

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires sociales

Jeudi
17 février 2022
Séance de 9 heures

Compte rendu n° 43

- Auditions sur la situation dans certains établissements du groupe Orpea : table ronde avec des familles de résidents en établissement 2
- Présences en réunion 19

SESSION ORDINAIRE DE 2021-2022

**Présidence de
Mme Fadila Khattabi,
Présidente**



COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

Jeudi 17 février 2022

La séance est ouverte à neuf heures cinq

Dans le cadre des auditions sur la situation dans certains établissements du groupe Orpea, la commission organise une table ronde avec des familles de résidents en établissement : Mme Sophie Mayer, M. Lionel Sajovic et Mme Isabelle Schwartz.

Mme la présidente Fadila Khattabi. Nous poursuivons notre cycle d’auditions sur la situation dans certains établissements du groupe Orpea, en consacrant notre matinée à entendre des familles de résidents, des associations et des avocats.

Après avoir reçu les dirigeants du groupe Orpea, ainsi que les acteurs chargés du contrôle des EHPAD – agences régionales de santé (ARS) et conseils départementaux – et, bien sûr, l’auteur de l’ouvrage *Les Fossoyeurs*, il est apparu indispensable de recueillir les témoignages des proches de résidents sur les dysfonctionnements, les difficultés rencontrées, voire sur les maltraitances subies dans ces établissements.

Au cours des dernières semaines, nous avons tous constaté une véritable libération de la parole, avec un afflux de signalements par les familles de résidents et par des salariés de ces établissements. Nombre de députés ont été destinataires de ces témoignages.

Notre commission est aussi une tribune qui doit permettre à cette parole et à cette souffrance de s’exprimer. Nous allons donc entendre ce matin plusieurs proches de résidents dans les établissements du groupe Orpea : Mme Sophie Mayer, M. Lionel Sajovic et Mme Isabelle Schwartz. Après vos interventions, je donnerai la parole à Agnès Firmin Le Bodo et à Valérie Six, deux des trois rapporteuses de la mission flash sur la place des proches dans la vie des EHPAD.

Mme Isabelle Schwartz. Je tiens tout d’abord à vous remercier de me faire l’honneur d’apporter mon témoignage au sein de votre commission. Je témoigne en tant que fille d’une victime, Mme Monique Schwartz, qui séjournait à la résidence Le Corbusier du groupe Orpea, à Boulogne-Billancourt, du 9 mars au 30 juillet 2020.

Elle y était placée pour quelques mois, le temps de mettre en place un hébergement à domicile. Lors de son entrée, elle présentait de très légers troubles cognitifs et un début d’Alzheimer. Elle marchait seule, était autonome et allait aux toilettes ; elle avait bon appétit, elle était souriante et bavarde. Le 9 mars 2020, date de son admission dans cet EHPAD, marque le début de la descente aux enfers.

Je l’y ai laissée avec un immense sentiment de culpabilité, mais j’étais également sereine car la direction de cet établissement avait promis des soins attentifs, des repas chaleureux et délicieux ainsi que des activités ludiques. Ma mère était supposée vivre bichonnée et en toute sécurité – et je payais cher pour cela.

Le 11 mars 2020, survient le confinement. Je ne pouvais plus la voir. Seulement quelques appels téléphoniques en *FaceTime* étaient autorisés. Mais il fallait obtenir un rendez-vous, et il n'y avait jamais de place.

Quatre accidents principaux ont marqué son séjour, dont le dernier lui fut fatal.

Le 27 mars 2020 : première chute, soit dix-huit jours seulement après son entrée. Je n'ai été prévenue que le lendemain par un appel téléphonique. Je cite : « *Votre mère est tombée, elle a beaucoup saigné. La moquette est tachée. On l'a trouvée au sol, il y avait beaucoup de sang autour d'elle. Mais, lorsqu'on est arrivé, elle ne saignait plus.* » J'étais sans voix, outrée et consternée. J'ai immédiatement demandé si l'on avait réalisé des points de suture et des radios. Seule réponse : « *On est arrivé trop tard, elle ne saignait plus.* » N'est-ce pas une violence par négligence et de la non-assistance à personne en danger ? J'ai pu rendre visite à ma mère, quelques jours plus tard. Elle présentait un énorme hématome derrière la tête, lui interdisant tout appui. Aucune prise en charge n'avait eu lieu et je n'ai eu aucune explication concernant cet accident.

