SOCIAL | Les professionnels lancent un appel au secours à Emmanuel Macron

La grande détresse des Ehpad

Cadences infernales pour les personnels, casse-tête budgétaire pour les directeurs, désarroi des familles, difficultés de recrutement : la situation dans les maisons de retraite a atteint un point de rupture. Au détriment des personnes âgées.

C'est une lettre en forme de cri de détresse. Mi-octobre, directeurs et représentants des salariés des Ehpad ont écrit au président pour dénoncer la situation de plus en plus intenable des établissements accueillant les personnes âgées dépendantes. Un courrier qui vient en écho au rapport de la mission Flash de l'Assemblée nationale. Il décrivait un secteur au bord de la rupture, avec un taux d'absentéisme en moyenne de 10 %, des accidents du travail deux fois supérieurs à la moyenne nationale. Une des mesures proposées par la mission - la création d'astreinte d'infirmiers de nuit - a été retenue par le gouvernement. Mais le problème de fond reste entier. Les maisons de retraites sont face à une équation insoluble : accueillir des personnes de plus en plus fragiles, physiquement et psychologiquement, avec de moins en moins de moyens. Le secteur peine à embaucher faute de ressources et de possibilité de mieux rémunérer des métiers peu attractifs. Il manque de crédits et subit de plein fouet, à la fois une réforme de la tarification votée sous Hollande (et confirmée par Agnès Buzyn), et la diminution drastique des emplois aidés, décidée par le gouvernement Philippe. Conséquence : les établissements manquent de bras. Les cadences des employés sont infernales, les difficultés financières des directeurs tournent au casse-tête. Les victimes en sont les personnes âgées, à qui les soignants ont de moins en moins de temps à consacrer. Une réelle « maltraitance institutionnelle ».

Élodie BÉCU

EHPAD — LES CHIFFRES CLÉS

Combien d'Établissements d'hébergement pour personnes âgées ?

10 481 établissements — **719 790** places

10 601 établissements (+1,1 % / 2011) dont... — **751 990** places (+4,5 % / 2011)

... **7400 Ehpad** (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) soit :

70 % des établissements — **600 380** places — **80 %** des places

En 2011 — En 2015 — En 2015

Combien de salariés ?

En 2015

500 050 salariés = **429 770** équivalents temps plein (ETP)

dont **87 %** de femmes

En moyenne: **57,2 ETP /100 places**

Près de **35 %** des établissements ont des difficultés de recrutement

Dans les **Ehpad**: **62,8 ETP /100 places**

Combien ça coûte ?

Hébergement en Ehpad : **53 à 80 €** / jour

Prix moyen hébergement **59,3 €** / jour + **Prix moyen dépendance** de **5,5 à 20,5 €** / jour

+7,6 % (+4,20 €) entre 2011 et 2015

(selon l'autonomie de la personne)

Combien de résidents ?

En 2015

728 000 personnes*

Près de **260 000 résidents** souffrent d'une maladie neurodégénérative.

Les **femmes majoritaires** et plus souvent seules que les hommes → **91 %** n'ont pas de conjoint.

1 personne âgée de **75 ans ou +** / 10

3 personnes âgées de **90 ans ou +** / 10

Des résidents de plus en plus âgés

En 2011 — En 2015

1 résident / 2 a

+ de 86 ans et 5 mois — **+ de 87 ans et 5 mois.**

*vivent dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ou le fréquentent en accueil de jour.
Source: enquête auprès des établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA 2015) de la DREES du ministère des Solidarités et de la Santé (septembre 2017).

VISACTU

LE CHIFFRE

117 **C'est le nombre de jours qu'a duré la grève aux Opalines de Foucherans, dans le Jura. Le mouvement, déclenché en avril 2017, restera comme le déclencheur d'une prise de conscience collective des conditions de vie dans les Ehpad en France. Les aides-soignants s'étaient mobilisés pour demander un meilleur encadrement des résidents.**

L'état d'esprit du personnel

« IL Y A UN ÉPUISEMENT DES SALARIÉS»

