



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Agence régionale de santé d'Ile-de-France
Délégation départementale des Yvelines**

Affaire suivie par : [REDACTED]

Courriel : ars-dd78-delegue-departemental@ars.sante.fr
ars-dd78-dpt-medico-social@ars.sante.fr
& ars-idf-inspection-ehpad@ars.sante.fr

Téléphone : 01.30.97.74.02

[REDACTED]
Président Directeur général
Groupe ORPEA
12 rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX

Saint-Denis, le

20 SEP. 2022

Lettre recommandée avec AR
N°

Monsieur le Directeur général,

Un contrôle sur pièces a été réalisé concernant l'EHPAD « Les Lys », situé 5 rue Auguste Brunot 78150 ROCQUENCOURT (N° FINESS : 780004669), le 17 février 2022, au titre du programme d'inspection des EHPAD, engagé par la Ministre déléguée chargée de l'Autonomie auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé.

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, j'ai adressé à votre prédécesseur le 18 avril 2022 le rapport que m'a remis la mission d'inspection, ainsi que l'injonction, les quatre prescriptions et les onze recommandations que j'envisageais de vous notifier.

Dans le cadre de la procédure contradictoire prévue aux articles L. 121-1 et L. 122-1 du Code des relations entre le public et l'administration, nous avons reçu le 27 avril 2022 des éléments de réponse détaillés. Ces éléments portaient notamment sur :

- La mise en conformité et la transmission du document unique de délégation à la Délégation départementale des Yvelines (cf. la prescription envisagée n°1) :
 - o *Vous avez transmis la copie de la délégation de compétence signée du Directeur général, en date du 17 août 2021.*
- La prise en charge nocturne (cf. la recommandation envisagée n°1) :
 - o *Vous indiquez que les plannings sont constitués de façon à ne pas laisser de période sans surveillance et sans prise en charge des résidents et programment des temps de transmission de 15 minutes entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit.*
- La clarification des plannings (cf. la recommandation envisagée n°3, §1) :
 - o *Vous transmettez un planning actualisé avec les légendes demandées.*
- La demande d'actualisation du livret d'accueil des nouveaux arrivants (cf. la recommandation envisagée n°4) :
 - o *Vous transmettez le livret d'accueil des nouveaux salariés à jour.*
- La communication d'un registre des délégués du personnel à la Délégation Départementale des Yvelines (cf. la recommandation envisagée n°6) :

- *Vous avez transmis la liste des membres du Comité social et économique mise à jour en janvier 2022 ;*
- *Vous avez transmis la liste des membres du Comité santé, sécurité et conditions de travail du comité social et économique mise à jour en janvier 2022 ;*
- *Vous avez transmis la liste des « représentants de proximité ».*
- La transmission d'un organigramme daté et à jour (cf. la recommandation envisagée n°7) :
 - *Vous avez transmis l'organigramme, à jour, daté du 22 avril 2022.*
- La transmission d'un registre légal des entrées et sorties conforme à la réglementation, côté et paraphé par le Maire (cf. la recommandation envisagée n°8) :
 - *Vous transmettez le registre légal des entrées et des sorties, anonymisé, signé et paraphé.*
- La transmission à l'ARS du registre ou des listes des fiches d'évènements indésirables et dysfonctionnements et de leur traitement de 2019 à aujourd'hui (cf. la recommandation envisagée n°10) :
 - *Vous joignez le tableau récapitulatif des évènements indésirables graves depuis 2019 avec les dates de transmissions aux tutelles (annexe 33).*
 - *Vous précisez qu'un plan d'action est élaboré associé à la mise en œuvre d'actions (non joint).*

Je relève que le formulaire de transmission aux tutelles joint n'est pas le modèle réglementaire à transmettre aux tutelles.

- La mise à jour de la fiche de procédure du traitement des EIG en indiquant les coordonnées de l'ARS pour le signalement (cf. la recommandation envisagée n°11) :
 - *Vous indiquez avoir rajouté les coordonnées de l'ARS sur les fiches reflexes d'évènements indésirables.*

Je note que seule la fiche réflexe destinée à la Direction mentionne l'envoi d'un mail à l'ARS et au département, celle destinée aux équipes ne le mentionne pas. Par ailleurs, l'adresse mail de l'ARS à utiliser n'y figure pas.