En dépit du confinement, je me rendais à la résidence plusieurs fois par semaine. Une vitre nous séparait. Au début, elle arrivait en marchant. Puis au fur et à mesure des semaines, son état se dégradait et elle ne pouvait plus se déplacer qu'en fauteuil roulant. À chaque visite, elle dévorait goulûment le gâteau que je lui amenais. Elle semblait affamée et déshydratée. À ma question : « Mange-t-elle ? », l'on me répondait : « Bien sûr. » Rien n'était moins sûr, mais loin de moi l'idée d'imaginer qu'elle était mal nourrie et mal hydratée, compte tenu du standing apparent de cet EHPAD.

Un jour, lors d'une visite, ma mère me montra une énorme couche qui lui arrivait presque sous la poitrine. Quelle humiliation ! Afin d'être tranquilles, ils leur mettent d'énormes couches pour récolter les urines et les selles de la journée, ce qui est inacceptable et dangereux.

Deuxième accident le 30 mai, soit deux mois et demi après son entrée. Ma mère baisse son masque et je découvre que toutes ses dents sont cassées, ainsi que ses facettes. Personne ne m'avait prévenu, alors que je suis chirurgien-dentiste. La seule explication est qu'on ne lui lavait pas les dents et qu'elle ne buvait pas assez, d'où l'apparition rapide de caries, provoquant des fractures des dents et la perte des facettes. C'est donc un nouvel exemple de maltraitance par négligence. J'ai exigé de me rendre dans sa chambre, afin de l'examiner. Son état buccal était catastrophique. Son état physique se dégradait. Le syndrome de glissement s'accroissait à une vitesse impressionnante et Alzheimer s'aggravait.

Troisième accident : une grave chute provoquant une fracture de l'épaule. Elle avait chuté le 4 juillet ; j'ai été prévenue d'une suspicion de fracture le 5 juillet à douze heures trente. Ils l'avaient couchée sans appeler un médecin. Dès mon arrivée, je l'emmène en ambulance aux urgences. Elle avait effectivement une fracture de l'épaule droite et devait rester sous contention pendant plus d'un mois, sans bouger l'épaule. Ma mère est restée sans soins une journée en souffrant ; c'est une mise en danger délibérée de la vie d'autrui et, encore une fois, de la non-assistance à personne en danger.

À partir du 5 juillet, les maltraitances se répétaient chaque jour. En dépit de la prescription médicale, on lui retirait son attelle pour lui enfiler un t-shirt. Un vrai martyr et une faute grave. Je me plaignais. On me riait au nez en me disant que c'est ma mère qui enlevait son attelle, ce qui était totalement impossible.

Quatrième accident le 30 juillet 2020. Je reçois un appel vers dix-huit heures pour me dire que ma mère est tombée en début d'après-midi et qu'elle n'était pas bien. J'arrive immédiatement à la résidence Le Corbusier et je trouve ma mère gisant dans son lit, gémissant de douleur, livide et susurrant : « J'en peux plus, j'en peux plus, j'ai trop mal. » Consternée, je me retourne vers l'infirmier qui me dit : « On l'a d'abord assise. Elle n'était pas bien. Puis on l'a couchée. Personne ne l'a vue. » Grave faute médicale : on a laissé ma mère souffrir pendant des heures, sans soins d'urgence et sans me prévenir.

Je pars immédiatement avec l'ambulance pour l'hôpital. Diagnostic : fracture de l'épaule non consolidée, fracture du sternum, fractures de côtes droites et gauches, fracture des dorsaux lombaires, déshydratation totale et énorme hématome à l'arrière du crâne – j'en tremble. Ma mère était dans un état proche de la fin de vie. Elle est restée hospitalisée un mois dans des souffrances atroces, mais elle a lutté. Elle est sortie de l'hôpital pour rentrer chez elle, où une structure d'accueil à domicile avait été mise en place.

