

Dijon, le 06/05/2024

Le directeur général de l'agence régionale de santé de  
Bourgogne-Franche-Comté

à

Monsieur le gérant de la SAS Groupe Pavonis santé  
22, rue de Montevideo  
75 116 PARIS cedex

**RAR N° 2C 182 939 7437 3**

**Objet : notification des mesures définitives suite au contrôle sur pièces réalisé au titre des articles L313-13 et suivants du code de l'action sociale et des familles – N° FINESS : 89 097 468 6 – EHPAD LE MANOIR DE LA POMMERAIE – LA CHAPELLE-SUR-OREUSE (89)**

**PJ : tableau des mesures définitives**

A la suite du contrôle sur pièces de l'établissement visé en objet dont vous assurez la gestion, je vous ai adressé, par lettre du 15 mars 2024, les mesures correctives envisagées ainsi que le rapport de la mission de contrôle.

Dans le cadre de la procédure contradictoire et en application des articles L.121-1 et L.122-1 du code des relations entre le public et l'administration, un délai de 15 jours vous a été accordé afin de me faire connaître vos observations sur les mesures et vos commentaires éventuels sur le rapport.

J'accuse réception de votre réponse déposée le 4 avril 2024.

Après analyse par la mission de contrôle des observations et éléments que vous avez portées à ma connaissance, je vous notifie les mesures définitives relatives aux prescriptions et recommandations que vous trouverez rassemblées dans le tableau joint en annexe.

Je note votre volonté de prendre en compte et de mettre en œuvre ces mesures afin de garantir pleinement au sein de votre structure, les conditions d'organisation et de fonctionnement assurant la santé et la sécurité des résidents et de prévenir la survenue de dysfonctionnements. Je vous invite vivement à poursuivre dans ce sens en portant une attention particulière à l'appropriation par les professionnels, des outils et procédures pour la prévention de la maltraitance et le signalement des événements indésirables ainsi qu'à la communication avec les usagers par le biais du conseil de la vie sociale et/ou par toute autre forme de participation.

.../...

ARS Bourgogne-Franche-Comté  
Le Diapason, 2 Place des Savoires, CS 73535, 21035 Dijon cedex  
Tél. : 0808 807 107 - Site : [www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr](http://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr)



Les mesures notifiées feront l'objet d'un suivi par mes services et plus particulièrement par :



A toutes fins utiles, je vous invite à consulter le site internet de l'ARS où une boîte à outils a été élaborée en partenariat avec les structures régionales d'appui pour la semaine de la sécurité des patients 2023. Elle comporte notamment **un kit de signalement et de la déclaration des évènements indésirables associés ou non aux soins**. Cet outil est à votre disposition dans le but de vous aider à déployer ou à conforter cette démarche dans votre structure et à sensibiliser les professionnels au signalement.

<https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/boite-outils-ssp>

Vous pouvez également vous appuyer sur les outils mis en place au niveau national et relatifs à la promotion de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance :

<https://solidarites.gouv.fr/promouvoir-la-bientraitance-pour-prevenir-la-maltraitance-kit-de-formation-en-ligne>

<https://handicap.gouv.fr/mieux-prevenir-et-empecher-les-maltraitances-sur-personnes-vulnerables>

La présente décision peut faire l'objet, dans un délai de 2 mois :

- d'un recours gracieux à mon attention,
- d'un recours hiérarchique auprès de la Ministre du travail, de la santé et des solidarités,
- d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Dijon. Le tribunal administratif peut être saisi d'un recours déposé via l'application Télerecours citoyens accessible par le site internet <http://www.telerecours.fr>

Le directeur général,



Copies à :

Madame la directrice  
EHPAD Le manoir de la pommeraie  
45, rue des Merisiers  
89 260 LA CHAPELLE-SUR-OREUSE

Monsieur le président du conseil départemental de l'Yonne  
Direction de l'autonomie  
Pôle des solidarités départementales  
16-18, boulevard de la Marne  
89 089 AUXERRE cedex

## Tableau des mesures définitives

## Prescriptions

Inspectrice

|                     |                       |          |                        |
|---------------------|-----------------------|----------|------------------------|
| Nom établissement : | EHFPO Le manoir de la | FINESSET | 29 097 466 6           |
| Adresse :           | 45, rue des Mousiers  |          |                        |
| Code postal :       | 89 260                | Commune  | LA CHAPELLE-SUR-OREUSE |

