résidents qui doit être côté, et paraphé par la direction</p>	<p>Ecart 7</p>	<p>Le registre réglementaire des entrées et des sorties est présent, il fait l'objet d'une révision pour s'assurer de sa complétude</p>	<p><b>Prescription maintenue (3 mois)</b>          Il n'a pas été transmis de preuve attestant de l'existence de ce registre.</p>
<p><b>8</b> Elaborer le projet d'établissement et de soins pour la période [REDACTED] puis le transmettre au CD et à l'ARS.</p>	<p>Ecart 8</p>	<p>Le projet d'établissement est en cours de réflexion et mobilise l'ensemble des professionnels depuis le mois de janvier. Un rétro planning a été formalisé et vous sera transmis pour suivi, le projet d'établissement sera finalisé dans les 6 mois</p>	<p><b>Prescription maintenue (6 mois)</b></p>
<p><b>9</b> La direction doit formaliser une procédure écrite de pré-admission et d'admission des résidents</p>	<p>Ecart 9</p>	<p>La procédure de préadmission et d'admission est formalisée et connue des équipes. Les demandes d'admission sont suivies et validées par le directeur médical France le temps du recrutement d'un médecin coordonnateur (Pièce n° BAC PRES 9 Procédure de préadmission et d'admission).</p>	<p><b>Prescription maintenue (3 mois)</b>          Une procédure d'admission et de pré-admission du groupe Bridge nous a été transmise, cependant l'EHPAD n'y est pas identifié (nom, adresse de l'établissement...)          Aussi, la procédure doit être synthétique, adaptée et accessible à l'ensemble du personnel et doit être un outil projectible pour tout le personnel.</p>
<p><b>10</b> Réviser les documents de la loi-2002-2 et compléter des pièces manquantes, les dossiers des résidents.</p>	<p>Ecart 10</p>	<p>L'ensemble des dossiers résidents ont été audités depuis le passage de la mission d'inspection. Nous transmettrons au terme de cette revue un tableau récapitulatif des pièces composant le dossier de chaque résident</p>	<p><b>Prescription maintenue (3 mois)</b>          Aucun document n'a été transmis.</p>

	<b>Prescription envisagée</b>	<b>Réf. rapport</b>	<b>Réponse de l'établissement</b>	<b>Commentaires (et délai assigné) (après procédure contradictoire)</b>
<b>11</b>	Formaliser une procédure d'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé (PAP), les rédiger, en assurer le suivi et la mise à jour à l'aide d'un planning.	Ecart 11	La procédure d'élaboration des projets personnalisés (PAP) est formalisée (Pièce n° BAC Pres 11 protocole PAP). L'ensemble des projets personnalisés seront finalisés dans les délais indiqués, nous tiendrons à jour un tableau de suivi en ce sens.	<b>Prescription maintenue (6 mois)</b> Aucun document n'a été transmis.
<b>12</b>	Afficher l'ensemble des documents qui devraient être présents et visibles au sein de l'EHPAD	Ecart 12	Un panneau d'affichage est présent sur la résidence, à l'accueil ainsi qu'un panneau vitré et sécurisé sur lequel nous avons procédé à l'affichage réglementaire une preuve photographique complète des éléments affichés vous sera transmise	<b>Prescription maintenue (3 mois)</b> Absence de pièces justificatives.
<b>13</b>	La direction doit s'approprier un logiciel métier qui permet de recueillir les EI	Ecart 13	La directrice par interim ayant occupé les fonctions d'IDEC avant sa prise de fonction de direction était déjà utilisatrice du logiciel TITAN dans lequel est inséré un lien permettant la déclaration d'un EI. Les éléments sont repris par la direction lors du codir hebdomadaire en équipe pluridisciplinaire. Une analyse spécifique est réalisée selon le degré de gravité de l'évènement survenu (Pièce n° BAC Pres 13 Méthode d'Analyse des EI).	<b>Prescription levée</b>

