

EFJ mag!

Octobre 2014



**Business de l'or gris :
Comment
on rackette
les vieux**



 **AIGLE**
DEPUIS 1853

PARIS . LONDRES . TOKYO . NATURE



Edito

« Pas d'encadrement pour les dents-longues de la silver éco »

L'histoire se répète. Sous Nicolas Sarkozy, déjà, l'Etat s'était emparé du dossier « vieillesse ». Pourtant, la réforme de la dépendance tant attendue ne mènera à rien, en permanence reportée, et la montagne accouche d'une souris. Il est encore question de dépendance aujourd'hui, puisque l'Assemblée Nationale a adopté une loi relative à l'adaptation de notre société à la vieillesse. Visant essentiellement à aider les vieux à rester chez eux, les autorités laissent encore filer le fond du problème. L'encadrement de groupes aux poches pleines et aux dents-longues n'est pas à l'ordre du jour.

Vincent Nahan



**Résidence
Personnes Agées**

Maisons de retraite : **AUTOPSIE D'UNE ARNAQUE**

Le business de l'or gris n'a jamais généré autant d'argent : c'est un secteur qui marge à 25%. Ses acteurs cherchent aujourd'hui à racketter les vieux, leurs familles et le contribuable au travers de ventes injustifiées où forcées. Nous avons eu accès à des informations confidentielles sur ces stratégies à faire froid dans le dos.

PAR VINCENT NAHAN

« **O**n se croirait à la *Thalasso de Saint-Malo !* », s'indigne Françoise retraitée depuis plusieurs années. En recherche d'un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personne Âgée Dépendante) pour sa sœur Monique, elle s'avance dans le hall de la Villa Marie-Louise, une clinique Orpea installée à la Garenne-Colombe. La vieille dame s'occupe de sa sœur, aveugle, depuis près de quatre ans mais ce n'est plus possible aujourd'hui. « *Monique souffre de plusieurs handicaps, sa santé se détériore vite. Maintenant on doit faire face à la dépendance.* » Et la note va être salée : un mois dans un établissement médicalisé c'est en moyenne 2000 euros, hors de Paris. S'il s'agit d'un EHPAD situé dans la capitale, les prix grimpent jusqu'à 4000 euros. « *C'est bien trop cher !* » s'agace Françoise, le visage fermé et les traits presque durs. « *Les retraites ne font que baisser. On a pas assez d'argent pour pouvoir payer, et trop pour prétendre aux aides. Ma sœur a dû revendre son appartement pour rassembler de quoi être prise en charge.* » Le 15 octobre, Monique signait le contrat de vente en viager du petit pied-à-terre parisien qu'elle possédait dans le XIX^{ème} arrondissement, sur les bords des Buttes-Chaumont. « *Mais on fait quand même partie des plus chanceux. Pour les moins aisés, la retraite n'existe simplement plus. De nombreux vieux sont dans des situations pire encore.* » dénonce-t-elle, le regard mauvais posé sur l'accueil. Et en effet, il existe pire que simplement

devoir payer cher. L'or gris c'est un marché juteux qui attire des financiers, prêts à tous les montages pour bâtir d'imposantes fortunes, à l'image de Jean-François Gobertier, ancien chauffeur de taxi et aujourd'hui à la tête de GDP Vendôme (un des groupes leader de maison de retraite). Il est à la 96^{ème} place du classement Challenges, avec une fortune estimée à 650 millions d'euros en 2014.

D'ici 2050, un Français sur trois sera âgé de 60 ans, d'après l'Insee. La France vieillit, et les vieux forment un nouveau marché : celui de la silver économie, qui rapporte gros. Le 5 décembre 2013, le Figaro avance un chiffre d'affaire hors taxe de 55,7 milliards d'euros, 238 entreprises spécialisées et près de 44 000 emplois. En février 2014, l'autorité de la concurrence autorise la fusion de Korian et Medica, deux piliers du secteur. Ce rapprochement marque la naissance d'un nouveau géant - la nouvelle entité devient le premier acteur du marché de la dépendance en... Europe - qui représente à lui seul 2,2 milliards d'euros de chiffre d'affaire cette année pour 57.000 lits disponibles. S'il s'agit là d'un poids lourd du business de l'or gris, le secteur privé n'est pas majoritaire : il ne compte « que » 22% du parc d'établissements (soit, environ une place sur cinq en maison de retraite). Cependant, le secteur public se désengage, par manque de moyens. Le secteur privé non lucratif peut s'assimiler à de l'associatif : il n'est pas rentable. D'après un juriste spécialiste du secteur, « *Tous les facteurs convergent aujourd'hui pour ouvrir un boulevard aux acteurs privés. Le secteur public est majoritaire, certes, mais il est bien trop atomisé pour y faire face.* »

