



## EHPAD PAYS DE FRANCE CARNELLE

### Site de Luzarches

Adresse postale

1, place de la République – 95270 Luzarches

Tel : 01 30 29 58 58

Mail : [accueil@ehpad-pdfc.fr](mailto:accueil@ehpad-pdfc.fr)

### Site de Viarmes

Siège social

3, Rue Kleinpeter – 95270 Viarmes

Tel : 01 30 35 35 03

Mail : [services@ehpad-pdfc.fr](mailto:services@ehpad-pdfc.fr)

## COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE VIE SOCIALE

**Séance du 23 Juin 2020**

### **Membres présents :**

*Représentants des familles : Mesdames BOSSU, DELGADO et Messieurs DUBRUNFAUT, HAUMER, VAIANOPOULOS*

*Représentant du Conseil d'Administration : Monsieur LEEUWIN*

*Représentante du personnel : Madame AUBERT*

### **Membres excusés :**

*Représentantes des résidents : Mesdames DUBRUNFAUT, PASCHEL*

*Représentante du personnel : Madame PIERRE*

### **Assistaient à la séance :**

Mesdames BENEDETTI (Infirmière coordinatrice – Site de Luzarches),

EL OUARROUDI (Gouvernante – site de Luzarches),

LEVASSEUR (Économat – Sites de Viarmes),

PRIET (Cadre de santé),

PERLIK (Psychologue – site de Luzarches),

QUESADA (Animatrice – Site de Luzarches),

Messieurs ISART (Directeur),

SERAYET (Adjoint au Directeur),

SKIBNIEWSKI (Chargé de mission)



Le Conseil était convoqué ce jour, le mardi 23 juin 2020 à 09h30.

Afin de respecter les gestes barrières, la présente réunion est tenue de manière exceptionnelle dans la salle à manger du site de Luzarches.

La dernière séance du Conseil de la Vie Sociale a eu lieu le 4 février 2020. Depuis, l'EHPAD Pays-de-France Carnelle a vécu une situation « excessivement difficile » avec la crise sanitaire du COVID-19.

Monsieur ISART tenait à remercier l'ensemble des personnes qui, par leur engagement et leur disponibilité, ont concouru au fonctionnement de l'établissement durant cette situation exceptionnelle.

En particulier, Monsieur LEEUWIN qui a été très présent du côté des équipes, et qui par son intermédiaire, l'établissement a pu mobiliser des personnes bénévoles extérieures.

Ainsi, 25 bénévoles étaient présents sur le site de Luzarches à tour de rôle, afin de suppléer aux missions de soignants et de personnel hôtelier, pour lesquelles le personnel a été absent pour cause de maladie.

Monsieur HAUMER est remercié également, qui, malgré la perte d'un parent durant cette crise, a été fortement présent.

De même, Monsieur VALANOPOULOS est remercié pour ses messages, ses encouragements et sa compréhension.

Monsieur ISART remercie aussi l'ensemble du personnel de l'EHPAD resté présent malgré les peurs et les angoisses.

Madame BENEDETTI a été sur tous les fronts.

Madame EL OUARROUDI également.

Madame PRIET, qui a pris ses fonctions mi-mars, a su faire face à la situation.

Monsieur ISART propose un moment de recueillement. Une minute de silence destinée à tous les résidents décédés durant cette crise.

Préalablement à la séance, Monsieur ISART tenait à rappeler les compétences du Conseil de la Vie Sociale. Il cite ainsi les dispositions du code de l'action sociale et des familles :

*« Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge ».*

En effet, Monsieur ISART est interpellé par la nature des questions posées par les membres du Conseil de la Vie Sociale, qui découlent plus de fonctions de contrôle que de fonctions de co-construction et de co-développement d'un projet.

Monsieur ISART regrette cette tournure et estime qu'il n'a pas de compte à rendre en permanence.

La parole est, bien entendu, libre, mais le Conseil de la Vie Sociale est avant tout une instance de consultation. Les séances ne doivent pas sous-tendre une relation d'hostilité.

