FRANÇOIS NÉNIN
AVEC SOPHIE LAPART

L'OR GRIS

MAISONS DE RETRAITE LE DOSSIER NOIR

Flammarion
ENQUÊTE

Extrait de la publication

FRANÇOIS NÉNIN
AVEC SOPHIE LAPART

L'OR GRIS

Des personnes âgées alimentées avec des croquettes pour animaux, d'autres brutalisées, insultées, enfermées, ces exemples nourrissent régulièrement les rubriques des faits divers. Une maltraitance plus insidieuse, plus difficile à traduire en justice tue beaucoup plus : la maltraitance institutionnelle. Délaissement, absence de soins, erreurs médicamenteuses, sous-alimentation, déshydratation, chutes à répétition, abrutissement chimique entraînent des morts prématurées autorisées par une logique industrielle implacable : un encadrement minimum pour un rendement maximum. Les affairistes sont à l'œuvre dans un secteur sans contrôle pour rafler un joli magot : un gisement d'or gris qui marge à 25 %. Certains y ont bâti des fortunes figurant dans le top 100 en France : on les appelle les roitelets de l'or gris.

Cette enquête journalistique nous emmène dans les recoins les plus indignes de notre pays, ces mouroirs à l'apparence si honorable, parfois hors de prix pour les familles, éclairée par le témoignage bouleversant d'une aide soignante qui a décidé de briser la loi du silence.

En 2050, un Français sur trois aura plus de 60 ans, contre un sur cinq en 2005 ! Un million et demi de personnes se trouvent en perte d'autonomie, avec un contingent de 80 000 personnes âgées dépendantes de plus chaque année. Un tsunami-Alzheimer nous attend : il est plus que temps de réagir. Des solutions existent.

François Nénin, journaliste d'investigation, est un ancien chef de rubriques de *60 millions de consommateurs*. Il a notamment publié *Transport aérien : le dossier noir* (Éditions Privé, 2006).

Sophie Lapart a travaillé 15 mois en tant qu'aide-soignante dans une maison de retraite avant de démissionner, écœurée par ce qu'elle y a vu.

Flammarion

ENQUÊTE

Photo de couverture :
© G.M.B. Akash / PANOS-REA

11-W N Création Studio Flammarion

Extrait de la publication

L’Or gris

Du même auteur

Transport aérien : le dossier noir, Éditions Privé, 2006.
Crashs aériens ce qu'on vous cache, Éditions Privé, 2007.
Tous les droits du consommateur, Que Choisir Édition, 2009.

François Nénin
Avec Sophie Lapart

L'Or gris

Flammarion

Extrait de la publication

© Flammarion, 2011
ISBN : 978-2-0812-5428-2

Extrait de la publication

« Seul un pays authentiquement moderne était capable de traiter les vieillards comme de purs déchets. »

Michel Houellebecq, *La Possibilité d'une île*, Fayard, 2005.

Extrait de la publication

Extrait de la publication

À Timothée, Abigaël, Ethan et Emma.

François Nénin.

À Sabrina, Chloé, Aude, Cassandre, Aliénor, Andréa et à tous ceux qui me sont restés fidèles. Mes remerciements vont à François Nénin, qui n'a jamais douté de ma parole, qui m'a permis de témoigner au-delà de mon espérance, et qui, surtout, a pris la peine de s'arrêter et de s'investir dans un sujet qui repousse tant d'autres.

Sophie Lapart.

Extrait de la publication

Extrait de la publication

Préface

Cela fait dix ans que nous nous battons seuls contre la maltraitance des personnes âgées. Nous revendiquons le fait d'avoir sauvé des vies, d'avoir mis hors d'état de nuire des maltraitants. Dans ce secteur, la réalité dépasse souvent la fiction. En France, trop de personnes meurent prématurément, dans la souffrance et le délaissement, sans que personne ne s'en soucie !