En dépit d'une capacité de lits et d'établissements moins élevée, le secteur privé est donc celui qui mène la danse. Et si Françoise et Monique, nos deux retraitées, ne sont pas les seules à trouver que le prix d'un mois en maison de retraite frise le ridicule ou l'indécence, c'est bien parce qu'il n'est pas investi d'une mission humaine comme le secteur public. L'objectif qu'il porte, c'est le profit. Et il a cessé de s'en cacher. Selon Christophe Fernandez, président de l'Association Française de Protection et d'Assistance aux Personnes âgées (AFPAP), c'est même un marché « *qui profite à tous* », sauf à nos aînés qui en sont les victimes. « *Les pompes-funèbres ont intérêt que ça continue ainsi. Les pharmacies également. Pire que tout, ça s'inscrit également dans l'intérêt des familles pour qui il est trop contraignant de garder une personne âgée dépendante à la maison. Somme toute, tout le monde est complice* », s'insurge-t-il avant de pointer du doigt la monétarisation de réseaux qui poussent les maisons de retraites à des prix aussi prohibitifs. Selon lui, la régénération du public en maison de retraite se faisait auparavant au travers de prescripteurs qui orientaient les patients

vers des établissements spécifiques en échanges de petits cadeaux. Ces prescripteurs, le plus souvent appartenant au personnel médical en charge des patients interviennent auprès des familles quand celles-ci commencent à paniquer. « *L'hôpital n'est pas un lieu de résidence. Il y a forcément un moment où il faut libérer le lit, et c'est à ce moment là que le prescripteur se manifeste* », explique le président de l'AFPAP. Et puisque les familles ne peuvent pas loger leurs aînés à leur domicile, il leur est communiqué le numéro de « *gens qui pourront les aider* », à savoir l'EHPAD pour lequel le prescripteur travaille.

La situation a évolué quand certaines maisons de retraites ont fait appel à des sociétés privées pour renouveler leur population, et quand le procédé s'est généralisé. « *Des sociétés qui se présentent comme des organismes ont récupéré les prescripteurs des maisons de retraites avant de leur fait signer un contrat. C'est ce qu'à fait Cap Retraite, notamment* », rapporte Christophe Fernandez. Une fois les prescripteurs sous contrat, les maisons de retraites ne peuvent plus jouir de leur réseau. Elles deviennent donc dépendantes (à leur tour !) de sociétés comme Cap Retraite ou Retraite Plus. À partir du moment où ces groupes deviennent incontournables pour les maisons de retraites, ils disposent de moyen de pression contre elles. « *Il s'est mis en place un système d'enchère où chaque établissement doit être prêt à payer plus cher que son concurrent pour récupérer un résident. On les achète pour des sommes qui montent jusqu'à 2000 euros par tête* », déclare-t-il non sans ajouter que ce système correspond à près de 8 entrées sur dix en maison de retraite. Selon lui, certaines maisons de retraites se retrouvent même avec la corde au cou et sont contraintes d'augmenter leurs tarifs.

FAIRE DE L'ARGENT NEUF AVEC DES VIEUX

Néanmoins, ça n'est pas l'unique raison qui justifie le prix d'un mois en EHPAD. Les 4000 euros dont doivent s'acquitter les résidents de la capitale sont également dû au prix par mètre carré, particulièrement élevé à Paris. Et c'est sans oublier tout le décorum que Françoise critiquait lors de sa première visite à la villa Marie-Louise. Pour le président de l'AFPAP, « *Les établissements médicalisés ont mis en place une opération séduction dont le but premier est d'attirer les familles, qui vont payer.* » D'où l'utilité du marbre et des dorures dans certaines résidences : le but du jeu est de parvenir à convaincre les familles que le cadre est si agréable que leurs parents ne pourront que s'y plaire. Cependant, si louable que cette intention puisse paraître, elle présente des dangers aux yeux de l'ancien gendarme, décidé à prendre la défense des personnes âgées. « *Certaines de ces infrastructures, qui vont de paire avec une image édulcorée de la vieillesse, nuisent à la prise en*

charge de celle-ci ! » Il est vindicatif, protestataire et ne manque pas de rappeler les événements de 2003, ou la canicule a eu raison de près de 20 000 personnes en France. « *Les baies vitrées font d'agréables décors, cependant elles peuvent aussi transformer une pièce en four et faire des blessés, voire des morts. Le danger est réel* », souligne-t-il. Le soucis n'est pas tant celui des baies vitrées, mais il est représentatif : le secteur privé ne cache plus sa volonté de faire du profit. Le problème n'est pas là non plus. Le problème vient du fait que ce profit est réalisé au détriment de l'aspect humain pourtant inhérent à la mission d'une résidence visant à prendre en charge la vieillesse et la dépendance. « *Dans ce genre de structure, tout ce qui compte c'est l'argent. Les directeurs sont tenus à des résultats et ne sont intéressés que par le rendement* », regrette Françoise.