De plus, les éléments de réponse apportés ne permettent pas de lever les mesures suivantes, qui figurent en annexe au présent courrier :

- En ce qui concerne l'injonction envisagée, portant demande de mise en œuvre de toutes les actions visant à recruter un nouveau médecin coordonnateur et assurer la fonction de coordination médicale, les missions qui s'y rattachent le temps de le recruter, ainsi que la transmission de la procédure dégradée d'admission applicable dans les conditions de fonctionnement dégradées précitées et enfin la finalisation du recrutement du médecin coordonnateur : si problème de recrutement à l'issue de cette période en informer la Délégation départementale des Yvelines :
 - *Vous indiquez que la recherche d'un médecin coordonnateur est en cours ;*
 - *Vous avez transmis les annonces postées par le groupe ORPEA sur différents sites ;*
 - *Vous avez transmis le planning relatif aux passages hebdomadaires dans l'EHPAD « Les Lys » du médecin coordonnateur régional ainsi que sa fiche de missions afin d'assurer partiellement la prise en charge médicale de la résidence ;*
 - *Vous avez transmis la copie de la fiche d'évènement indésirable elle-même transmise à l'ARS le 05 avril 2022 pour signaler la vacance du poste de médecin depuis le 30 septembre 2021.*

Il est à noter que le décret n°2022-731 du 27 avril 2022 augmente le temps minimum de présence du médecin coordonnateur en EHPAD - selon la capacité de l'établissement – à compter du 1^{er} janvier 2023.

L'injonction est requalifiée en prescription, dans l'attente du recrutement effectif du médecin coordonnateur.

- La demande de recrutement d'aides-soignants diplômés sur les postes d'aide-soignant budgétaires et de justification, auprès de l'ARS, du développement de la politique de VAE à l'adresse des auxiliaires de vie faisant fonction d'aides-soignants (cf. prescription envisagée n°2) :

- *Vous avez justifié de la politique du groupe ORPEA de fidélisation des personnels en poste par la transmission d'un accord avec les organisations syndicales, relatif à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelles* [REDACTED]
- *Vous confirmez l'incitation des auxiliaires de vie en poste, lors des entretiens individuels, à obtenir un diplôme d'aide-soignant par VAE ou par un contrat d'apprentissage ou d'alternance. Une copie du livret d'information sur la VAE qui leur est remis est jointe.*
- La demande de recrutement d'infirmiers diplômés sur les postes budgétaires vacants, de la justification de la démarche active de recrutement d'IDE et l'information à la Délégation départementale des Yvelines, en cas de problème de recrutement à l'issue de la période fixée (cf. la prescription envisagée n°3) :
 - *Vous avez transmis les annonces postées par le groupe ORPEA sur différents sites ;*
 - *Vous précisez qu'il est fait appel à des vacataires réguliers pour assurer une prise en charge plus qualitative sur les postes vacants et joignez une liste de [REDACTED] infirmiers diplômés ;*
 - *Vous indiquez votre souhait de prise de contact avec les IFSI de proximité pour faciliter les recrutements*
- La demande de signature et de la communication des contrats avec les professionnels de santé intervenant dans l'établissement, à la Délégation départementale des Yvelines (cf. la prescription envisagée n°4) :
 - *Vous indiquez que la demande a été faite à l'ensemble des professionnels de santé libéraux ;*
 - *Vous avez transmis copie du courrier en date du 26 avril 2022, adressée aux professionnels de santé ainsi que le modèle de contrat type.*
- La demande de recherche de la réduction du nombre de vacataires intervenant auprès des personnes âgées (cf. la recommandation envisagée n°1) :
 - *Vous mentionnez 14 postes actuellement vacants auxquels s'ajoutent les absences temporaires, ce qui génère la multiplication de CCD ;*
 - *Vous indiquez travailler à la stabilisation des équipes afin de limiter le recours aux CDD aux seuls remplacements pour absence et vous nous faites part de toute votre mobilisation.*
- La clarification des temps de travail affectés au fonctionnement du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Vous m'informez de la fermeture actuelle du PASA jusqu'en septembre prochain pour travaux et de la nécessité de recruter une Assistante de Soins de Gérontologie (ASG) pour la réouverture. Vous précisez les horaires de fonctionnement prévus. Sur ce point, vous devrez informer sans délai la Délégation départementale de la nature et de l'avancée des travaux.