| Nb | z | Libellé initial   | Fondement juridique  | Délai  | Éléments de preuve à fournir  | Référence rapport E/R | Levée O/N/ Abandonnée | Date de la levée   | Conclusion |
|----|---|---|--|--------|---|-----------------------|-----------------------|--|------------|
| 1  |   | <p><b>En matière de gestion opérationnelle des événements indésirables, je vous demande de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre la procédure de déclaration et de gestion des EI en conformité avec les dispositions réglementaires : rappel du cadre réglementaire applicable, identification/clarification des différentes typologies d'événements : EI, EIAS, EIG et EIGAS ainsi que des modalités différenciées de remontée aux autorités compétentes en fonction de la nature de l'événement ;</li> <li>- Diffuser la procédure et vous assurer de la bonne appréhension par l'ensemble du personnel de ces définitions et modalités de déclaration ;</li> <li>- Définir les modalités d'organisation des retex et les systématiser pour les EIG(AS), formaliser les comptes rendus mentionnant la recherche des causes, les axes d'amélioration, le suivi mis en œuvre ;</li> <li>- Organiser auprès du personnel un retour d'information sur les enseignements issus des retex dans un objectif d'amélioration des pratiques et si nécessaire, les modalités de soutien et d'accompagnement des professionnels et/ou des résidents ;</li> <li>- Porter dans un document institutionnel l'information du droit à la protection pour tout salarié qui, de bonne foi, a témoigné de mauvais traitements ou de privations infligés à une personne accueillie ou relâché de tels agissements ;</li> <li>- Et dans la continuité, rédiger une charte d'incitation au signalement pour diffuser une culture positive de la déclaration et de l'envue.</li> </ul> | <p>L.1413-14 C3F<br/>R.1413-68 et 89 C3F<br/>L.331-81 CASF<br/>R.331-8 et 9 CASF<br/>Instruction n° 2017/58 du 17 février 2017 relative à la mise en œuvre du décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 prise en application de l'article L. 331-81 du CASF.<br/>L.313-24 CASF</p> | 6 mois | <p>Procédure révisée en conformité avec le cadre réglementaire en vigueur<br/>Modalités de diffusion aux professionnels</p> <p>Modalités d'organisation des retex et modalités de diffusion des mesures issues des retex</p> <p>Transmission des retex 2023 et 2024</p> <p>Document institutionnel reprenant les obligations ET les droits des professionnels</p> <p>Charte d'incitation au signalement</p> | E1<br>E2<br>E3<br>R1  | N                     | <p><b>Analyses des observations de la structure contrôlée par la mission :</b></p> <p>Bien qu'annoncé par l'établissement, la mission n'a pas trouvé, parmi les éléments déposés sur la plateforme (11 éléments déposés pour les 2 prescriptions), la procédure mise à jour.</p> <p>Elle prend note qu'une formation des salariés à la déclaration des EI, EIAS et EIG(AS) sera mise en place en mai et que les réunions de direction intégreront un point régulier sur les événements le nécessitant (modèle de compte rendu transmis).</p> <p>L'établissement a choisi de modifier son règlement intérieur pour prendre en compte l'information du droit à la protection pour tout salarié qui, de bonne foi, a témoigné de mauvais traitements ou de privations infligés à une personne accueillie ou relâché de tels agissements. Néanmoins, celui-ci devra être soumis aux instances internes compétentes pour être validé, le règlement intérieur transmis ayant été soumis aux instances en mars 2010. Il devra en outre être validé (en lien avec l'inspection du travail si besoin), car certaines références réglementaires mentionnées ne sont plus à jour (dispositions modifiées ou abrogées).</p> <p>Un document d'incitation à la déclaration des événements indésirables a été rédigé, rappelant pourquoi et comment déclarer ainsi que le principe de non-punition.</p> <p><b>Décision :</b> La prescription n° 1 est notifiée pour les points suivants dans l'attente des éléments de preuve :</p> <p><b>"En matière de gestion opérationnelle des événements indésirables, je vous demande de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre la procédure de déclaration et de gestion des EI en conformité avec les dispositions réglementaires : rappel du cadre réglementaire applicable, identification/clarification des différentes typologies d'événements : EI, EIAS, EIG et EIGAS ainsi que des modalités différenciées de remontée aux autorités compétentes en fonction de la nature de l'événement ;</li> <li>- Diffuser la procédure et vous assurer de la bonne appréhension par l'ensemble du personnel de ces définitions et modalités de déclaration ;</li> <li>- Définir les modalités d'organisation des retex et les systématiser pour les EIG(AS), formaliser les comptes rendus mentionnant la recherche des causes, les axes d'amélioration, le suivi mis en œuvre ;</li> <li>- Organiser auprès du personnel un retour d'information sur les enseignements issus des retex dans un objectif d'amélioration des pratiques et si nécessaire, les modalités de soutien et d'accompagnement des professionnels et/ou des résidents."</li> </ul> <p><b>Éléments preuve attendus :</b></p> <p>Procédure révisée en conformité avec le cadre réglementaire en vigueur<br/>Modalités de diffusion aux professionnels (si formation, intitulé, nombre de salariés et qualification, document de présentation)<br/>Modalités d'organisation des retex et modalités de diffusion des mesures issues des retex</p> |            |