Un point de vue partagé par une ancienne aide-soignante, qui travaillait encore récemment à la résidence Saint Gothard de Strasbourg. Si elle souhaite rester anonyme, elle accepte toutefois de témoigner, choquée par certains aspects de ce qu'elle a vu. « *La principale pression que j'ai subie, c'était celle du facteur temps* », commence-t-elle la

Des contrôles... qui ne servent à rien

« *Pendant les contrôles, on est au carré pendant quelques heures. On sait quand les examinateurs vont passer. Une fois que c'est fait, on se détend* », admet une aide-soignante. Une information confirmée par Romanie Tiberghien. « *Il existe trois types de contrôles, quand on parle de maison de retraites, mais seules les autorités peuvent mener des évaluations surprises. Le reste du temps, elles ne sont pas faites à l'aveuglette.* » Le reste du temps, cela concerne des tests menés en interne ou par des équipes externes venant d'autres établissements. Tous les ans, les structures publiques sont soumises à des inspections. « *Malheureusement, ces contrôles ne mènent nul part. Les sanctions ne sont que des réprimandes qui n'ont jamais de vraies conséquences* », analyse Christophe Fernandez. Et mine de rien, la situation s'explique « *En même temps, fermer un centre médicalisé, c'est compliqué, que ce soit un hôpital ou une maison de retraite. Il faut pouvoir reloger chaque patient, les prendre en charge... Mettre une amende c'est peut-être moins effrayant, mais c'est moins lourd de conséquence* », résume-t-on, du côté des aides-soignants.



enquête Maisons de retraite : autopsie d'une arnaque

voix douce et faible. « À causes d'horaires précis, on est contraint de ne passer que peu de temps avec les patients. Plus on passe de temps individuellement avec eux, moins on est rentable », décrit la jeune femme. Dans ce contexte, il apparaît important de préciser que le moindre débordement est offert à

« ON ÉTAIT DEUX POUR COUCHER 60 PERSONNES, LE TOUT EN 1H30 [...] ON JETAIT LES GENS SUR LEUR LIT. »

l'employeur. « Souvent, le soir, on était deux pour coucher soixante personnes, le tout en une heure et demi. Concrètement, cela revenait à jeter les gens sur le lit et les laisser face à leurs angoisses nocturnes. On a pas le temps de les prendre en charge. »

« Les babayagas, une solution pour une vieillesse responsable et collective »

« La silver économie, c'est marchander le corps humain », affirme Thérèse Clerc, octogénaire fondatrice de la Maison des Babayagas. « c'est un choix éthique et moral que je n'approuve pas », continue-t-elle, grave. Pour lutter contre le système que l'on connaît aujourd'hui, elle a mis en place une maison qui accueille des femmes, les babayagas, à faible retraites (700 euros par mois, notamment). « On prend le contre-pied de la silver éco, et on essaye de vivre autrement. Concrètement, apprendre à vivre bien avec de faibles moyens », lance-t-elle, pétillante dès lors qu'il est question de sa maison. Dans le fond, il s'agit d'une prise en charge des vieux par les vieux pour les vieux. « Et c'est ça qui compte le plus », avoue la retraitée, qui ne cache pas son passé militant. Après soixante ans passés à ferrailer pour ses principes, elle en a fait les bases de son alternative à la silver éco. « L'éclairage individualiste de notre société ne permet pas de prendre conscience de l'ampleur de la situation. C'est pour ça qu'on prône l'auto-gestion, la solidarité (y compris dans l'économie), le féminisme ou l'universalisme. » Les membres s'entraident donc, sans que personne n'ait de charge à payer, en dehors du loyer qu'il faut reverser au bailleur-social. Tous aspirent à une vieillesse responsable et collective. Et Thérèse de conclure « Les vieux ne sont plus dans un processus de production ou de reproduction. Ça n'est pas pour autant qu'ils n'ont pas le droit à la dignité et qu'il faut les considérer comme des objets. »

