



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Agence Régionale de Santé
Île-de-France



Cabinet de la Directrice générale
Inspection régionale autonomie santé

Délégation départementale de Paris

Sous-direction de l'autonomie
Direction des Solidarités
Ville de Paris

Directeur
EHPAD Résidence OCEANE
23, rue Raoul Wallenberg
75019 Paris

Affaire suivie par :
Laure LE COAT
laure.lecoat@ars.sante.fr

Servanne JOURDY

Saint-Denis, le

11 AOÛT 2022

Lettre recommandée avec AR
N°

Monsieur le Directeur,

Le contrôle sur pièces conduit conjointement par l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France (ARS IDF) et la Ville de Paris, le 24 février 2022 de l'EHPAD Résidence Océane situé 23, rue Raoul Wallenberg 75019 Paris (N° FINESS : 750021719) a été inscrit au programme de contrôle des EHPAD diligenté au premier trimestre 2022 sur l'ensemble du territoire national à la demande de la ministre déléguée chargée de l'Autonomie auprès du ministre des Solidarités et de la Santé.

Nous vous avons adressé dans un courrier recommandé le 3 mai 2022 (reçu le 9 mai par votre établissement), le rapport que nous a remis la mission de contrôle, ainsi que les deux injonctions et quatre recommandations qui vous ont été notifiées.

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, vous nous avez transmis le 16 mai 2022 des éléments de réponse détaillés, ce dont nous vous remercions.

Cependant, les éléments de réponse apportés ne permettent pas de lever les mesures suivantes figurant en annexe au présent courrier :

- Mettre en place un plan d'action de fidélisation des équipes soignantes, celui transmis ne permettant pas de pallier les situations d'absences répétées (injonction n°1),
- Mettre à jour les modalités de traitement des EIG (injonction n°2)
- Augmenter les ratios d'encadrement, notamment en IDE et AS, insuffisants au regard du nombre de résidents et de leur niveau de dépendance, en absence de justificatifs (recommandation n°1)
- Mettre en cohérence les plannings prévisionnels et les tableaux de présence avec l'ensemble du personnel de l'établissement et veiller à un chevauchement des personnels de nuit et de jour pour une diffusion optimale des transmissions (recommandation n°2)

- Mettre en adéquation les horaires des agents mentionnés sur les plannings avec leurs fiches de tâche horées (recommandation n°3)
- Assurer une meilleure traçabilité des réclamations des familles et des résidents, et y apporter une réponse systématique (recommandation n°4)

Aussi, nous vous notifions à titre définitif 2 injonctions et 4 recommandations.

Nous appelons votre attention sur la nécessité de transmettre à la Délégation départementale de Paris ainsi qu'à la ville de Paris les éléments de preuve documentaire permettant d'attester de la mise en place des mesures correctrices et de lever ces décisions de façon définitive.

Nous vous rappelons que l'absence de mise en œuvre, dans le délai imparti, des mesures correctives relevant des catégories des injonctions 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>

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

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



Amélie VERDIER

Pour la Maire de Paris et par délégation,
Le directeur adjoint des Solidarités



Jeanne SEBAN

Service des Solidarités

Copie :

Directrice de Région Paris 92-Domusvi
48, rue Carnot
92150 SURESNES

Annexe : Décision définitive concernant les mesures correctrices à mettre en place pour faire suite au contrôle sur pièces de l'EHPAD Résidence Océane le 24 février 2022

Injonction		Texte de référence	Réponse de l'établissement	Décision au terme de la procédure contradictoire et délai de mise en œuvre
1	L'établissement doit engager un plan d'action de fidélisation des équipes soignantes, en réponse au recours important à des agents en CDD ou vacataires, à l'absentéisme et au turn-over structurels de ces personnels.	Article L.311-3 du CSP	Le recours à des agents en CDD en nombre important, constaté lors de votre inspection, a répondu à une situation exceptionnelle au sein de la résidence. En effet, il a coïncidé d'une part avec la date butoir du rappel obligatoire de la vaccination dès le 15 février, nous contraignant à mettre en éviction 14 personnes de nos collaborateurs pendant une semaine en attendant la régularisation du passe sanitaire, et d'autre part avec le changement du directeur. En situation normale, l'établissement fait recours aux vacataires pour remplacer les congés, les arrêts maladie de courte et longue durées, absentéisme, maternité, etc. Il est à noter que hormis le poste de l'IDEC et ETP ergothérapeute, tous les autres étaient pourvus. Toutefois, l'établissement rencontre des difficultés pour recruter des vacataires soignants de façon continue pour pallier les absences de longue durée. La raison pour laquelle sur un seul remplacement il peut avoir recours à plusieurs vacataires pour combler la carence. L'établissement est déjà engagé dans une politique de fidélisation initiée par le groupe DOMUSVI et actions déjà mises en place par la Résidence Océane :	La mission d'inspection prend acte de la réponse de l'établissement sur le recours aux CDD. La mission d'inspection rappelle de manière générale que le Code du travail (articles L. 1242-1 et L. 1248-1) et la jurisprudence (Cour d'appel de Versailles du 05 juin 2020, confirmé par l'Arrêt de la cour de cassation, chambre criminelle du 8 juin 2021) répriment le recours aux CDD pour un emploi durable et habituel. Par ailleurs, la mission note, d'une part,



