

Le groupe d'Ehpad Emera dans la tourmente

Cinq plaintes ont été déposées contre plusieurs établissements, où des maltraitances sont dénoncées

ENQUÊTE

On l'a découverte à cause de l'odeur», confie une aide-soignante. Dans une note transmise en octobre à l'agence régionale de santé (ARS) d'Ile-de-France, M^{me} L., fille d'une résidente de l'Ehpad La Tournelle, un établissement du groupe Emera situé à La Garenne-Colombes (Hauts-de-Seine), a écrit : « 4 octobre : Restée seule, enfermée pendant vingt-quatre heures dans sa chambre fermée à clé. » Atteinte de la maladie d'Alzheimer, sa mère a été laissée une journée dans sa chambre verrouillée par le personnel, qui « la croyait hospitalisée ». Un « oubli » qui « n'a pas été porté à la connaissance » de la direction d'Emera. Pas plus que la dizaine d'incidents consignés dans le signalement de M^{me} L. à l'ARS : vol de vêtements, chambre sale, toilette non effectuée... Le groupe assure pourtant considérer « avec le plus grand intérêt toute réclamation ou plainte effectuée par les familles et résidents ».

Le cas est loin d'être isolé. En août 2022, un résident d'un Ehpad francilien d'Emera a subi un coma diabétique à la suite d'une erreur d'administration d'insuline. Plus récemment, le 26 août, une résidente de l'Ehpad Sophie, de Grasse (Alpes-Maritimes), s'est défenestrée. « C'était une dame qui était à bout, témoigne une soignante de l'établissement. Elle répétait qu'elle n'allait pas bien, mais rien n'a été fait. » Le parquet de Grasse, saisi, a conclu à un suicide et s'apprête à classer l'enquête. Le 5 septembre, une résidente de l'Ehpad La Tournelle meurt des suites d'une déshydratation. Le 29 septembre, un homme de 83 ans, pensionnaire d'un Ehpad du groupe à Châteauneuf-Grasse (Alpes-Maritimes), échappe à la vigilance des personnels et disparaît, avant que son corps, sans vie, ne soit retrouvé.

Des « plats remplis d'eau »

Le 3 octobre, Alice Béranger porte plainte pour les mauvais traitements subis, selon elle, par sa grand-mère, pensionnaire de l'Ehpad Douceur de France, à Gragnan (Gironde), également géré par le groupe Emera. Depuis, « une dizaine de plaintes » se sont succédées contre des établissements du groupe en France, assure M^e Farge, conseil de plusieurs familles plaignantes. Le groupe évoque, pour sa part, « cinq plaintes » depuis deux ans (dont deux pour l'Ehpad de Gragnan, confirme le parquet de Bor-

Les tarifs montent à 4500 euros par mois pour une place dans ces résidences

deaux) et assure diligenter « des enquêtes internes systématiques ».

Familles, mais aussi personnels et même directeurs d'établissement sont nombreux à dénoncer au sein du groupe Emera une dérive, résultant d'une course aux profits à tout prix, qui rappelle un précédent. « Deux ans après le scandale Orpea, rien n'a changé », s'indigne M^e Farge, qui s'étonne également du manque de réaction tant de l'opinion que des élus.

Avec 7 000 employés et une centaine d'établissements, Emera est un acteur majeur du secteur, situé dans le haut de gamme, avec des tarifs qui montent à 4 500 euros par mois pour une place dans ses établissements. Longtemps familial, le groupe, lancé en 1987 par Claude Cheton – l'une des 500 premières fortunes françaises, avec 320 millions d'euros de patrimoine en 2017, selon le classement du magazine *Challenges* –, affiche un confortable taux de croissance, qui a attiré les fonds d'investissement Ardian et Naxicap, entrés au capital en 2019. M. Cheton s'est mis en retrait, remplacé par Eric Baugas, un ancien de HEC passé par la banque d'affaires, qui s'est, durant les derniers mois, entouré notamment d'anciens cadres du groupe Orpea. « Pas de mystère », ironise M^e Fabre, à ce que 2019 soit aussi l'année où, selon de nombreux témoignages de familles, de soignants ou de directeurs d'établissements, les choses ont commencé à se gâter.