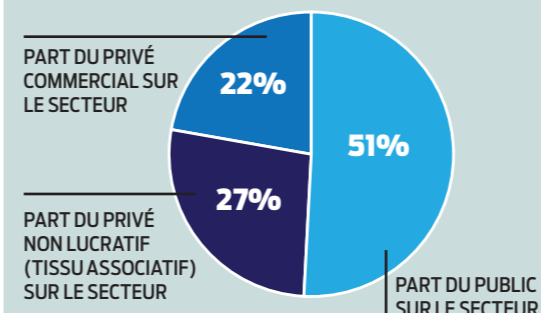
Quand on demande si cela peut s'apparenter à de la maltraitance, la jeune femme ne sait pas quoi répondre. Quand on demande si elle estime avoir été maltraitante, la réaction lui vient plus vite. « Je pense. Je ne le souhaitais pas, mais les obligations sont telles qu'on ne peut pas y penser. T'es pas dans la démarche. T'as pas le temps. » assène-t-elle, avant de tirer une latte sur sa cigarette. « C'est rare de voir des gens se remettre en question dans le secteur, ceci-dit. Les vieux ne veulent pas être là et quoiqu'on fasse ça ne changera pas cet état de fait. Ça peut en déprimer certains. Et puis, surtout, quand tu as des années de bouteille tu penses savoir comment faire... »

Les contraintes horaires et le manque de personnel apparaissent comme deux des premiers facteurs sur lesquels les structures rognent. « Finalement, je me demande vraiment ce qu'ils font des 2000 euros qu'ils récupèrent. Parce qu'au fond, on se contente de les laver et changer leurs couches. Toutes charges mises à bout, je doute que ça coûte si cher », assure-t-elle entre deux volutes de fumée.

La question se pose, en effet. Particulièrement quand on sait que l'été dernier, en mars, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) publiait un rapport sur la fraude dans les maisons de retraites. Bilan ? 48% d'entre elles escroquent les clients. Certes, moins qu'en 2011 (ou le nombre de resquilleur dépassait les 50%), mais toujours est-il qu'une bonne moitié des établissements trichent. La majorité (58%) pratiquent une forme de désinformation sur les prix, tandis qu'un quart mentent sur leurs pratiques commerciales. Enfin, 17% ne respectent pas le taux légal d'évolution des prix. « Le service minimum n'est pas assuré, ou pratiquement pas. Pendant sa période d'essai, c'est moi qui devais couper les ongles de Monique, lui laver les cheveux », vilipende Françoise dès lors qu'il est question d'arnaques. « On est lurrés sur les prix ! Celui qui est affiché ne comprend pas ces prestations - qui ne sont de toute façon pas appliquées. Tenez, pour l'entretien du linge, c'est 85 euros de plus par mois ! » se scandalise l'octogénaire. L'enquête de la DGCCRF, de son côté, pointe du doigt des maisons de retraites qui revendiquent la proximité de l'océan quand celui-ci est inaccessible à pied. « C'est un chiffre qui me surprend beaucoup », avance néanmoins Romaniae Tiberghien qui travaille dans le secteur administratif d'un EHPAD public, à Croix. « Il existe des situations où la fraude est avérée, mais elle n'est pas toujours intentionnelle. Souvent, c'est le fruit d'une incompréhension, surtout quand il est question de tarifs. » La jeune femme s'interroge également sur les critères de la DGCCRF. Selon elle, la fraude se situe ailleurs « Il existe des cas de vente forcée. Il s'agit de mettre en place une meilleure organisation. Certains EHPAD vont contraindre les

COMMENT SE RÉPARTISSENT LES PARTS DE MARCHÉ

(SOURCES : DONNÉES CNSA - CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITÉ POUR L'AUTONOMIE, DÉCEMBRE 2012)



résidents à choisir des prestataires spécifiques pour les services que l'établissement ne réalise pas. »