Elle s'est éteinte le 29 septembre 2021, à la suite de l'accélération de sa maladie d'Alzheimer, qui fut la résultante de toutes ces fractures, ces souffrances et des maltraitements qu'elle a subies chez Orpea.

En conclusion, ma mère est décédée, et si je témoigne aujourd'hui, c'est pour les autres. Tous mes propos sont vérifiables, avec des SMS, des photos et des vidéos. Ma mère a vécu un calvaire dans cet établissement. Ils ont fait preuve d'incompétence, de violence, de négligence, de malhonnêteté et de mensonges. Elle a subi douleurs et humiliations.

Nos aînés sont vulnérables, fragiles. Ils ont défendu la France pendant la dernière guerre. Ils ont eu une vie sociale et professionnelle et sont à l'origine de notre histoire individuelle et collective. On leur doit respect, soins et douceur.

Cet établissement fait preuve d'inhumanité, de manière récurrente, sans aucune retenue ni aucun scrupule. La vérité doit éclater.

Mme Sophie Mayer. Je vous remercie infiniment de nous donner la parole. Avant de vous parler du cas de ma mère, il me semble important de prendre en compte la situation générale des personnes âgées. Celle-ci doit absolument devenir une cause nationale. Quels que soient notre sexe, notre religion, notre couleur de peau ou nos convictions politiques, nous allons vieillir. C'est inéluctable. Et il n'y a qu'une chose d'irréversible, c'est la mort.

Il faut travailler à un projet d'amélioration de la prise en charge de nos aînés et de leurs conditions de vie, qui doit devenir une cause nationale. Comme l'a souligné Isabelle, ils ont travaillé toute leur vie et ont œuvré pour la France.

Ma mère vivait chez moi, où j'avais aménagé un studio aux normes handicapés. Elle s'y est installée après le décès de mon frère, handicapé moteur cérébral. Le deuil étant trop fort, elle s'est anémiée de manière très importante et a dû être hospitalisée. À la suite de cela, il était impossible de la reprendre à notre domicile. On nous a conseillé de recourir à une prise en charge temporaire. Il est très difficile de trouver une structure d'accueil pour cela.

Alors nous avons visité plusieurs établissements, en essayant de faire pour le mieux. Croyez-moi, ce n'est pas une partie de plaisir.

Un jour, vous tombez sur une maison qui « vend du rêve ». On vous accueille avec un tapis rouge, on vous fait visiter une magnifique chambre, très claire avec un grand balcon. Et

on vous dit qu'elle est réservée pour votre mère. On fait valoir qu'un médecin est présent en permanence, en montrant le bureau où se relaient deux médecins. La maison de retraite est mitoyenne d'une clinique et il existe un accès direct entre les deux bâtiments. On me dit : « *Vous voyez, vous n'avez rien à craindre.* »

Ma mère s'est donc installée dans cette fameuse chambre. Un mois plus tard, je viens et je ne l'y trouve pas. Le lit est fait – vous imaginez le choc psychologique que cela peut représenter. On m'annonce qu'elle a été transférée dans une autre chambre, sans m'avoir prévenue. Celle-ci est beaucoup plus petite et beaucoup plus sombre. Je demande des explications à la direction et on me dit qu'il faut pour ma mère une chambre avec des rampes au plafond, pour faciliter les manipulations. Un mois plus tard, même épisode : une autre chambre, encore plus sombre et encore plus petite, et cette fois sans rampes au plafond ; miraculeusement, ma mère n'avait donc plus besoin de cet équipement... J'ai de nouveau demandé des explications, mais chez Orpea on ne vous répond jamais. Leur grande ligne de défense, c'est le déni.

Certains d'entre vous poseront des questions sur ce à quoi nous avons tous été confrontés – et il ne s'agit pas de détails : cette affreuse odeur d'urine, tout ce qui concerne les protections et la malnutrition – si quelqu'un ne peut pas couper de viande et qu'on ne l'y aide pas, il ne mange pas. Ce sont des faits, sur lesquels nous pourrions revenir.