	Recommandation envisagée	Référence rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné)
<b>1</b>	Afin de répondre aux besoins de prise en charge pluridisciplinaire des résidents, les responsables de l'EHPAD doivent recruter une psychologue.	R1	L'annonce de recrutement d'un psychologue est mise en ligne et suivie par notre service RH (Pièce n° BAC REC 1 Offre d'emploi Psychologue)	<b>Recommandation maintenue</b> Poursuivre les recherches et tenir la DD informer tous les deux mois.
<b>2</b>	L'établissement doit clairement identifier l'IDE en charge de la coordination, et le mentionner dans la fiche de poste de la personne concernée.	R2		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>3</b>	Elaborer la traçabilité des échanges entre l'organisme gestionnaire (OG) et l'établissement l'EHPAD	R3		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>4</b>	Etablir une procédure d'embauche du nouveau salarié ainsi qu'un protocole d'intégration.	R4		<b>Recommandation maintenue</b> Une procédure d'embauche du nouveau salarié ainsi qu'un protocole d'intégration a été fourni à la mission, cependant, les signatures des valideurs sont absentes.
<b>5</b>	La direction doit mettre en place, une procédure formalisée pour la gestion des manquements professionnels de nature à garantir de façon suffisante la sécurité des résidents et de leur prise en charge.	R5		<b>Recommandation maintenue</b>



	Recommandation envisagée	Référence rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné)
<b>6</b>	Formaliser une procédure pour les remplacements afin d'en garantir une mise en œuvre effective et adaptée	R6		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>7</b>	Indiquer une date d'actualisation du tableau de répartition du personnel	R7		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>8</b>	Afficher le planning actualisé dans les vestiaires du personnel et s'assurer de sa lisibilité	R8		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>9</b>	Compléter l'ensemble des dossiers salariés.	R9		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>10</b>	La direction doit établir dans les planning des professionnels un temps de chevauchement afin de garantir une transmission orale inter-équipes	R10		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>11</b>	Etablir une procédure relative aux modalités de transmissions,	R11		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>12</b>	Veiller à l'octroi des codes d'accès à l'outil Titan dans le périmètre des compétences d'exercice de chaque salarié.	R12	L'ensemble des salariés de l'établissement (i.e. pas la directrice régionale) disposent d'un code d'accès individuel au logiciel de soins TITAN. Les codes sont demandés au préalable de l'arrivée du nouveau salarié par l'IDEC ou la Direction	<b>Recommandation maintenue</b>
<b>13</b>	Associer l'évolution des tâches des soignants vers l'animation au programme de formation	R13	Le Plan de formation 2023 sera réévalué au décours de la finalisation des entretiens annuels d'évaluation afin de cibler le besoin et l'organisme formateur pour l'animation.	<b>Recommandation maintenue</b>
<b>14</b>	Etablir une traçabilité des demandes des résidents et de leurs familles ainsi que des réponses apportées.	R14	Un cahier de recueil des réclamations et des observations est mis à disposition des familles et des résidents à l'accueil de la résidence. A date, il n'y a aucune observation de familles ou de résidents. Une information sera renouvelée auprès de la prochaine séance de CVS. Ce registre doit être vérifié chaque	<b>Recommandation maintenue</b> Dans l'attente de recevoir le compte rendu du CVS.



	Recommandation envisagée	Référence rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné)
<b>15</b>	La direction doit veiller à ce que le CVS soit réuni au moins trois fois par an.	R15	<p>semaine par la direction qui apporte des réponses et paraphe le registre</p> <p>Le rétro-planning de tenue des séances de CVS est réalisé pour 2023. La première réunion a eu lieu le 6 février 2023 (Pièce n° BAC REC 15 Compte rendu de réunion de CVS et Rétroplanning Réunions CVS 2023).</p>	<p><b>Recommandation maintenue</b></p> <p>L'établissement devra veiller à ce que le support du compte rendu ne mentionne que le nom de l'EHPAD en question (pied de page : Résidence des deux moulins) et rendre le retro-planning plus explicite.</p>
<b>16</b>	Mettre en place une enquête de satisfaction des résidents et de leur famille ainsi que d'un plan d'action construit, sur la prévention de la maltraitance	R16	L'enquête de satisfaction organisée par le réseau Bridge s'est tenue du 15 février au 13 mars 2023. Le dépouillement des résultats est en cours et sera restitué aux familles en CVS.	<p><b>Recommandation maintenue</b></p> <p>Aucune pièce transmise.</p>
<b>17</b>	La direction devrait veiller à mettre à disposition des résidents et de leur famille un cahier des réclamations et formaliser une procédure de traçabilité des échanges.	R17	La procédure de gestion des plaintes et réclamations a été rédigée (Pièce n° BAC REC 17 Procédure de Gestion des Plaintes et réclamations).	<p><b>Recommandation maintenue</b></p> <p>La procédure a été transmise à la mission. Cependant le point 4 prioriser les enquêtes est à revoir : l'interrogation sur la satisfaction doit porter sur l'ensemble du séjour et non uniquement sur le jour du départ du résident ou sur un jour donné.</p>
<b>18</b>	Formaliser une procédure de prévention de la bientraitance au sein de l'EHPAD intégrant un plan d'actions	R1	La procédure de prévention de la maltraitance a été formalisée. Le plan de formation 2023 prévoit également une formation spécifique. Un rappel de l'existence de la procédure est régulièrement fait par l'IDEC auprès des équipes lors des	<p><b>Recommandation maintenue</b></p> <p>Nous attirons votre attention sur le fait que la date de validation de votre procédure</p>