VENTE FORCÉE

La vente forcée c'est une notion juridique qui concerne, entre autres, la présélection d'office de produits annexes à la vente principale, quand l'information sur les produits présélectionnés n'est pas clairement affichée. Elle relève à la fois du code de la consommation et du code pénal. Dans les deux cas elle est répréhensible et considérée comme un délit (au même titre que le vol, donc). Elle ne concerne donc pas directement les maisons de retraites ou les Résidences Services Seniors (RSS), mais dans l'esprit la pratique est la même. « Il y a une véritable réflexion sur ces questions là. Les grands groupes cherchent dorénavant à forcer la main aux résidents, concernant la location d'une chambre en RSS », dévoile un cadre de la silver économie. Le but du jeu n'est pas très compliqué : imposer aux résidents un socle de services à payer en plus du loyer. Le tout étant nécessaire pour prétendre à la résidence. « Si tout était aussi évident que cela, ces types seraient en prison », dénonce ce même cadre. « Ils font appel à des juristes confirmés pour habiller ces contrats de façon à ce qu'on ne puisse pas appeler ça vente forcée. Mais c'en est. Et on profite du fait que les résidents ne comprennent pas ce qu'ils sont en train de signer pour pouvoir le faire ! » Concrètement, le but du jeu est d'empêcher de souscrire au loyer sans prendre toutes les charges annexes (qui montent aux alentours de 1000 € quand la retraite moyenne est de 1200), sans pouvoir s'en séparer ensuite. Et ce même s'il arrivait que l'appartement soit vacant. « Vous pouvez être à l'hôpital, vous êtes tout de même obligé de payer la bibliothèque ou le spa de la résidence. En plus des charges de copropriétés classiques » Une situation qui peut mener à des aberrations où les héritiers doivent payer des services dont ni eux, ni leurs aïeux n'ont profité.

Les EHPAD ont également trouvé des combines de la sorte. « Je me souviens d'une vieille dame qui était

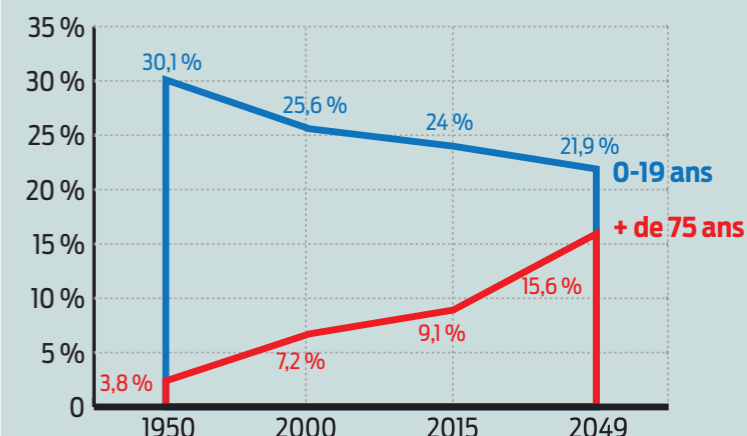
alitée depuis plusieurs mois quand on lui a vendu un rehausseur pour toilettes ou fauteuils. Elle ne pouvait pas s'asseoir », reconnaît l'aide-soignante de Strasbourg, pour qui ces situations ne sont « pas forcément rares ». Un rehausseur ce n'est peut-être pas grand chose (les prix varient d'une vingtaine d'euros à un peu plus de 200, en moyenne), mais la majorité du temps c'est à la sécu de payer. Donc au contribuable de déboursier.

Face à ces constats, le silence des institutions est assourdissant. Le SYNERPA ne répondra jamais à nos interrogations. Luc Broussy, qui représente les personnes âgées au PS, membre du comité silver éco non plus. « La seule alternative plausible doit venir du Gouvernement », annonce Christophe Fernandez, ferme et sans appel. « Les maisons de retraites ont une fonction d'utilité publique. C'est très difficile de taper dessus, d'autant plus qu'il y aurait une vraie opposition. » Quand l'Etat s'empare de sujets comme

« ON FAIT APPEL À DES JURISTES CONFIRMÉS POUR MASQUER LA VENTE FORCÉE. MAIS C'EN EST. »

les femmes battues, il ne dénonce personne en particulier. Attaquer les maisons de retraites, c'est risquer une réaction de la part de groupes organisés, de puissants lobbies. Et le président de l'AFPAP de conclure, « Il faudrait de véritables contrôles, avec de vraies sanctions à terme. Ça n'existe pas aujourd'hui. Sans sanction, pas d'obligation. » La question demeure. Y a-t-il une véritable volonté politique de faire le ménage dans le secteur ? V. N.

ÉVOLUTION COMPARÉE DES POPULATIONS DE 0-19 ANS ET DES PLUS PLUS DE 75 ANS DE 1950 À 2050



(SOURCES : INSEE)

Leo Burnett

FIAT 500,
VOUS À 500%.



GAMME
FIAT



Public-Idees

**JAMAIS LA PERFORMANCE
N'A ÉTÉ AUSSI SEXY**

★
INNOVATIVE
SINCE 2005
PERFORMANCE



www.publicidees.com



AFFILIATION



COREGISTRATION



MÉDIA

Suivez
nous!