Le 14 novembre 2018, je reçois à cinq heures du soir l'appel d'un aide-soignant, qui me dit que ma mère est tombée la veille durant l'après-midi, qu'elle semble avoir un peu mal et qu'il préfère l'envoyer à l'hôpital. Pourquoi ne pas m'avoir prévenue vingt-quatre heures auparavant ? Je rejoins ma mère à l'hôpital, où je la trouve en pleurs, ivre de douleur – elle qui ne pleurait jamais. Je n'oublierai jamais les grosses larmes qui coulaient le long de ses joues. Elle subit une radiographie, qui permet de constater qu'une jambe est fracturée. Comme on ne peut pas l'opérer sur place, elle est transférée à l'hôpital Saint-Antoine.

Après avoir évalué le bénéfice et le risque – elle était sous anticoagulants –, les médecins décident de l'opérer, ce qui est fait vingt-quatre heures plus tard. Une radio de contrôle réalisée après l'opération montre que la seconde jambe était également fracturée, depuis quarante-huit heures donc. Nouvelle opération sous anesthésie générale.

À la suite de tout cela, ma mère est victime d'un mini-accident vasculaire cérébral. Le médecin qui s'occupe d'elle à l'hôpital Saint-Antoine m'indique qu'il n'est pas question de la renvoyer à l'EHPAD, car il y a suspicion de maltraitance. Elle était couverte d'escarres et souffrait d'une infection urinaire épouvantable, due aux changements insuffisants de protections. Le médecin m'explique qu'après un choc pareil l'espérance de vie de ma mère est réduite à environ six mois, au mieux.

Elle revient donc à la maison, où une structure adaptée a été mise en place. C'est une hospitalisation à domicile comportant des soins palliatifs, puisque nous savions que, de toute façon, elle ne se remettrait pas de ce choc. Elle a passé ses dernières semaines à la maison, dans des souffrances épouvantables que je ne souhaite pas à mon pire ennemi. Les escarres se sont aggravées, les fractures ne se consolidaient pas, elle était sous calmants – ce fut une situation horrible. Ma mère est partie le 17 mars 2019.

À la suite de cela, j'ai absolument voulu savoir ce qu'il s'était passé. Pendant plusieurs semaines, j'ai essayé de voir la directrice de la résidence La Chanterelle, au Pré-Saint-Gervais, appartenant au groupe Orpea. Elle était toujours prétendument absente ou

en réunion. J'obtiens enfin un rendez-vous. Je me retrouve face à un tribunal composé de la directrice de l'établissement, de la représentante départementale d'Orpea, de la psychologue et d'infirmiers. En revanche, aucun des deux médecins n'est présent.

On me dit que ma mère ne serait pas tombée dans l'après-midi, mais durant la nuit précédant son hospitalisation, ce qui est absolument faux. Alors qu'elle avait encore toute sa tête, elle m'avait confirmé qu'elle était tombée aux alentours de l'heure du goûter. C'est également ce que m'avait dit l'aide-soignant lorsqu'il m'avait téléphoné, mais il l'a nié devant la direction d'Orpea. Ils m'ont montré un cahier qui – j'en suis certaine – a été falsifié en notant une chute à quatre heures trente du matin.

Quelle que soit l'heure, j'ai voulu savoir pourquoi nous n'avions pas été prévenus. On m'a répondu qu'elle ne se plaignait pas et que, de toute façon, « *les personnes âgées ne ressentent pas la douleur* » – mot pour mot.

J'ai voulu savoir comment elle était tombée. Ils m'ont expliqué que ma mère avait enjambé la barrière de son lit médicalisé, en pleine nuit. Il faut savoir qu'elle ne pouvait se déplacer qu'en fauteuil roulant, ne pouvait pas bouger et qu'elle prenait des somnifères. C'était matériellement, médicalement et humainement impossible. La réaction d'Orpea suit leur ligne de défense permanente : la négation et l'absence de réponse. Ils ont maintenu leur version. Trois jours plus tard, j'ai reçu un courrier en recommandé avec accusé de réception qui indiquait que la responsabilité de l'établissement La Chanterelle n'était pas engagée, en affirmant de nouveau que ma mère aurait enjambé la barrière.

Ma mère est donc restée quarante-huit heures avec les deux jambes brisées.