Madame DELGADO est en désaccord avec les propos de Monsieur ISART, et perçoit les relations comme un échange et non comme un contrôle.

Monsieur VAIANOPOULOS pense que certaines questions ont pu être mal formulées, mais les représentants des familles ont besoin d'un retour sur les choses vécues et être informés en situation de crise.

## **1) Approbation du PV de la séance précédente et affichage**

Monsieur ISART rappelle le rôle de synthèse d'un compte-rendu, qui n'a pas vocation à reprendre l'intégralité des propos échangés.

Monsieur VAIANOPULOS rappelle la nécessité d'être le plus clair possible avec les familles et savoir les rassurer en communiquant.

Le compte-rendu de la séance précédente est approuvé par les membres du Conseil sous réserve notamment des modifications suivantes :

- Préciser l'existence d'un funérarium sur le site de Viarmes ;

Toutefois, Monsieur ISART précise que cette question n'est plus d'actualité, puisque les pompes funèbres prendront en charge directement ce service comme sur le site de Luzarches.

- Mentionner la demande de Madame BOSSU d'une procédure d'inventaire de linge identique sur le site de Viarmes à celle adoptée sur le site de Luzarches ;

Monsieur ISART confirme les difficultés au niveau du linge sur le site de Viarmes.

- Les représentants des familles réitèrent et insistent pour une présence de soignantes dans la salle commune et à l'étage pour surveiller et apporter des services aux résidents entre 14 h et 16 h. C'est une demande qui nous revient souvent de la part des familles.

Par ailleurs, est abordée la question de la diffusion des procès-verbaux aux familles. Une diffusion sur le site web, par messagerie et par affichage physique sur les sites de l'EHPAD sera mise en place, à compter du mois de septembre 2020.

## **2) Les résultats de l'enquête de satisfaction de novembre 2019**

Monsieur SERAYET présente les résultats de l'enquête de satisfaction.

L'enquête a reçu 50% de taux de réponses.

De manière générale, les familles sont satisfaites de l'ensemble des prestations de l'établissement.

Néanmoins, des points d'amélioration sont évoqués dans les commentaires :

- **Les horaires de visites**

Les horaires de visites actuels rendent impossible les visites du soir. Or, certaines familles ne sont disponibles que le soir, notamment du fait de leurs obligations professionnelles.

Madame BENEDETTI précise que pour les résidents en fin de vie, les visites sont autorisées à tout moment.

Par ailleurs, Madame BENEDETTI explique qu'il n'est pas évident de recevoir des familles à 18 heures, durant l'heure du repas et des couchers, nécessitant une prise en charge accrue.

Madame BENEDETTI attire l'attention également sur les familles qui n'attendent pas les soignants en fin de visite et décident de sortir des locaux par d'autres moyens.

Notamment par la salle de pause du personnel, alors qu'il s'agit un lieu privé, mais aussi par le château, sans refermer la porte, laissant ainsi l'établissement dans une certaine insécurité.

Parfois, la porte de la lingerie est dégradée.

- **Le site web**

Le site de l'établissement peut être amélioré, notamment en y intégrant un blog. Les comptes-rendus du Conseil de la Vie Sociale pourraient y être intégrés.

## • **Equipements**

Les familles sondées évoquent l'absence d'équipement pour les personnes à mobilité réduite sur le site de Viarmes (Ascenseurs, parking etc..).

## • **Entretien des chambres**

Madame EL OUARROUDI informe le Conseil de l'entretien des vitres à partir de mi-juillet sur les trois sites.

De son côté, Monsieur ISART informe le Conseil de la mise en place d'un contrôle inopiné des agents sur le travail effectué. Les responsables de service auront la tâche de recadrer leurs collaborateurs.

Madame BOSSU s'interroge sur la raison pour laquelle le site de Luzarches bénéficie de meilleures prestations pour le nettoyage des chambres.

Monsieur ISART répond que l'organisation est différente sur les deux sites. Il rappelle que les sites de Viarmes et de Luzarches étaient encore deux établissements distincts en 2018, et que la fusion n'a pas débouché encore sur une organisation identique.