- La demande de mise en place des formations bientraitance/prévention de la maltraitance, à destination des personnels soignants (cf. la recommandation envisagée n°5) :
 - *Vous indiquez que des formations bientraitance sont planifiées sur l'année 2022 et joignez les convocations ;*
 - *Vous transmettez les feuilles d'émargement des mini formations dispensées par les deux référentes bientraitance en février 2022 et le planning des prochaines prévues en aout 2022.*
- La mise en place d'un registre d'enregistrement et de recueil des réclamations et des doléances assurant un dénombrement et un suivi exhaustif permettant d'objectiver le nombre, la nature, et les suites données aux réclamations reçues et d'en justifier la promotion active par tous moyen, auprès des résidents et des familles (cf. la recommandation envisagée n°9) :
 - *Vous indiquez que ce registre est disponible à l'accueil de l'établissement et précisez la procédure mise en œuvre suite à une réclamation et les outils existant (fiche d'amélioration, application ORPEA family, gazette d'information aux familles, fiches reflexes (copie jointe datée de mars 2022), CVS, enquête de satisfaction)*

Je note que vous avez récemment mis en place un tableau de suivi permettant de suivre plus activement les réclamations.

- Vous mentionnez que le résultat de l'enquête de satisfaction de 2021 donne un taux de satisfaction de [REDACTED]

Je note toutefois que le taux de retour était de [REDACTED].

- Le procès-verbal du CVS du 25/10/2021 joint mentionne des questionnements du Président du CVS relatifs notamment à « des erreurs faites par la pharmacie qui fournit les médicaments », à un manque d'infirmier de jour, à la nécessité d'adapter les repas, au sentiment de la part des résidents d'une équipe de soignants du soir « pressée », à l'absence de barres de sécurité lors de travaux.

Il n'est pas précisé si ces questionnements ont été suivis d'effets.

Aussi, je vous notifie à titre définitif **quatre prescriptions et quatre recommandations** que vous trouverez dans l'annexe jointe au présent courrier.

J'appelle votre attention sur la nécessité de transmettre à mes services les éléments de preuve documentaire permettant la levée définitive de ces décisions.

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'agrérer, Madame le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.

La Directrice générale
de l'Agence régionale de santé
d'Île-de-France
[REDACTED]

Amélie VERDIER

Annexe : Décisions prises dans le cadre du contrôle sur pièces concernant l'EHPAD LES LYS situé 5 rue Auguste Brunot 78150 ROCQUENCOURT le 17/02/2022 le 17/01/2022.

Injonction envisagée		Texte de référence si existant	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Decision au terme de la procédure contradictoire
1	1) Mettre en œuvre toutes les actions visant à recruter un nouveau médecin coordonnateur et assurer la fonction de coordination médicale et les missions qui s'y rattachent le temps de recruter 2) Transmettre la procédure dégradée applicable dans les conditions de fonctionnement dégradées précitées 3) Finaliser le recrutement du médecin coordonnateur : Si problème de recrutement à l'issue de cette période en informer la DD78.	D312-156 et suivants du CASF	Page 11	Vous indiquez que la recherche d'un médecin coordonnateur est en cours. L'établissement devra en informer régulièrement la Délégation départementale des Yvelines.	→ Au regard des éléments transmis : l'injonction envisagée est requalifiée en prescription, dans l'attente du recrutement effectif du médecin coordonnateur.

Annexe (suite) : Décisions prises dans le cadre du contrôle sur pièces concernant l'EHPAD LES LYS situé 5 rue Auguste Brunot 78150 ROCQUENCOURT le 17/02/2022 le 17/01/2022.