Je ne pense pas que quiconque puisse faire cela à un animal.

M. Lionel Sajovic. Mon témoignage est quasiment identique à ceux qui ont précédés.

En préambule, j'indique que j'effectue cette démarche pour que mes enfants n'aient pas à prendre ce type de décision quand je ne serai plus capable de rester chez moi. Je ne veux pas qu'ils me mettent dans un mouvoir, ce terme étant bien en dessous de la vérité.

Quand notre mère est décédée en 2017, l'état de notre père s'est dégradé. C'était quelqu'un de très actif, qui adorait les fêtes foraines et les croisières. Il a subi un choc, et nous l'avons maintenu dans son appartement pendant plusieurs mois en engageant des aides à domicile. Mais vous savez ce que c'est : on tombe sur du bon et du beaucoup moins bon... Il est devenu très difficile de garder mon père et, pour finir, nous n'avons plus eu le choix et avons dû nous tourner vers les EHPAD. Nous en avons visité une vingtaine, situés en région parisienne, dont la plupart étaient dans un état lamentable. C'était très difficile jusqu'à ce qu'on tombe sur un « hôtel cinq étoiles » : un établissement très bien tenu, avec un personnel très bien habillé, sans une seule fuite apparente, avec des chambres magnifiques et un réfectoire digne d'un grand restaurant parisien. Malgré le coût – et encore avons-nous apparemment bénéficié d'un tarif préférentiel, soit 5 000 euros par mois, ce qui est déjà faramineux –, nous avons décidé d'installer notre père dans l'établissement Les Terrasses des Lilas, appartenant à Orpea.

Cela s'est bien passé les premiers jours. Puis nous avons souvent retrouvé mon père dans un état lamentable ; en attestent les dizaines de courriels qui ont été échangés entre mes frères et sœurs ainsi que mes tantes avec la direction d'Orpea. Ma sœur disait qu'il se

clochardisait. Son état de santé se dégradait. Le médecin ne venait jamais lui rendre visite. Sa carte Vitale était perdue ou prêtée à quelqu'un d'autre. Ses ongles étaient longs et cassés ; personne ne les coupait. Il n'était pas rasé. Ses vêtements n'étaient pas changés pendant cinq ou six jours d'affilée, alors que son pantalon était souillé d'urine.

Après plusieurs demandes d'explications, nous nous sommes aussi retrouvés face à un tribunal comprenant une dizaine de personnes qui assuraient que tout allait bien, que nous avions été entendus et qu'il allait être remédié à la situation. On referait le point au bout d'un mois ou deux et l'on s'apercevrait que finalement tout allait bien.

Puis la direction d'Orpea nous a signifié qu'ils avaient du mal avec mon père, alors qu'il avait toute sa tête et qu'il avait été un grand chef d'entreprise. Ils ont proposé de lui mettre à disposition davantage de personnel médical, en le mettant en unité protégée. C'est l'unité où sont placées les personnes qui souffrent de troubles cognitifs. Nous avons accepté la proposition et ce fut une véritable descente aux enfers.

Il a été battu ; nous en avons les preuves. On ne sait pas par qui et personne ne nous en a averti jusqu'à ce que la jeune fille que nous avons employée pour tenir compagnie à notre père et le promener nous dise qu'elle l'avait retrouvé dans une mare de sang, couvert d'ecchymoses. Orpea n'a jamais donné d'explications. Pour eux, il ne s'est jamais rien passé, il est tombé tout seul ou il s'est cogné. Cela a continué de cette manière, avec de nombreux épisodes. Notre père a trouvé des gens qui dormaient dans son lit, à sa place. On ne sait pas si c'était un accident ou si c'était volontaire de la part d'Orpea. Quoi qu'il en soit, c'était un accident récurrent. Il était drogué et nous l'avons trouvé dans un état léthargique à plusieurs reprises. Nous n'avons jamais eu d'explications, bien évidemment.