Derrière les bâtiments clinquants et la promesse de « faire pétiller la vie au quotidien » pour les pensionnaires, personnels et famille dénoncent une « maison où seuls comptent le chiffre d'affaires et le taux d'occupation », comme le résume une aide-soignante (qui souhaite rester anonyme), en poste depuis cinq ans dans un établissement francilien du groupe. « Je vois les choses se dégrader », témoigne, des larmes dans la voix, cette professionnelle chevronnée. Elle dénonce les « plats remplis d'eau » servis aux résidents, les chambres « sales », sans climatisation où, en pleine canicule cet été, « une dame en fin de vie agonisait



Une pensionnaire de l'Ehpad Emera La Tournelle, à La Garenne-Colombes, le 28 octobre 2022. LUC NOBOUT/IP3 PRESS/MAXPPP

dans une chaleur de hammam », au point qu'une soignante a fini par amener sa propre climatisation portable pour lui offrir un peu de confort – un point que le groupe dément, malgré plusieurs témoignages internes appuyés de photos. Et la liste continue : des perfusions non pratiquées faute de matériel, des « médicaments périmés » trouvés dans les stocks, des résidents à qui on met parfois une protection hygiénique faute de temps pour les accompagner aux toilettes... « Lorsqu'on le signale, on se fait engueuler, assure-t-elle. On est des pions, tout ce qui compte c'est de faire entrer de l'argent. »

Ce sont ces dérives, mais aussi l'effet du scandale Orpea, qui ont poussé Alice Béranger – l'une des rares personnes à accepter de témoigner à visage découvert – à finalement porter plainte, déclenchant l'ouverture par le parquet de Bordeaux d'une enquête préliminaire pour « violences habituelles sur personne vulnérable ». Une décision prise après « un an à signaler aux encadrants » les « déficits de soins, d'hygiène », dont souffre sa grand-mère de 96 ans,

parfois forcée de s'habiller seule ou dans l'impossibilité de manger faute d'aide pour fixer son dentier. Avant de saisir la justice, M^{me} Béranger a tenté d'alerter la direction de l'établissement. Celle-ci dément en bloc et évoque une « campagne de désinformation ».

Des « équipes démotivées »

D'autres enfants de résidents requièrent l'anonymat, expliquant qu'ils craignent des « représailles » des établissements contre leurs aînés qui y séjournent. C'est le cas de M^{me} N., dont les parents étaient résidents d'un Ehpad du groupe. « Pendant un an, c'était bien, mais, à partir de 2019, les choses se sont dégradées », poursuit ainsi cette femme, qui travaille également dans le secteur de la santé. « Il y a un problème de gestion du personnel », estime-t-elle. Avec des conséquences directes sur les résidents : « Ma mère m'a avoué que mon père n'avait pas été douché depuis quinze jours. »

Après le décès de sa maman, en 2021, le père de M^{me} N., atteint de démence sénile, est placé en « secteur fermé », à la sécurité ren-

forcée. « A 10 h 15, sa chambre était toujours fermée, dans le noir il n'avait pas eu de petit-déjeuner, (...) on ne lui mettait pas son appareil auditif, on oubliait son appareil dentaire, on lui mettait des couches, alors qu'il était propre. »

Plusieurs directeurs dénoncent eux aussi, sous le couvert de l'anonymat, un groupe en perte de repères, où les enjeux financiers sont prioritaires sur tout le reste. « J'ai pourtant démarré chez Orpea, mais je n'avais jamais vu ça », témoigne une directrice, choquée des « chambres abimées, des odeurs nauséabondes, du manque de matériel », mais aussi des « équipes démotivées » par un « turnover incessant ». « Il arrive qu'on nous envoie des gens qui ne connaissent rien au métier, raconte une soignante. On se retrouve à devoir les former sur le tas. » Même au niveau des directions d'établissement, le turnover est la règle. L'Ehpad La Tournelle a ainsi connu quatre directeurs en deux ans.

M^{me} D., qui dirige un établissement du groupe dans le sud de la France, fustige un manque d'auto-

nomie : « Tout est fait pour nous mettre la pression, on doit justifier ligne à ligne pourquoi on est à moins sur tel ou tel item chaque mois. On nous demande de faire des économies partout, surtout sur la masse salariale », poursuit-elle. « Il n'y a aucune incitation à la réduction des dépenses de personnel », dément le groupe. Selon plusieurs directeurs, pourtant, la pression est forte « pour remplir les chambres coûte que coûte ». Une « prime d'objectif » est versée si l'établissement atteint un seuil de bénéfices et si le taux d'occupation est conforme aux prévisions, selon un document interne.

Ce contexte délétère était jusqu'ici nié par la direction d'Emera. Les enquêtes journalistiques qui se succèdent – au point que le groupe a édité un document interne pour former ses directeurs à y répondre – semblent pourtant commencer à produire leurs effets. Selon nos informations, confirmées par le groupe, la directrice des opérations d'Emera en France, dont le nom est souvent revenu dans les témoignages, a été remerciée ces derniers jours. ■

SAMUEL LAURENT

Contre l'isolement des résidents, « un droit de recevoir et de visiter »

Un rapport remis au ministère de la santé à la mi-novembre plaide en faveur de cette mesure qui suscite des résistances chez les professionnels

Iest l'amour de ma vie et je suis son dernier», dit-elle. Chaque mercredi, vers 13 heures, Stéphanie quitte son travail. Fabrice (les prénoms ont été modifiés) l'attend dans un Ehpad, à une trentaine de kilomètres de Périgueux.