Les règles concernant le temps de travail ne sont pas encore les mêmes sur les deux sites.

De manière générale, la culture d'entreprise est différente.

Sur le site de Viarmes, il n'y a pas de service identifié indépendant gérant l'hôtellerie et le ménage.

La mission de Madame PRIET est de mener à bien cette uniformisation.

## • **Etat des allées**

Monsieur VALANOPOULOS revient sur la réfection des accès aux bancs de la Rue aux Fées.

Monsieur ISART s'engage à faire prochainement et uniquement ces travaux.

Monsieur ISART ajoute que le site de Viarmes est sous bail emphytéotique, et qu'il n'y a pas moyen de refaire la voirie.

Le bâtiment sera démoli quand le nouvel établissement sera construit.

Par ailleurs, le Maire de Viarmes a préféré laisser ouvert le portail rue Kleinpeter afin de favoriser l'accès des personnes du foyer-logement.

### • **Le prix de journée**

Monsieur VALANOPOULOS pose une question sur la manière dont le prix de journée est fixé.

Monsieur ISART répond qu'une proposition de prix de journée est soumise au Conseil d'administration sur un budget, puis est transmise au département.

Les parties « hébergement » et « dépendance » sont financées par le Département du Val-d'Oise.

La partie « soin » est financée par la sécurité sociale via l'Agence Régionale de Santé.

Ainsi, un poste d'aide-soignante est financé à 70 % pour la partie « soin » par l'Agence Régionale de Santé, et à 30 % pour la partie « hébergement » par le département.

Pour un poste d'agent des services hospitaliers, le rapport est contraire. L'Agence Régionale de Santé finance à 30% la partie « soin », et le département, à 70% la partie « hébergement ».

Ce qui explique en partie les difficultés financières rencontrées par l'EHPAD de Viarmes, puisqu'on y retrouve souvent des agents des services hospitaliers faisant fonction d'aide-soignante. Ce qui maintient le financement en majorité sur la partie « hébergement », et non plus sur la partie « soins », et fait ainsi peser une proportion importante du coût sur les familles via le prix de journée.

Par ailleurs, Monsieur ISART précise tout de même que l'EHPAD Pays-de-France Carnelle est un des seuls établissements qui ne facturent pas la lingerie.

### **3) Retour sur la crise sanitaire du COVID-19**

Monsieur ISART annonce que la crise sanitaire du COVID-19 aura eu un impact financier conséquent sur l'établissement.

En 2019, les taux d'occupation étaient de 96% pour Luzarches et de 95% pour Viarmes.

Fin mai 2020, ils sont passés respectivement à 73% et 86%, sans compter la fermeture de l'accueil de jour et de l'hébergement temporaire.

Or les objectifs pour 2020 étaient de 97 %. Ce qui est problématique puisque les budgets et le prix de journée sont calculés à partir de ces objectifs.

Ainsi, les efforts qui ont été fait ces dernières années pour redresser les comptes ont été anéantis en quelques semaines.

Le nombre de décès sur l'ensemble des sites est porté à 33 : 23 décès sur Luzarches et 10 décès sur Viarmes.

La totalité des décès n'est pas forcément liée au COVID-19.

Madame AUBERT tenait à remercier Madame LAURENTON pour son investissement durant la crise sanitaire.

Madame LAURENTON a en effet assuré son service au-delà de ses horaires et a aidé à la distribution des plateaux, à la vaisselle, dans le contexte d'un personnel restreint.

De même, la mise en place des appels vidéo Skype représentait quelque chose de très important pour les familles.

Monsieur ISART indique que la crise sanitaire a révélé le fort engagement de certains agents. A contrario, l'investissement d'autres agents aura été très décevant.

Madame LAURENTON fait partie de ces agents très engagés.

Enfin, Monsieur ISART ajoute que durant cette crise, l'absentéisme du personnel aura été un problème majeur, qui a empêché l'établissement d'opérer sur un fonctionnement optimal en période de crise.

#### **4) Le fonctionnement de l'établissement après le déconfinement**

- **Fermeture de la Fondation**

Monsieur ISART évoque au Conseil la possibilité de la fermeture de la Fondation à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Les résidents seront transférés en priorité sur le site « la rue aux fées ».

