

Colette Chaduteau et Brigitte Sotura, représentantes des familles ou des représentants légaux des résidents de l'Ehpad Saint-Joseph à Clamart

Ainsi qu'Emilie Chiche et Magali Cocaul André, au nom du collectif des familles

Bénédicte Roquette
Directrice Régionale
Orpea Île-de-France Ouest
Résidence La Garenne
31, rue de l'Aigle
92250 La Garenne-Colombes

Clamart, le 24 novembre 2023

Madame la Directrice Régionale,

En tant que représentantes des familles à la résidence Saint-Joseph de Clamart, et au nom du collectif des familles qui vient de se créer, nous tenons à vous alerter sur la situation préoccupante de cette résidence.

Depuis le début du congé maternité de la Directrice, Madame Fatiha Hachem, début juillet 2023, la situation générale de la résidence s'est dégradée à certains niveaux de fonctionnement : services aux patients, services administratifs, entretien, qualité inégale de la restauration, absence d'animateur...

Durant cette période, vous n'avez mis en place qu'une coordination du site de Clamart, assurée deux demi-journées par Madame Dasami Ayouba, déjà bien occupée comme Directrice de la Résidence Saint-Jacques de Paris ; cela s'est avéré absolument insuffisant, tant il est évident que la Direction doit être assurée par une personne dédiée, présente quotidiennement pour assurer le management des équipes et garantir le bon fonctionnement de l'Ehpad pour le bien-être des résidents. Nous n'avons eu d'ailleurs aucune occasion de rencontrer Madame Ayouba lors de nos nombreuses visites.

A ce stade, nous souhaitons vous faire observer que la majorité des familles et des résidents avait constaté, depuis l'arrivée de Madame Hachem à ce poste, une progressive mais très nette amélioration des services aux patients, de la qualité des animations, de la restauration et de l'ambiance générale de la résidence. Les familles apprécient particulièrement l'attention permanente et dévouée de Madame Hachem, sa disponibilité, sa bienveillance, qualités qui contribuent au bien-être des résidents et rassurent leurs proches.

C'est pourquoi, tous attendaient avec impatience le retour de Madame Hachem, le vendredi 17 novembre, pour qu'elle redynamise et remobilise rapidement les différents intervenants, restaure la qualité de fonctionnement et de service qui caractérisait cet Ehpad et qui avaient conduit au choix de cet établissement par de nombreux résidents et leurs proches.

Ce 17 novembre, jour même de son retour de congé maternité, Madame Hachem, était convoquée alors qu'elle reprenait contact avec son équipe, et était mise à l'écart de l'Ehpad par des représentants de la direction d'Orpea. Les familles ont été profondément choquées de la brutalité de cette éviction. Elles mesurent depuis le risque de dislocation des équipes qui peut s'ensuivre. Le fonctionnement de l'équipe intérimaire de la direction actuelle n'est pas satisfaisante et ne peut durer.

Compte tenu de l'inquiétude que cette situation suscite, un collectif des familles s'est immédiatement constitué.

Nous exigeons d'Orpea aujourd'hui des garanties concrètes et réelles sur le retour de la qualité des services en attendant le retour de Madame Hachem au plus vite.

Nous adressons une copie de ce courrier à Mr Laurent Guillot, Directeur Général d'Orpea, à Mr Erwan Dupuy, Directeur des Opérations, à Mr Renaud Pellé, Directeur Départemental de l'ARS 92, au service du contrôle des Ehpad du Conseil départemental des Hauts-de-Seine.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez recevoir, Madame la Directrice Régionale, nos salutations distinguées.

Colette Chaduteau

Brigitte Sotura

Emilie Chiche

Magali Cocaul André

PS : Nous venons d'apprendre la démission du Dr Diffalah, médecin coordonnateur particulièrement apprécié, décision prise suite à la mise à l'écart de Madame Hachem. Cette démission intervient alors qu'à ce jour 17 résidents n'ont plus de médecin traitant, suite à l'arrêt maladie de longue durée du Dr Chahinian. C'est ainsi que 30 résidents de Saint-Joseph n'ont pas de médecin prescripteur et que, de fait, le Dr Diffalah y supplée.