Tableau des mesures définitives  
Prescriptions

Inspectrice

|                     |                       |          |                        |
|---------------------|-----------------------|----------|------------------------|
| Nom établissement : | EHFPO Le manoir de la | FINESSET | 29 097 466 6           |
| Adresse :           | 45, rue des Mousiers  |          |                        |
| Code postal :       | 89 260                | Commune  | LA CHAPELLE-SUR-OREUSE |

| Nb | 2 | Libellé initial   | Fondement juridique                                      | Délai  | Eléments de preuve à fournir  | Référence rapport E/R | Levée O/N/ Abandonnée | Date de la levée | Conclusion   |
|----|---|---|--|--------|---|-----------------------|-----------------------|------------------|--|
| 2  |   | <p>En matière de fonctionnement du CVS, je vous demande de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le nombre de réunions annuelles du CVS prévu par les textes ;</li> <li>- Informer régulièrement le conseil de vie sociale de l'établissement des dysfonctionnements et événements qui affectent l'organisation ou le fonctionnement de la structure, de la nature de ces dysfonctionnements ou événements, ainsi que des dispositions prises ou envisagées pour remédier à cette situation et en éviter la reproduction;</li> </ul> | <p>R.331-10 CASF<br/>D.311-16 CASF<br/>D.311-20 CASF</p> | 3 mois | <p>Relevé de conclusions des CVS 2021 et 2022<br/>2023 (hors celui transmis) + calendrier prévisionnel et ordre du jour pour 2024</p> | E/R                   | N                     |                  | <p>Analysé des observations de la structure contrôlée par la mission :<br/>La mission prend note de la fluctuation importante dans la composition du CVS.<br/>Pour 2023, seuls deux comptes rendus ont été transmis, dont celui du 07/04/23 déjà adressé en procédure initiale.<br/>Les réunions avec les familles ont été instituées.</p> <p>En outre, elle constate qu'un retour sur les enquêtes de satisfaction des résidents et des salariés ainsi qu'une présentation des réclamations et des dysfonctionnements ont été réalisés avec un accueil positif des membres du CVS sur cette communication.</p> <p>La mission prend acte des ordres du jour du CVS pour 2024 prévoyant une présentation de la synthèse des événements infâmables et des réclamations. Elle rappelle que les relevés de conclusions des CVS doivent désormais être adressés à "l'autorité administrative compétente pour l'autorisation" (D.311-20 CASF).</p> <p><b>Décision</b> - La prescription n°2 est notifiée après reformulation de la manière suivante :<br/>"En matière de fonctionnement du CVS, je vous demande de respecter le nombre de réunions annuelles du CVS prévu par les textes ou, à défaut de pouvoir faire fonctionner cette instance, de maintenir une autre modalité de participation".</p> <p><b>Eléments de preuve attendus</b> : CR de CVS signés par le président du CVS pour l'année 2024.</p> <p><b>Délai</b> porté à 10 mois pour permettre la transmission du compte rendu du dernier CVS de 2024.</p> |

## Tableau des mesures définitives

## Recommendations

Inspectrice : [REDACTED]

|                      |                                 |           |                        |
|----------------------|---------------------------------|-----------|------------------------|
| Norm établissement : | EHPAD Le manoir de la pommeraie | FINESS ET | 89 097 468 6           |
| Adresse :            | 45, rue des Merisiers           |           |                        |
| Code postal :        | 89 260                          | Commune : | LA CHAPELLE-SUR-OREUSE |

| Nb | t | Libellé initial   | Référentiel de bonnes pratiques  | Référence rapport R | Maintenue :<br>O/N<br>Abandonnée | Conclusion   |
|----|---|---|--|---------------------|----------------------------------|--|
| 1  |   | <p>En matière de respect de l'expression des résidents et des familles, je vous recommande de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une procédure formalisée de gestion des réclamations ;</li> <li>- En assurer la mise en œuvre et la traçabilité ;</li> <li>- Diffuser un bilan des réclamations auprès des professionnels et du CVS dans une optique d'amélioration des pratiques et du fonctionnement de la structure.</li> </ul> | <p>RBPP : Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, HAS 2008</p> | R2                  | N                                | <p>Analyse des observations de la structure contrôlée par la mission :<br/>La mission avait bien pris en compte la procédure de gestion des réclamations [REDACTED] transmise par l'établissement.<br/>Elle note de la synthèse des réclamations adressée pour l'année 2023 et le délai de réponse au réclamant. [REDACTED]</p> <p>Décision - La recommandation n'est pas maintenue.</p> |