Pour comprendre ce phénomène sociétal, il faut regarder en face la situation d'un pays qui ne veut pas ou ne sait pas lutter contre la maltraitance. Un pays qui néglige les anciens et abandonne les plus fragiles. L'État français ne fait que favoriser l'économie de marché et l'industrialisation des vieux et instaure un fonctionnement lié à la recherche de l'économie et de la rentabilité dans le secteur public. Pire : il porte atteinte aux personnes âgées en les évoquant comme un fardeau pour la société et en opposant les générations entre elles par le biais de son discours sur la contribution financière solidaire des Français, présentée comme une contrainte. L'État ne prend pas en compte l'existence et le combat d'associations comme l'AFPAP (qui n'a aucune

écoute, aucun soutien ni aucune valorisation malgré nos réussites dans nos combats et malgré notre utilité). Il orchestre des apparences pour faire croire que la situation est sous contrôle et minimise les chiffres de la maltraitance.

Car, dans notre société, les personnes âgées dépendantes ne sont plus considérées. Elles sont trop souvent abandonnées dans les maisons de retraite sans que personne ne défende leurs droits. L'image dégradée qu'ont les Français de la maison de retraite n'est pas un hasard : cette réalité a été montrée de façon crue et parfois insoutenable par des journalistes et des écrivains sans que l'on puisse remettre en cause la véracité de leur travail. Mais lorsque, régulièrement, de sordides affaires de maltraitance dans les maisons de retraite sont mises en lumière, l'opinion publique ne réagit pas : aucune mobilisation n'a lieu pour obliger le pouvoir à sanctionner ces actes.

Face à cette situation, pouvons-nous réellement compter sur les rares lobbies de familles de résidents, souvent infiltrés par des représentants de maisons de retraite qui les utilisent comme porte-voix de leurs revendications patronales ?

Alors que nous devrions œuvrer ensemble, nos pires adversaires dans la lutte contre la maltraitance restent certains représentants patronaux du secteur.

Nous connaissons le positionnement de la profession : elle est dans le déni, ne voulant pas reconnaître l'ampleur du phénomène.

L'absence de politique de lutte du gouvernement, le manque d'arbitrage et de courage des autorités et des professionnels, la résignation des familles, sont des freins à notre combat et participent à la chape de plomb qui pèse sur ce phénomène bien réel.

Extrait de la publication

On ne peut évoquer le grand chantier de la dépendance sans avoir au préalable assaini la situation et s'être assuré de l'honnêteté des acteurs et de leur volonté réelle à vouloir œuvrer véritablement et prioritairement au profit des personnes âgées dépendantes. Comment être rassuré sur l'utilisation des fonds publics injectés dans un secteur qui échappe à tout contrôle ? On ne peut construire un monde solidaire plus humain sur les ruines du déni et du mépris des personnes âgées.

Au nom des personnes âgées fragiles et vulnérables, victimes silencieuses que nous nous efforçons de défendre, je ne peux que me réjouir qu'un journaliste s'empare du sujet, se plonge pendant des mois dans cette enquête difficile et qu'une aide-soignante ait décidé de dénoncer la maltraitance qui s'offrait à ses yeux de façon insupportable.

Christophe Fernandez
Président de l'Association française de protection
et d'assistance des personnes âgées (AFPAP).

Extrait de la publication

Prologue

L'enjeu est de taille : en 2050, un Français sur trois aura plus de 60 ans, contre un sur cinq en 2005 ! Un million et demi de personnes se trouvent en perte d'autonomie, avec un contingent de 80 000 personnes âgées dépendantes de plus chaque année. Ces perspectives démographiques et économiques laissent entrevoir avec effroi l'explosion du secteur. C'est aussi un tsunami-Alzheimer qui nous attend puisque 22 % des plus de 90 ans sont atteints par cette maladie.