Les raisons sont d'abord économiques et financières. L'Agence Régionale de Santé est en effet intéressée par la Fondation afin d'y mener une activité différente, notamment pour les personnes handicapées et/ou les femmes violentées.

Par ailleurs, l'établissement pourra de cette manière se recentrer sur les deux sites restants, tout en sachant que la fermeture intervient quand les travaux de reconstruction sont déjà bien engagés.

Le déménagement dans le nouvel établissement aura lieu dans moins de 2 ans.



Celui-ci disposera alors de structures dédiées : Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Pour la fermeture de la Fondation, le personnel sera maintenu, à l'exception de quelques agents non-titulaires.

Le temps consacré à l'accompagnement psychologique est également maintenu. Le temps dédié à la Fondation sera reporté sur le site de Luzarches.

Madame LAURENTON concentrera son activité d'animation sur le site de la « rue aux fées ».

Les cadres de santé élaboreront une organisation qui tiendra compte du personnel transféré.

Par ailleurs, le service de lingerie est transféré en totalité sur le site de Luzarches (matériel et personnel) à partir du 29 juin 2020.

Madame DELGADO se demande s'il ne serait pas plus judicieux de fermer la Fondation au 1<sup>er</sup> octobre 2020. Un certain nombre de personnes s'absenteront durant cette période estivale. Il serait peut-être préférable de compter par périodes trimestrielles.

Monsieur ISART répond qu'en termes de gestion, il est préférable de fermer au 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Toutefois, faute d'accord avec le département sur cette question, Monsieur ISART informe les représentants des familles que l'hypothèse de la fermeture de la Fondation n'a pas été retenue, et que par conséquent, l'activité y est maintenue.

- **Convention Hôpital - EHPAD**

Monsieur VAIANOPOULOS évoque les suites de la convention permettant aux personnes sortantes d'un hôpital d'occuper une place en EHPAD.

Monsieur ISART répond que ce système n'a pas fonctionné durant la crise sanitaire. Les personnes ont refusé de venir, malgré la gratuité.

Sans doute, l'entrée en EHPAD est un frein psychologique.

Par ailleurs, les Groupement Hospitaliers de Territoire préfèrent privilégier leurs propres lits d'EHPAD.

- **Mesures de protection**

Monsieur ISART rappelle brièvement les mesures prises par l'établissement lors de la détection de personnes porteuses du COVID-19 en son sein.

Ainsi, les personnes identifiées comme telles sont placées en isolement et les familles sont prévenues.

Les personnes étaient protégées avec les moyens disponibles durant cette période.

Monsieur ISART affirme que tout a été fait pour accompagner les familles dans le cas de la survenance d'un décès.

Par ailleurs, Monsieur ISART tenait à indiquer que les médecins ont fait présumer que l'ensemble des décès étaient liés au COVID-19. Ce qui a eu des répercussions importantes sur la prise en charge par les pompes funèbres.

Durant les temps forts de la crise, Madame BENEDETTI a dû gérer beaucoup de décès sur une courte période.

Monsieur ISART constate que le site de Luzarches a été beaucoup plus affecté que le site de Viarmes. Ce qui n'est pas le fruit du hasard, le virus étant arrivé par les intervenants extérieurs.

- **Prise de repas**

Madame BENEDETTI ajoute que la fermeture de la salle à manger à Luzarches a entraîné un travail supplémentaire considérable avec le passage en chambre.

Madame BOSSU a constaté que sa mère n'a pas eu de stimulation pour manger. Les plateaux n'ont parfois presque pas été touchés par sa mère et les cachets sont restés sur le plateau. La prise de médicaments doit être sous contrôle de la soignante.

Enfin, les représentants des familles demandent si les informations ont été transmises au personnel soignant afin d'établir un signalement et un suivi des personnes qui ne s'alimentent pas correctement avec la distribution d'un plateau en chambre.

- **Bénévoles**

Monsieur LEEUWIN rappelle que sa mère est résidente depuis 10 ans à Luzarches.