	Prescription	Texte de référence si existant	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
1	<p>1) Mettre en œuvre toutes les actions visant à recruter un nouveau médecin coordonnateur et assurer la fonction de coordination médicale et les missions qui s'y rattachent le temps de recruter</p> <p>2) Transmettre la procédure dégradée applicable dans les conditions de fonctionnement dégradées précitées</p> <p>3) Finaliser le recrutement du médecin coordonnateur : Si problème de recrutement à l'issue de cette période en informer la DD78.</p>	D312-156 et suivants du CASF	Page 11	<p>Vous indiquez que la recherche d'un médecin coordonnateur est en cours.</p> <p>→ Au regard des éléments transmis : l'injonction envisagée est requalifiée en prescription définitive, dans l'attente du recrutement effectif du médecin coordonnateur.</p> <p>L'établissement devra en informer régulièrement la Délégation départementale des Yvelines.</p>	
	Mettre en conformité et transmettre le document unique de délégation à la DD78	D312-176-5 du CASF L311-6 CASF	Page 10	<p>Vous avez transmis la copie de la délégation de compétence signée du Directeur général, en date du 17 août 2021.</p>	→ Prescription levée
2	<p>1) Recruter des aides-soignants diplômés sur les postes d'aide-soignant budgétaire ;</p> <p>2) Justifier auprès de l'ARS, du développement de la politique de VAE à l'adresse des auxiliaires de vie faisant fonction d'aides-soignants.</p>	L. 312-1 II du CASF	Page 8	<p>Vous avez justifié de la politique du groupe ORPEA de fidélisation des personnels en poste par la transmission d'un accord avec les organisations syndicales, relatif à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle et d'une facture [REDACTED]</p> <p>Vous confirmez l'incitation des auxiliaires de vie en poste, lors des entretiens individuels, à obtenir un diplôme d'aide-soignant par VAE ou par un contrat d'apprentissage ou d'alternance. Une copie du livret d'information sur la VAE qui leur est remis est jointe.</p>	<p>→ Prescription maintenue dans l'attente du recrutement d'aides-soignantes et de la justification régulière du développement de la politique VAE (avec données chiffrées)</p>
3	<p>1) Recruter des infirmiers diplômés sur les postes budgétaires vacants ;</p> <p>2) Justifier la démarche active de recrutement ;</p> <p>3) Si problème de recrutement à l'issue de cette période en informer la DD78</p>	L. 312-1 II du CASF, L.311-3 3° du CASF	Page 16	<p>Vous avez transmis les annonces postées par le groupe ORPEA sur différents sites.</p> <p>Vous précisez qu'il est fait appel à des vacataires réguliers pour assurer une prise en charge plus qualitative sur les postes vacants et joignez une liste de [REDACTED] infirmiers diplômés.</p> <p>Vous indiquez votre souhait de prise de contact avec les IFSI de proximité pour faciliter les recrutements</p>	<p>→ Prescription maintenue dans l'attente du recrutement d'IDE diplômés d'Etat et des suites données à la prise de contact avec l'IFSI</p>
4	Signer et communiquer les contrats avec les professionnels de santé intervenant dans l'établissement, conformément à l'article L314-12 du CASF	L314-12 du CASF	Page15	<p>Vous indiquez que la demande a été faite à l'ensemble des professionnels de santé libéraux</p> <p>Vous avez transmis copie du courrier en date du 26 avril 2022, adressé aux professionnels de santé ainsi que le modèle de contrat type.</p>	<p>→ Prescription maintenue dans l'attente de la réception des contrats signés</p>

Annexe (suite): Décisions prises dans le cadre du contrôle sur pièces concernant l'EHPAD LES LYS situé 5 rue Auguste Brunot 78150 ROCQUENCOURT le 17/02/2022 le 17/01/2022.

	Recommandation	Texte de référence si existant	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
	Chercher à réduire le nombre de vacataires intervenant auprès des personnes âgées.		Page 16	<p>Vous mentionnez 14 postes actuellement vacants auxquels s'ajoutent les absences temporaires ce qui génère la multiplication de CDD.</p> <p>Vous indiquez travailler à la stabilisation des équipes afin de limiter le recours aux CDD aux seuls remplacements pour absence et vous nous faites part de toute votre mobilisation</p>	<p>→ Recommandation levée.</p> <p>L'établissement devra poursuivre son travail de stabilisation et de fidélisation des équipes.</p> <p>L'objectif de cette recommandation reste à maintenir sur la durée.</p>
	Veiller à ce que la prise en charge nocturne ne mette pas en danger la sécurité des résidents		Page 16	<p>Vous indiquez que les plannings sont constitués de façon à ne pas laisser de période sans surveillance et sans prise en charge des résidents et programmez des temps de transmission de 15 minutes entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit.</p>	<p>→ Recommandation levée compte-tenu des indications théoriques formulées dans le planning.</p> <p>L'établissement devra veiller à maintenir les effectifs prévus en cas d'absence de personnels.</p>
1	Clarifier les plannings :		Page 18	<p>Vous transmettez un planning actualisé avec les légendes demandées ;</p> <p>Vous m'informez de la fermeture actuelle du PASA jusqu'en septembre prochain pour travaux et de la nécessité de recruter une ASG pour la réouverture. Vous précisez les horaires de fonctionnement prévus.</p> <p>Sur ce point, vous devrez informer sans délai la délégation départementale de la nature et de l'avancée des travaux.</p>	<p>→ Recommandation levée sur le premier point (1).</p> <p>→ Recommandation maintenue sur le second point (2).</p>
	1) Ajouter des légendes permettant la lecture des plannings et le contrôle des temps de chevauchement nécessaires pour les équipes notamment sur l'USA ;				
	2) Préciser les temps de travail affectés au fonctionnement du PASA.				
	Actualiser le livret d'accueil des nouveaux arrivants.		Page 12	<p>Vous transmettez le livret d'accueil des nouveaux salariés à jour.</p>	<p>→ Recommandation levée.</p>
2	Mettre en place des formations bientraitance/prévention de la maltraitance, à destination des personnels soignants.		Page 13-14	<p>Vous indiquez que des formations bientraitance sont planifiées sur l'année 2022 et joignez les convocations.</p> <p>Vous transmettez les feuilles d'émargement des mini formations dispensées par les deux référents bientraitance en février 2022 et le planning des prochaines prévues en aout 2022.</p>	<p>→ Recommandation maintenue dans l'attente d'un bilan sur le nombre de participants aux formations organisées, en 2022.</p>
	Communiquer un registre des délégués du personnel à la DD78 (pièce 23).		Page 4 et 15		<p>→ Recommandation levée.</p>
	Transmettre un organigramme daté et à jour.		Page 11	<p>Vous avez transmis l'organigramme, à jour, daté du 22 avril 2022 (annexe 23).</p>	<p>→ Recommandation levée.</p>
	Transmettre un registre légal des entrées et sorties conforme à la réglementation, coté et paraphé par le Maire.	L. 331-2 et R. 331-5, CASF	Page 22	<p>Vous transmettez le registre légal des entrées et des sorties, anonymisé, signé et paraphé.</p>	<p>→ Recommandation levée.</p>