A 65 ans, l'ancien éducateur vit dans une « unité fermée » avec d'autres résidents atteints, comme lui, d'une pathologie neurodégénérative. Les visites dans cette maison de retraite publique sont permises de 13h30 à 18 heures. Or, Stéphanie n'est libre qu'un après-midi par semaine. Le mercredi est l'unique moment où le couple peut se retrouver. « Ici, ce n'est pas une prison », assure la direction de l'établissement. « Quand même un petit peu ! », regrette Stéphanie qui s'étonne de trouver, certains jours, Fabrice enfermé dans sa chambre, par le personnel qui en détient la clé. Au plus fort de l'épi-

démie de Covid-19, en 2020, les Ehpad ont été confinés pendant des semaines. Les portes ne se sont pas largement rouvertes depuis. Les restrictions de visite perdurent. Les entraves se sont même accrues dans certains cas.

« Traumatismes »

« Plusieurs alertes récentes montrent la perpétuation de certains comportements, comme si la crise avait permis de découvrir un pouvoir du directeur jusque-là inexploité », atteste Laurent Frémont, dans un rapport remis, le 14 novembre, au ministère de la santé. Le juriste, enseignant à Sciences Po, dresse le tableau sombre des « traumatismes » de milliers de familles dont les proches, « enfermés » en Ehpad pendant la crise sanitaire, sont morts de chagrin sinon du virus. Pour « éviter que ces isolements forcés ne se reproduisent », il plaide pour un

« droit de recevoir ses proches, et de visiter les siens ».

La mesure figure dans la proposition de loi « portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir en France », adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale, le 23 novembre. Pour la première fois, un texte législatif dispose que le « droit » au « respect » de « la vie privée et familiale » d'un pensionnaire d'une maison de retraite suppose la « visite de sa famille et de ses proches ». « Il était nécessaire d'en passer par la loi », se félicite Bernadette Ojardias, vice-présidente du collectif Ehpad Familles 42 et autres départements. L'association, établie dans la Loire, calcule que, sur une quinzaine d'Ehpad à Roanne et ses environs, cinq sont actuellement fermés aux visiteurs le matin et le soir.

La Défenseure des droits, Claire Hédon, aurait préféré que la loi aille jusqu'à prévoir un « droit de

« Trop souvent, les familles n'ont pas un regard bienveillant sur la cadence infernale des aides-soignantes ou des agents »

MALIKA BELARBI
aide-soignante

visite quotidien ». L'institution observe, elle aussi, les « freins mis à la présence des proches » en Ehpad. Elle se fonde sur des témoignages reçus encore ces derniers mois, comme celui de M^{me} Z., dont le père, confie-t-elle, « totalement dépendant, ne peut s'alimenter seul ». Les horaires de visites

(14 heures-18 heures) l'empêchent d'être présente au moment des repas. L'homme est dénutri et présente plusieurs escarres. L'établissement prétend lui fournir des compléments alimentaires. M^{me} Z. affirme « les retrouver dans l'armoire, non utilisés ».

L'introduction d'un droit de visite dans la loi soulève des résistances. Une partie des personnels s'inquiètent d'en faire les frais. « Accueillir les familles le matin, c'est compliqué », confie Malika Belarbi, aide-soignante à l'Ehpad Les Abondances, à Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine). Bien souvent, elles n'ont pas un regard bienveillant sur la cadence infernale des aides-soignantes qui doivent enchaîner les toilettes et qui souffrent de ne pas être assez nombreuses pour accomplir leur travail correctement », déplore cette représentante CGT-santé. La mesure suscite des critiques parmi les directeurs.

Le droit de visite « existe puisque la Constitution reconnaît la liberté fondamentale d'aller et venir », s'indigne Didier Sapy, directeur de la Fnaqpa, fédération d'Ehpad associatifs. Réaffirmer ce droit dans la loi est « non seulement inutile, mais stigmatisant. Cela sous-entend que les Ehpad sont des lieux d'enfermement ».

Directeur général de quatre Ehpad dans l'Aveyron, Pierre Roux juge « malencontreuse la volonté d'afficher un droit de visite au moment où, justement, on cherche à tout faire pour mettre en valeur la qualité [du] secteur ». Dans les établissements qu'il dirige, les résidents sont appelés des « habitants ». Chacun a le droit de « recevoir comme n'importe quel citoyen chez lui sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre », dit-il. La preuve que « c'est possible », veut croire M. Frémont. ■

BÉATRICE JÉRÔME