Monsieur LEEUWIN tenait ainsi à dire que l'EHPAD Pays-de-France Carnelle est un bon établissement, qui a connu une « sacrée évolution ».

Le dialogue n'était pas le même il y a 10 ans. Il n'y avait pas autant de membres présents au Conseil de la Vie Sociale. C'est une chance aujourd'hui.

Durant la crise, les bénévoles ont pu se rendre compte du travail effectué par le personnel.

Monsieur LEEUWIN tenait à remercier ainsi l'ensemble des équipes.

Il remercie également Peggy HOGUET et Véronique TALAZAC qui ont pu mettre en place les chaînes bénévoles.

Madame EL OUARROUDI tenait à remercier également l'ensemble des bénévoles pour leur implication, et leur présence jusqu'à des heures tardives. Les bénévoles étaient constitués de beaucoup de jeunes.

Pour le service technique, Monsieur ISART tenait à remercier le chef d'entreprise qui s'est mis à la disposition de l'établissement durant le confinement.

Une manifestation sera organisée le 5 septembre pour remercier toutes ces personnes qui, sans aucun lien avec l'EHPAD, se sont engagées durant la crise.

Mesdames HOGUET et TALAZAC, adjointes au Maire de Luzarches, auront été les principales organisatrices du bénévolat.

Une fête des familles sera également organisée ce même jour.

- **Communication**

Monsieur ISART est dubitatif sur la communication. En effet, « trop de com tue la com ».

Durant la crise, l'établissement a communiqué autant que possible, par divers moyens (site web, téléphone, skype etc.).

Il faut se méfier d'une communication abondante qui engendre de l'anxiété, dans un contexte où les chaînes d'information n'arrêtaient pas de publier quotidiennement le nombre de décès en EHPAD.

Les représentants des familles estiment que dans les circonstances, le peu de messages auprès des familles des résidents de l'EHPAD Pays-de-France Carnelle fut anxiogène pour eux.

Monsieur ISART exprime son désaccord et précise qu'en 6 semaines, 9 messages (mails et publications sur le site) ont été envoyés à chaque famille, en plus de 4 notifications sur le site.

Madame PERLIK a géré une partie des appels Skype en avril et assure qu'un soutien psychologique était présent auprès des résidents, bien qu'inhabituel.

Madame LAURENTON précise que malgré le confinement, la vie continuait au sein de l'établissement. Un journal a été publié chaque semaine.

Madame QUESADA indique que des cartes ont été envoyées à l'attention des résidents et du personnel comportant des messages de soutien. Le service d'animation a continué de fonctionner, même s'il ne s'agissait plus d'une animation collective.

Madame PERLIK explique la nécessité d'expliquer le fonctionnement des tablettes aux familles pour chaque session de communication par vidéo.

Madame AUBERT indique le problème posé par le port de masques pour les résidents malentendants, puisqu'ils ont l'habitude de lire sur les lèvres.

Enfin, Madame BENEDETTI a beaucoup répondu par téléphone entre 16h et 19h30, afin de transmettre les dernières informations aux familles. Le problème étant parfois que les membres d'une famille ne se transmettaient pas les informations.

Monsieur HAUMER quitte la séance à 11h55.

Monsieur LEEUWIN ne représentera plus la commune de Luzarches au Conseil d'Administration. Toutefois, il est le bienvenu pour continuer à travailler avec le Conseil de la Vie Sociale.

Monsieur LEEUWIN quitte la séance à 12h00.

#### • **Retour à la normale**

L'établissement reprend un fonctionnement normal. La salle à manger sera réouverte le samedi 27 juin sur le site de Luzarches.

Les visites de familles redeviennent libres.

Le service d'animation reprend également.

Concernant le matériel de protection, après des semaines de pénurie, Monsieur ISART annonce la constitution d'un stock alimenté par le Groupement Hospitalier de Territoire de Pontoise. Les livraisons sont hebdomadaires et permettront de faire face dans le cas d'une seconde vague.

Actuellement, il n'y a aucune personne contaminée au sein de l'établissement, qu'il s'agisse des résidents ou du personnel.