	Recommandation envisagée	Référence rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné)
			transmissions (Pièce n° BAC REC 18 Procédure prévention de la biontraitance).	est antérieure à sa date d'écriture.
<b>19</b>	Sécuriser toutes les fenêtres afin d'apporter une protection optimale à l'ensemble des résidents.	R19		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>20</b>	Veillez à un bon éclairage de l'établissement dans les zones de circulation.	R20		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>21</b>	Mettre en place un support sous forme de pancarte inaltérable en ce qui concerne le plan d'évacuation de l'EHPAD	R21		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>22</b>	La direction doit s'assurer que les règles de dilution et de bonnes pratiques en ce qui concerne le bionnettoyage soient acquises et pratiquées par son personnel dédié.	R22	Les règles de dilution et de bonnes pratiques en hygiène ont été revues avec l'aide l'infirmière hygiéniste hospitalière. Un classeur de mode d'emploi des produits d'entretiens est mis à disposition des agents hôteliers sur le chariot de ménage. (Preuve n° BAC REC 22 photo protocole de dilution des produits de bio nettoyage)	<b>Recommandation maintenue</b> La mission a bien pris note des éléments de réponses fournis, cependant, aucune attestation de ladite formation n'a été transmise.
<b>23</b>	Apporter une vigilance au rangement et au classement au sein de l'établissement	R23	Les aménagements des pièces sont en cours pour faciliter le rangement des locaux, en attendant la finalisation des travaux en cours.	<b>Recommandation maintenue</b>
<b>24</b>	Se doter d'une blanchisserie conforme à l'hygiène attendu du traitement du linge ( en se référant aux normes RABC)	R24	Les travaux en cours sur la résidence permettront de mettre en place une blanchisserie plus grande et facilitant le traitement du linge, les observations dysfonctionnelles pointées par la mission d'inspection seront néanmoins corrigées sans attendre	<b>Recommandation maintenue</b>

	Recommandation envisagée	Référence rapport	Réponse de l'établissement	Commentaires (et délai assigné)
<b>25</b>	La direction devra mettre l'accent sur la prestation cuisine dans un premier temps en constituant une équipe stable, et en garantissant les menus établis et la qualité des aliments proposés.	R25	Une cuisinière a été recrutée depuis l'inspection inopinée. Les menus sont établis par une diététicienne et le suivi de la qualité de la prestation assuré dans le cadre de la commission de restauration. (Pièce n°BAC REC 25 Retroplanning commission restauration)	<b>Recommandation maintenue</b>
<b>26</b>	Reformer le local de l'infirmier afin qu'il puisse correspondre à un usage adapté pour la préparation des soins infirmiers.	R26	Le projet de restructuration de l'infirmierie est intégré au projet d'agrandissement de la résidence en cours.	<b>Recommandation maintenue</b>
<b>27</b>	La direction doit mettre à disposition du personnel un vestiaire conforme aux normes d'hygiène et qui devra se dissocier de la zone de stockage des consommables.	R27		<b>Recommandation maintenue</b>
<b>28</b>	Veiller au rangement de la réserve de consommables dans un espace dédié et approprié.	R28		<b>Recommandation maintenue</b>