<p>3 Mettre en place un registre d'enregistrement et de recueil des réclamations et des doléances assurant un dénombrement et un suivi exhaustif permettant d'objectiver le nombre, la nature, et les suites données aux réclamations reçues. En justifier la promotion active et par tous moyen auprès des résidents et des familles (document 34).</p>	<p>L 1110-4 CSP</p>	<p>Pages 4 et 23</p>	<p><i>Vous indiquez que ce registre est disponible à l'accueil de l'établissement et précisez la procédure mise en œuvre suite à une réclamation et les outils existant (fiche d'amélioration, application ORPEA family, gazette d'information aux familles, fiches reflexes (copie jointe datée de mars 2022), CVS, enquête de satisfaction)</i></p> <p><i>Je note que vous avez récemment mis en place un tableau de suivi permettant de suivre plus activement les réclamations (annexe 31)</i></p> <p><i>Vous mentionnez que le résultat de l'enquête de satisfaction de 2021 donne un taux de satisfaction de [REDACTED]. Je note toutefois que le taux de retour était de [REDACTED]</i></p> <p><i>Le procès-verbal du CVS du 25/10/2021 joint mentionne des questionnements du Président qui sont relatifs notamment à « des erreurs faites par la pharmacie qui fournit les médicaments », à un manque d'informier de jour, sur la nécessité d'adapter les repas, sur le sentiment de la part des résidents d'une équipe de soignants du soir « pressée », sur l'absence de barrières de sécurité lors de travaux. Ces dysfonctionnements ont-ils été suivis d'effets ?</i></p> <p><i>Transmettre à l'ARS le registre ou les listes des fiches d'événements indésirables et dysfonctionnements et de leur traitement de 2019 à aujourd'hui (document 30).</i></p>	<p>→ Recommandation maintenue.</p> <p><i>Le suivi des réclamations et doléances doit faire l'objet d'un plan d'action détaillé avec les suites données à chaque réclamation.</i></p>
<p>4 Mettre à jour la fiche de procédure du traitement des EIG en indiquant les coordonnées de l'ARS pour le signalement.</p>		<p>Page 4</p>	<p><i>Vous joignez le tableau récapitulatif des événements indésirables graves depuis 2019 avec les dates de transmissions aux tutelles (annexe 33).</i></p> <p><i>Vous précisez qu'un plan d'action est élaboré associé à la mise en œuvre d'actions (non joint). Le formulaire de transmission aux tutelles joint n'est pas le modèle réglementaire à transmettre aux tutelles.</i></p>	<p>→ Recommandation levée.</p> <p><i>Toutefois, l'établissement devra utiliser le modèle type réglementaire de FEI pour la déclaration à l'ARS.</i></p>
		<p>Page 25</p>	<p><i>Vous indiquez avoir ajouté les coordonnées de l'ARS sur les fiches reflexes d'événements indésirables (annexe 35 et 36 datées de février 2022). Je note que seule la fiche réfère destinée à la Direction mentionne l'envoi d'un mail à l'ARS et au CD, celle destinée aux équipes ne le mentionne pas. Par ailleurs l'adresse mail de l'ARS à utiliser n'y figure pas.</i></p>	<p>→ Recommandation maintenue</p> <p><i>L'établissement devra revoir sa procédure des EIG en précisant les coordonnées des autorités et ainsi permettre aux équipes de signaler les événements dans les délais.</i></p>