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



VILLE DE
PARIS

Ca2	L'établissement doit mettre à jour les modalités de traitement des EIG : - en prévenant les autorités de contrôle à chaque incident. - en appliquant le mode opératoire ARS/Ville de Paris (mise à jour par mail du 16 novembre 2021)	Articles L. 331-8-1, R. 331-8 & -9 du CASF, Arrêté du 28/12/2016 Article L.1413-5 du CSP	Promotion d'une palette d'outils large composée de « Petites et Grandes Attentions » pour apporter des marques de reconnaissance concrète auprès des professionnels dans les moments clés de leur carrière chez DOMUSVI. Ce dispositif est composé de partenariats à activer, d'offres, d'explications de procédures nationales et légales, de services DOMUSVI autour de plusieurs thématiques telles que la récupération, la promotion, l'ancienneté, les événements exceptionnels, les loisirs, et bien d'autres. Exemple : accompagnement des collaborateurs aidants, aide à la mobilité géographique, reconversion professionnelle, gratification aux diplômés, médaille du travail, solutions d'urgence de garde d'enfants en crèche et à domicile, soutien scolaire, aide aux devoirs en ligne, massages, solutions d'hébergement durable, d'urgence ou temporaire, etc. - Système de participation aux bénéfices de l'établissement - Chèques cadeaux	L'absence d'anticipation des conséquences du rappel de vaccination obligatoire au 15 février, et d'autre part, que malgré les dispositifs de fidélisation décrits, ces derniers n'empêchent pas les difficultés de recrutement pour pallier les absences de longue durée que vous évoquez. Injonction maintenue Les autorités de contrôle demandent communication du plan d'action de fidélisation pour le 1^{er} octobre 2022 La mission d'inspection prend acte que les autorités de contrôle seront dorénavant prévenues à chaque incident. Néanmoins et plus généralement, la mission s'inquiète de l'absence totale de signalements en
-----	---	---	---	--

	Recommandation	Texte de référence si existant	Réponse de l'établissement	Décision au terme de la procédure contradictoire et délai de mise en œuvre	provenance de l'établissement depuis plusieurs mois. Injonction maintenue Les autorités de contrôle demandent communication du tableau de signalement et de suivi des EI, pour le 1 ^{er} octobre 2022.
1	L'établissement devrait augmenter ses ratios d'encadrement, notamment en IDE et AS, insuffisants au regard du nombre de résidents et de leur niveau de dépendance.		L'établissement est bien doté en termes de ratio d'encadrement au regard du nombre de résidents et de leur niveau de dépendance. Pour ☒ résidents, il compte ☒ AS/AMP, ☒ IDE dont ☒ infirmière coordinatrice, ☒ ASH. Les remarques concernant l'analyse du ratio d'encadrement en date du 01/01/2022 concernent une journée exceptionnelle où l'établissement n'a pas réussi à remplacer l'ensemble des collaborateurs absents.	La mission prend acte de la réponse de l'établissement, mais rappelle que le ratio d'encadrement analysé est celui du 1 ^{er} février 2022, et non celui du 1 ^{er} janvier qui constituerait effectivement une journée exceptionnelle. En l'état, le document fourni (pièce 8 – ratio d'encadrement) indique ☒ AS ☒ jour et ☒ nuit).	

				infirmières (jours), ASH, ce qui est loin de l'effectif que vous indiquez. Recommandation maintenue La mission prend acte de la réponse de l'établissement sur la mise en cohérence des plannings et sur l'organisation d'un temps de transmission entre les équipes de jour et de nuit. Recommandation maintenue dans l'attente des preuves de mise à jour des plannings, notamment sur le chevauchement jour/nuit. La mission prend acte de la réponse de l'établissement sur la mise à jour des horaires sur les fiches de tâche heurées.
2	L'établissement devrait mettre en cohérence les plannings prévisionnels et les tableaux de présence avec l'ensemble du personnel de l'établissement et veiller à un chevauchement des personnels de nuit et de jour pour une diffusion optimale des transmissions		L'établissement met tout en œuvre pour assurer la cohérence entre les plannings prévisionnels et la présence en remplaçant les absences des collaborateurs justifiées et inopinées de dernière minute. Quant au chevauchement des personnels de nuit et de jour, l'établissement projette de l'organiser pour créer un temps de transmission entre les deux équipes.	
3	L'établissement devrait mettre en adéquation les horaires des agents mentionnés sur les plannings avec leurs fiches de tâche heurées.		L'établissement prend également acte des remarques et adaptera les horaires des fiches de tâche heurées avec le planning.	



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Agence Régionale de Santé
Ile-de-France



VILLE DE
PARIS

				Recommandation maintenue dans l'attente des preuves de mise à jour des fiches de tâche heureées.
4	L'établissement devrait assurer une meilleure traçabilité des réclamations des familles et des résidents, et y apporter une réponse systématique.		L'établissement répond systématiquement aux réclamations des familles et des résidents reçues par courrier et mail. Elles seront dorénavant regroupées dans un classeur pour une meilleure traçabilité. Par ailleurs, un module de traçabilité centralisé par le Groupe DOMUSVI existe déjà pour les signalements des EIG et des plaintes des familles et des résidents.	La mission prend acte de la réponse de l'établissement concernant la traçabilité des réclamations des familles et des résidents. La mission constate que l'établissement ne répond pas à son interrogation quant au peu de réclamations constatées depuis 2020. Recommandation maintenue