«On est toujours en sous-effectif», raconte Christine, animatrice dans un réseau d'établissements pour personnes âgées en Loire-Atlantique. «Les métiers d'aide-soignante, d'agent d'hébergement ou cuisinier ne sont pas attractifs. Quand vous êtes agent de service, pour un salaire au Smic, vous travaillez un week-end sur deux, faites des horaires coupés, le plus souvent: matin puis une pause de 3 ou 4 heures puis le soir. Les établissements ont du mal à recruter, et la charge de travail se répercute sur les employés en CDI. Ils doivent réexpliquer tout le temps les tâches aux CDD ou intérimaires qui tournent dans les services. Parfois, aussi, un poste n'est tout simplement pas pourvu. Une aide soignante devra faire dans la matinée trois toilettes en plus. Elle fait donc une toilette rapide et pas une douche. Et se sent parfois maltraitante parce qu'elle n'a pas le temps d'aider la personne âgée à rester ou être autonome. En tant qu'animatrices, on est moins sous tension, mais les collègues aides-soignantes sont tenues par des horaires cadencés. Avant le repas de midi, tous les résidents doivent être lavés et habillés sinon cela met en retard tout le service des repas. La tâche était déjà lourde, mais ça s'est encore aggravé depuis que les résidents sont de plus en plus dépendants. Parfois, vous habillez un patient qui est atteint de la maladie Alzheimer, et vous êtes obligé de le faire trois fois car entre-temps, il se déshabille. La dépendance physique est aussi compliquée à prendre en charge. Nous avons beaucoup d'arrêt maladies et d'accidents du travail liés à la manutention et aux transferts des patients, même si des appareils adaptés sont disponibles. De nombreux collègues ont été déclarés inaptes à leur poste de travail car ils ne peuvent plus mener à bien ces tâches très physiques. Au premier semestre 2017, il y a eu une dizaine de licenciements pour inaptitude dans les Ehpad de notre réseau. Il y a un épuisement chez les salariés, et une profonde amertume car ils ont l'impression qu'il n'y a pas de reconnaissance de leur métier. »

Le sentiment des familles

« LE PRIX N'EST PAS UN INDICATEUR DE QUALITÉ »

«Attention à ne pas accabler inutilement les Ehpad. Ils sont des maillons essentiels pour accueillir les personnes dépendantes, mais ils n'ont pas les moyens de fonctionner », observe Joseph Krummenacker, président de la FNAPAEF, qui représente les familles. « Avec 0,55 professionnel pour un résident, certains ne peuvent donner une douche que tous les 15 jours. Dans les établissements, il y a souvent de très beaux jardins. Mais ils sont vides car il n'y a pas assez de personnel pour promener les résidents et prendre le temps de parler avec eux. Alors qu'elles paient déjà en moyenne 2 000 euros par mois, certaines familles sont contraintes de payer en plus un accompagnateur pour venir faire manger leur parent, ou lui tenir compagnie. Car les employés, en sous-effectif, n'ont pas le temps de le faire. Parfois aussi le personnel est sous-qualifié. Certains salariés, embauchés pour des remplacements dans l'urgence, n'ont pas appris comment accompagner quelqu'un qui a perdu la parole ou qui est diminué. La situation risque de s'aggraver. Aucun gouvernement n'a mis en place les modes de financement nécessaires pour faire face à la situation. Pour les familles confrontées au placement d'un proche en maison de retraite, il est difficile de s'y retrouver. Il est possible de comparer les prix sur le site de la CNSA (*) mais pas la qualité des établissements. Or, le prix n'est pas un bon indicateur. Vous pouvez payer 4 000 euros et être moins bien accueilli que dans un établissement associatif à 2 000 euros. Certains ont des menus concoctés par des chefs, dans d'autres la nourriture est minable. Il existe des évaluations externes des établissements, mais elles ne sont pas publiées. Il faudrait les rendre publiques. » (*)www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

L'avis de la direction

« NOUS AVONS MOINS DE TEMPS »

«Avoir des problèmes de budget a des implications très concrètes », explique Pascal Champvert, président de l'Association des directeurs au service des personnes âgées (AD-PA), « C'est dire à une salariée, qui élève seule ses trois enfants, qu'on ne pourra pas la passer à temps plein alors qu'elle est volontaire et qu'il y a des besoins. C'est dire à une personne âgée qu'elle ne pourra plus aller sur la tombe de son mari car l'emploi aidé qui l'y emmenait n'est pas reconduit. C'est expliquer à un groupe de personnes âgées qu'il n'y a plus d'atelier jeu de cartes car il n'y a plus d'emplois aidés. C'est expliquer à une famille dont la mère était tombée et qu'on n'est venu relever au bout de trois quarts d'heure que deux aides-soignantes pour 40 personnes ne peuvent pas être partout en même temps. Moins de moyens pour les Ehpad, c'est moins de temps passé auprès des personnes âgées. Les agences régionales de santé nous répondent que ce n'est pas le nombre de personnel qui fait la qualité, et qu'elles connaissent des établissements aussi bien avec moins de personnel. J'aimerais qu'on nous en apporte la preuve ! C'est vrai que dans un hôtel une étoile comme dans un 5 étoiles, les draps et les chambres sont propres, mais on n'a pas la même qualité de prestation ! Il ne faut pas remettre en cause le professionnalisme des personnels qui consacrent leur vie aux personnes âgées. Les pouvoirs publics doivent arrêter de saluer d'un côté le dévouement des personnels, et de refuser dans le même temps d'agréer une augmentation de salaire de 0,44 % ! C'est du cynisme pur et de l'aveuglement. Il faut donner aux établissements les moyens de travailler ! »