



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Cabinet de la Directrice générale  
Inspection régionale autonomie santé**

**Délégation départementale de Paris**

**Sous-direction de l'autonomie  
Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la  
santé  
Ville de Paris**

**Directeur Général  
du Groupe ORPEA  
Siège social  
12 rue Jean Jaurès CS 10032  
92813 PUTEAUX Cedex**

Affaire suivie par Martin BEGAUD et Servanne JOURDY

Lettre recommandée avec AR  
N° 2C 174 629 8022 1

Paris, le 15/03/2022

Monsieur le directeur général,

Une inspection conjointe menée par l'Agence régionale de santé Ile-de-France (ARS IDF) et la Ville de Paris a eu lieu de manière inopinée au sein de l'EHPAD « Les Musiciens » du groupe ORPEA (FINESS 750019358), sis au 7/9 rue de Germaine Tailleferre, à Paris (75019), le lundi 14 février et jeudi 17 février 2022.

La mission d'inspection nous a remis son rapport dont vous trouverez un exemplaire ci-joint. Au total 6 écarts et 33 remarques ont été formulés, que vous retrouverez en intégralité en synthèse du rapport joint à cette présente lettre. Parmi ces écarts et remarques, on note les principaux points suivants :

- Une dénutrition de la majorité des résidents ;
- Un glissement des tâches vers des fonctions d'aide-soignante par des professionnels non diplômés ;
- Un recours massif, récurrent, disproportionné et non réglementaire aux contrats de remplacements ;
- Un manque de clarté dans la répartition des rôles entre la directrice de l'établissement (directrice d'exploitation) et la direction régionale ;
- Des contrats de prestations de service fournis en lieu et place de contrats de fournisseurs interrogeant sur la réalité des prestations de services fournies ayant pour contrepartie une rémunération d'ORPEA sur la base d'un pourcentage du montant des factures payées initialement par le Groupe ORPEA.

Au regard de l'ensemble des constats réalisés par la mission d'inspection, nous envisageons de vous notifier les injonctions, prescriptions et recommandations figurant en **annexe**.

Dans le cadre de la procédure contradictoire prévue par les articles L. 121-1 et L. 122-1 du code des relations entre le public et l'administration, nous vous invitons à nous faire connaître vos observations sur les mesures correctives envisagées dans un délai de **huit jours** calendaires à compter de la réception du présent courrier.

Nous vous remercions de bien vouloir adresser la copie de vos éléments de réponse à

Sans réponse de votre part à l'issue de ce délai, nous vous notifierons nos décisions définitives telles que figurant à l'annexe précitée.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le directeur général, l'expression de notre considération distinguée.

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

Amélie VERDIER

Pour la Maire de Paris et par délégation  
Le directeur adjoint de l'action sociale,  
de l'enfance, et de la santé

Jacques BERGER

Copie :

Directrice de l'EHPAD  
Résidence Les Musiciens  
7/9 rue Germaine Tailleferre  
75019 PARIS

## Annexe

Mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Musiciens les 14 et 17 février 2022 :

|   | Injonctions envisagées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Texte de référence                                                                      | Réf. rapport                                                              | Délai de mise en œuvre      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Augmenter le taux d'encadrement IDE et AS en nette insuffisance au regard du nombre de résidents et de leur niveau de dépendance.<br>Faire correspondre les effectifs prévus dans les budgets aux effectifs réels.                                                                                                                                                                                                        | Article L.311-3 3° du CASF                                                              | Remarque n°1 – p.11                                                       | 6 mois                      |
| 2 | Elaborer des plannings établis avec des personnels pérennes répondant aux qualifications requises pour permettre une prise en charge et un accompagnement de qualité.<br>Mettre en adéquation les qualifications des professionnels avec les tâches dévolues (AS, AMP, Auxiliaire), et ne plus recourir au glissement de tâches pour pallier l'absence de professionnels.                                                 | Article L.311-3 3° du CASF<br><br>Article L. 4391-1 du CSP<br>Article D. 451-88 du CASF | Pp. 10-11<br><br>Pp. 11-12 et<br>Remarque n°1                             | <i>immédiat</i>             |
| 3 | Respecter les conditions légales dans l'établissement d'un contrat de remplacement en contrat à durée déterminée.<br><br>Engager un plan d'action de fidélisation des équipes soignantes, en réponse au recours systématique à des agents en CDD ou vacataires, à l'absentéisme et au turnover structurel de ces personnels.                                                                                              | Article L. 1242-2 du Code du travail                                                    | Remarque n°3, Ecart n°1, pp. 13-14<br><br>Remarque n°6 - page 18          | <i>Immédiat</i><br><br>1 an |
| 4 | Mettre en œuvre immédiatement des mesures visant à corriger la dénutrition dont souffre une majorité des résidents et assurer un suivi très régulier de l'évolution de la situation.<br><br>Mettre à jour la fiche alimentation d'étage en mentionnant impérativement le régime diabétique d'un des résidents (selon les données du tableau de soins), les régimes hyperprotéiques et les compléments nutritionnels oraux | Article L.311-3 3° du CASF<br><br>HAS recommandations de                                | Remarque n°25<br>Page 34<br><br>Remarques<br>24 ;25 ;26 ;27<br>Page 33-34 | <i>immédiat</i>             |

| Injonctions envisagées |                                                                                               | Texte de référence | Réf. rapport | Délai de mise en œuvre |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|------------------------|
|                        | (CNO), crème ou bouteille.<br>Prescrire et tracer toutes prescriptions et délivrances de CNO. | 2007 <sup>1</sup>  |              |                        |