Aujourd'hui, certains départements ne parviennent plus à faire face à la nécessité de financer la fin de vie de leurs aînés. Le secteur de la dépendance est exsangue : la maltraitance institutionnelle a pris ses racines dans un cruel manque de moyens, notamment humains, et dans l'indifférence des pouvoirs publics. Alors que, de son côté, le secteur privé, aux bénéfices insolents, a imposé sa loi industrielle implacable. Il est temps de lancer un grand chantier de la dépendance. Roselyne Bachelot l'a défini comme « sa lettre au Père Noël ». Faut-il y croire, quand les promesses n'engagent que ceux qui y croient ? De tous

Extrait de la publication

bords, les gouvernements successifs ont été déficients. Le vieillissement de la population est une bombe à retardement. L'implosion lente couve. Pour mettre en route ce chantier, la société française devra faire des choix et répondre à une question qui dépasse le clivage droite-gauche : la logique industrielle, commerciale, celle de la rentabilité et de la productivité, que l'on a aussi injectée dans le secteur public, peut-elle cohabiter avec celle du soin à prodiguer aux personnes vulnérables ?

La non-mise à disposition de moyens dans le secteur de la dépendance a un corollaire : le phénomène de la maltraitance, bien ancré en France, et qui bénéficie d'une certaine tolérance. En effet, comme le disait avec à-propos la présidente d'une association de familles de résidents : « On ferait vivre au secteur de la petite enfance ce que l'on fait endurer aux aînés, ce serait la révolution dans la rue. » Le temps de survie en maison de retraite des personnes de plus de 75 ans est court : deux ans pour les hommes et trois pour les femmes [1] ! Les vieux sont-ils une catégorie à part, des « presque-morts » à cacher, des citoyens sans projet, sans douleur, sans amour et sans dignité ?

Ce livre a été difficile à écrire, laborieux et douloureux. Mais il fallait le faire pour démontrer l'ampleur du phénomène, l'indifférence de la société, et la complaisance des pouvoirs publics face à ce génocide silencieux.

Il fallait le faire dans l'espoir de provoquer un sursaut, une prise de conscience.

Tant que les lois économiques prendront le pas sur l'humain, nous nous condamnerons à aborder l'autre en termes d'utilité, et à le maltraiter quand il devient inutile.

1. Enquête sur les EHPA en 2003/DRASS/exploitation DRASS-CR : http://www.annuaire-maison-retraite.org/statistiques-maison-retraite.htm

Extrait de la publication

Les vieux sont devenus des marchandises : les établissements parlent des sociétés intermédiaires chargées de leur placement comme des « fournisseurs ».

C'était un devoir de décrire les conditions terribles dans lesquelles nos aînés peuvent terminer leurs vies. Nous avons voulu faire ce livre pour provoquer un appel à la désobéissance face à un fonctionnement aberrant et des conditions de travail qui détournent les professionnels de leur mission première : « le prendre soin ».

Comment nous avons travaillé

Ce livre démarre par une enquête journalistique qui cerne les contours de la maltraitance. Est-ce un mal typiquement français ? Quels sont les ressorts et les causes de ce fléau qui entraîne vers une mort prématurée un contingent de personnes âgées ? Pourquoi ces vieux ne peuvent-ils pas finir leurs vies dans un relatif confort, dans la sécurité et dans la dignité ? Quel est ce lien, ténu, existant entre l'argent et la maltraitance, l'un étant le moteur de l'autre, dans un secteur économique qui marge à 25 % ?

D'autres exemples nourrissent le récit. On s'attardera notamment sur un « cas d'école » de la maltraitance qui conjugue les pires ingrédients que l'on puisse trouver : l'histoire de Château-Lamothe, une maison de retraite plantée dans la magnifique région bordelaise. Avec l'aide de Christophe Fernandez, nous avons pu avoir un accès exclusif au dossier juridique de Château-Lamothe, qui lève le voile sur des pratiques d'un autre temps, des actes couverts par l'administration, l'autorité de tutelle, et un personnel qui a collaboré dans l'effroi. Éléments indissociables de la maltraitance, la désinformation et la communication sont de puissants leviers dans ce secteur. Cet envers du décor permet

de comprendre les difficultés que les journalistes ont à informer face à un lobby puissant. (À ce propos, nous saluons les efforts effectués par certains interlocuteurs institutionnels pour tenter de connaître le nom de notre éditeur…)