Les représentants des familles demandent quelle est la position de l'Agence Régionale de Santé dans l'avenir pour effectuer de nouveaux tests COVID-19.

### **5) Préparation de l'établissement pour l'été 2020**

Monsieur ISART informe le Conseil que l'établissement est prêt en cas de de canicule durant l'été.

Les locaux sont climatisés, des climatiseurs mobiles sont disponibles sur Viarmes.

Madame BOSSU évoque des filtres COVID-19 pour les climatiseurs

Monsieur ISART demande à Madame EL OUARROUDI de s'en occuper auprès de la société qui entretient ces appareils.

Madame DELGADO signale un manque d'eau gélifiée.

Monsieur ISART informe le Conseil que le marché d'entretien n'a pas abouti, en raison des mesures de confinement liées au COVID-19.

Compte tenu de la fermeture de la Fondation, il ne sera pas nécessaire de lancer un nouvel appel d'offres.

## **6) Questions diverses**

### **• Organisation des cadres de santé**

Monsieur ISART précise que Madame PRIET est cadre de santé à temps complet. Elle a vocation à occuper la fonction de Directrice des soins au sein du nouvel établissement.

Aujourd'hui, Madame PRIET exerce les fonctions de cadre de santé en remplacement de Madame IDELOT, partie à la retraite.

Pour le moment, il n'est pas nécessaire qu'elle soit présente à temps complet sur les deux sites.

Avec la construction du nouvel établissement et un site unique, Monsieur ISART précise que Madame PRIET ne reprendra pas des fonctions similaires à celles exercées par Madame IDELOT, reposant sur une configuration de trois sites.

Une réorganisation des services sera progressivement mise en place. Sur Viarmes, les métiers soins et hôtellerie seront clairement distingués

Madame PRIET a beaucoup de travail pour l'ouverture du nouvel établissement avec l'organisation des nouvelles structures (Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), unités Alzheimer).

### **• Modernisation du système d'information**

Monsieur ISART annonce la nécessité pour L'EHPAD Pays-de-France Carnelle de mettre à jour son système d'information. En effet, les logiciels sont différents sur les deux sites, et une partie des logiciels utilisent des fonctions obsolètes.

Un établissement de 150 lits est comparable à un petit hôpital et doit se doter d'outils adaptés.

- **Harmonisation du temps de travail**

Un travail important doit être fait sur le temps de travail du personnel. Actuellement, il n'y a pas d'équité entre les sites, ni entre les fonctionnaires et les contractuels.

Cette uniformisation doit avoir lieu de manière concertée.

La crise sanitaire a retardé le calendrier.

- **La situation du Directeur**

Monsieur ISART précise qu'il est Directeur d'hôpital détaché sur la fonction de Directeur d'EHPAD.

L'Agence Régionale de Santé souhaite lui confier le fonctionnement du nouvel établissement durant les premières années. Ainsi, Monsieur ISART serait reconduit pour 4 ans, à compter d'août 2020.

- **Le médecin coordonnateur**

L'établissement n'a pas trouvé de médecin-coordonnateur depuis le départ du Docteur CAZIN.

Un cabinet de recrutement a pour mission de trouver des profils adéquats. Cependant, le plus souvent, bien qu'intéressés aux fonctions, les médecins renoncent au poste en raison de la rémunération peu élevée.

En effet, c'est la sécurité sociale, via l'Agence Régionale de Santé, qui définit les limites de la rémunération.

Durant la crise sanitaire, l'établissement a pu bénéficier du concours d'une jeune médecin ayant accompli un travail irréprochable. Cependant, son projet professionnel est déjà constitué en Bretagne, et n'a pas pu rester au sein de l'établissement.

Madame DELGADO demande si les résidents, après la fermeture de la Fondation, vont garder le même médecin traitant.

Monsieur ISART répond que cela sera vu au cas par cas.

Plus aucune question n'étant à débattre, la séance est levée par Monsieur VAIANOPOULOS à 12h35.

Le Président du CVS,



**M. Serge VAIANOPOULOS**