Suite des mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Musiciens les 14 et 17 février 2022 :

| Prescriptions envisagées |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Texte de référence                                                   | Réf. rapport             | Délai de mise en œuvre |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1                        | Afficher à l'entrée de l'EHPAD la charte des droits et libertés de la personne accueillie.                                                                                                                                                                                                                                 | Article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles (CASF). | Écart n°2                | immédiat               |
| 2                        | Elaborer un nouveau projet d'établissement, le précédent étant caduc depuis 2019                                                                                                                                                                                                                                           | Article L. 311-8 du CASF                                             | Ecart n°3                | 6 mois                 |
| 3                        | La direction de l'EHPAD doit transmettre les EIG à l'adresse générique de déclaration des événements indésirables de la Ville de Paris.                                                                                                                                                                                    | Article L331-8-1 CASF                                                | Remarque n°12<br>Page 23 | Immédiat               |
| 4                        | Les comptes rendus de CVS doivent faire état de la présentation d'un bilan relatif aux événements indésirables.                                                                                                                                                                                                            | Art. R331-10 du CASF                                                 | Ecart n°4                | Immédiat               |
| 5                        | Tracer les bilans et les objectifs des soins et des séances relatives aux interventions des masseurs-kinésithérapeutes conformément à la réglementation.                                                                                                                                                                   | Article R. 4321-91 du CSP                                            | Ecart n°5                | Immédiat               |
| 6                        | Procéder à une évaluation complète et à la mise en place de paramètres permettant le suivi le plus fin de la qualité de vie du résident (douleur, risque de chute, risque de déglutition, risque dépressif), afin de tendre à la maîtrise de ces risques et à favoriser son bien-être et sa qualité de vie.                | Article L. 311-3 du CASF                                             | Ecart n°6                | immédiat               |
| 7                        | Ne rendre accessibles les dossiers des décès et sorties des résidents qu'aux <del>personnes habilitées à lire</del> et traiter ces informations.<br><sup>1</sup> Haute Autorité de santé. Stratégie de prise en charge en cas de dénutrition protéino-énergétique chez la personne âgée. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2007. | Article L.311-3 4° du CASF                                           | Remarque n°7<br>Page 19  | Immédiat               |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|
| 8 | Le gestionnaire apportera des éléments d'explications et des factures concernant les 2 contrats de prestations de services fournis afin de pouvoir établir l'effectivité de la prestation réalisée par le fournisseur au client justifiant la facturation du montant de la commission calculé sur la base d'un pourcentage des factures payées par l'établissement, et donc par les financeurs et les résidents. | Remarque n°18<br>Page 27-28 | 1 mois |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|

Suite des mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Musiciens les 14 et 17 février 2022 :

|   | Recommandations envisagées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Texte de référence | Réf. rapport                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | Il conviendrait de clarifier de la fiche de poste des directeurs d'exploitation quant au cadre délimitant leur champ d'action                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | Remarque n°4<br>Page 14-15                                    |
| 2 | Il conviendrait de renforcer le plan de formation en adéquation avec les besoins, s'agissant notamment de personnels dont l'ancienneté est très peu importante. Les formations de sécurité incendie doivent être organisées et tracées dans le registre de sécurité.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    | Remarque n°5 ;<br>Page 16-17<br>Remarque n°16<br>Page 25      |
| 3 | L'ensemble des professionnels devraient être formés au sujet des signalements des événements indésirables, et plus largement la culture d'identification, gestion et analyse des événements indésirables doit être renforcée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | Remarque n°13<br>Page 24                                      |
| 4 | Il conviendrait d'afficher le numéro national à destination des personnes âgées victimes de maltraitance mentionné à la page 24 du livret d'accueil de l'EHPAD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    | Remarque n°8<br>Page 19                                       |
| 5 | Concernant la prise en charge individuelle de résidents il est recommandé : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de désigner un référent par résident au sein des équipes de soignants.</li> <li>• de prévoir un temps d'échange systématique et pluridisciplinaire lors de l'élaboration des projets de vie personnalisés des résidents</li> <li>• de réduire à un an le délai de réévaluation des projets de vie et de soins personnalisés porté à 2 ans actuellement</li> <li>• de tracer et systématiser les temps de transmissions inter équipe lors des périodes de chevauchement entre équipe de jour et de nuit doivent être.</li> </ul> |                    | Remarque n° 9,10,11<br>Page 22-21<br>Remarque n°33<br>Page 38 |

|   | Recommandations envisagées                                                                                                                                                                                                         | Texte de référence | Réf. rapport             |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 6 | L'EHPAD devrait faire correspondre les prestations affichées et communiquées aux résidents et familles avec celles effectivement réalisées, notamment en termes de recours effectif aux équipements disponibles (espace Snoëzelen) |                    | Remarque n°17<br>Page 25 |
| 7 | Les accès aux escaliers par les étages devraient être davantage sécurisés                                                                                                                                                          |                    | Remarque n°15<br>Page 25 |
| 8 | Le recours aux aides techniques (lève malade mobile) devrait être facilité pour être effectif lorsque nécessaire compte tenu de l'état de santé des résidents.                                                                     |                    | Remarque n°20<br>Page 29 |
| 9 | La procédure de validation des commandes devrait être revue pour répondre aux besoins identifiés des résidents et le budget adapté aux réels besoins                                                                               |                    | Remarque n°19<br>Page 28 |