On abordera ensuite le quotidien d'une aide-soignante, démissionnaire d'une structure jugée maltraitante. C'est une plongée au cœur de ce métier difficile qui nous montre aussi la façon dont vivent et meurent nos aînés dans notre pays. Souhaitant dénoncer les conditions de vie de l'établissement dans lequel elle travaillait, Sophie Lapart a cherché l'appui d'un journaliste afin d'être entendue par la DDASS. Il est rare qu'une aide-soignante ose témoigner à visage découvert. Cette référente bientraitance, qui a dû affronter de nombreuses pressions, revient aussi sur le plaisir qu'elle a eu à travailler au contact des personnes âgées. Recueillant son témoignage étayé par de nombreux documents, j'ai donc réalisé un premier signalement en février 2010. Sans succès. J'ai alors publié, au mois de juin de la même année, un article dans le magazine *VSD*, dans lequel Nora Berra, alors secrétaire d'État aux aînés, appelle clairement à la dénonciation de ces situations de maltraitance. Thierry Ardisson, très sensible à cette question, s'est emparé du sujet et a invité Sophie Lapart à se confier dans son émission *Salut les Terriens.* Un mois plus tard, un contrôle de la DDASS a finalement été diligenté !

J'aurais évidemment aimé ne pas avoir à écrire ce livre. Je ne voulais pas accumuler les descriptions et les faits divers sordides, relatant des actes de barbarie, ni sombrer dans un sensationnalisme déplacé. Je ne connaissais pas grand-chose au secteur de la vieillesse. J'ai découvert, au cours de cette enquête effroyable, un monde déprimant qui m'a appris une autre définition du terme OVNI. Ces objets vivants non identifiés sont ces vieux qui déambulent dans les couloirs, hagards, shootés. Ils sont transparents, on ne

les voit plus, on ne leur parle plus… on ne les nourrit plus ! Heureusement, il reste, malgré tout, une note positive : il existe des endroits où ils sont choyés et respectés.

Il fallait raconter cette réalité, dire la vérité sur ces mauvais traitements, regarder la maltraitance pour sortir de ce déni. Il ne s'agit pas de livrer à la vindicte des noms ou des catégories d'individus. Notre analyse est systémique : la maltraitance est un problème sociétal qui nous concerne tous ou nous concernera tous directement un jour. Ce livre est évidemment dérangeant, culpabilisant, mais nous avons l'espoir que de ce constat naîtra une prise de conscience, et, peut-être, des changements.

Formons ce vœu…

François Nénin.

Extrait de la publication

Extrait de la publication

9. Zemgor : quand des médecins dénoncent..... 145
10. Maisons de retraite clandestines 155
11. Paroles de soignante 157

Partie IV
Un secteur sans contrôle

12. DDASS : l'indigence des inspections..... 169
13. Nous avons testé Allô Maltraitance..... 177
14. Familles, entre déni et révolte..... 189
15. L'État et les politiques..... 193
16. Médias..... 201

Partie V
Les Jardins de Médicis

17. Ma première journée 213
18. Les toilettes nocturnes de Rose..... 217
19. Ovnis..... 225
20. Michel 227
21. Colette..... 233
22. Graziella (l'obsession de la rentabilité) 239
23. Georges (le suicide des personnes âgées)..... 243
24. Valérie (le personnel) 249
25. Retour d'expérience d'une aide-soignante écœurée 257
26. Qui va payer la facture de la dépendance ?..... 269

Conclusion. Comment lutter contre la maltraitance ? .. 275

Annexe I 285
Annexe II 295
Annexe III..... 297

Remerciements..... 299

Extrait de la publication

Mise en page par Meta-systems
59100 Roubaix

N° d'édition : L.01ELKN000350.N001
Dépôt légal : avril 2011

Extrait de la publication