Au début de la crise du covid-19, l'établissement a été fermé, sans concertation. Un message laconique de la direction d'Orpea nous a signifié que les visites étaient interdites. Point. Pas de dialogue, pas de réponse au téléphone. Quelques jours après, on propose un entretien téléphonique avec les résidents. Mais avec un seul téléphone pour un établissement qui compte sept étages, cela ne permet qu'environ cinq minutes de conversation par semaine. Ensuite, ils ont essayé de fournir des tablettes. Mais à raison d'une seule par établissement, cela signifiait qu'avec de la chance, nous pouvions avoir une conversation par semaine, à condition que l'appareil et internet fonctionnent.

De fil en aiguille, nous avons du mal à entretenir le contact avec notre père. On nous disait qu'il ne fallait pas s'inquiéter, qu'il était en pleine santé et participait à des activités – alors qu'il n'en faisait plus aucune puisqu'ils le laissaient dans sa chambre du matin jusqu'au soir. Nous avons appris plusieurs fois de suite qu'il ne mangeait plus. Jusqu'à ce jour où une aide-soignante a téléphoné à ma sœur, probablement parce qu'elle ne savait pas comment faire et qu'il n'y avait pas de médecin. Vous trouverez facilement l'enregistrement de cette conversation sur le site du journal *Le Parisien* et sur YouTube : l'aide-soignante demande que faire, car mon père ne pouvait plus parler, et on entend comme les halètements d'un chien. Ma sœur a demandé qu'on lui passe une infirmière ou le standard, pour essayer de faire quelque chose. Il n'y a jamais eu de suite.

Nous avons compris que notre père allait très mal, alors qu'on nous avait dit qu'il allait parfaitement bien. Nous avons fait des pieds et des mains, nous avons fait jouer nos relations pour que je puisse m'introduire dans l'EHPAD – et j'emploie le verbe « s'introduire » sciemment – équipé de gants, d'une blouse et d'une charlotte. J'ai vu mon père qui agonisait. Mais il respirait parfaitement, ce qui me laisse penser qu'il n'avait pas le

covid. Il n'y avait pas d'assistance respiratoire. Il ne répondait pas aux *stimuli* et il est décédé vingt-quatre heures plus tard.

On ne nous a présenté ni excuses ni condoléances. On nous a rendu ses affaires dans des sacs poubelles, plusieurs semaines plus tard, au fin fond d'un parking – comme s'il était un pestiféré.

Évidemment, nous n'avons jamais récupéré son dossier médical. Quelques jours après, on nous a même réclamé 200 euros au titre d'une erreur de facturation. J'ai répondu que la directrice pouvait aller se faire... je m'arrêterai là.

C'est notre drame. Et je ne veux absolument pas que mes enfants aient à subir cela le jour où, malheureusement, ils auront des décisions de ce genre à prendre.

Mme Sophie Mayer. Quand votre père est-il entré dans cet établissement ?

M. Lionel Sajovic. Le 1^{er} novembre 2017.

Mme Sophie Mayer. Mme Languenou, qui était la directrice de l'établissement La Chanterelle, a été nommée à la direction des Terrasses des Lilas très peu de temps après le décès de ma mère.

M. Lionel Sajovic. C'est bien elle.

Mme Sophie Mayer. J'ai reconnu ce qui m'avait été dit presque mot pour mot dans votre témoignage sur ses propos.

Mme Isabelle Schwartz. Je précise que nous ne nous connaissons absolument pas et que nous ne nous sommes jamais rencontrés ni entretenus par téléphone. Or nous constatons que nos témoignages sont identiques.

J'ai essayé de témoigner de manière concise, mais j'aurais pu dire exactement la même chose que Mme Mayer et M. Sajovic. Lorsque je me suis plainte, c'est à Boulogne-Billancourt que j'ai été convoquée devant cette forme de tribunal. Comme je ne me laissais pas faire, pour eux j'étais une « emmerdeuse » – vous m'excuserez pour ce terme.

Il se passait exactement la même chose que dans les autres établissements : les résidents chutaient et on ne prévenait pas leurs enfants. Il n'était tenu aucun compte de la douleur. On maltraitait les résidents. Ancienne directrice d'hôpital, ma mère savait comment cela fonctionnait. Un jour, elle a dérobé des couches dans le placard du palier. Quand ils s'en sont aperçus, ils se sont vengés en fermant à clé ce placard et en enfermant ma mère dans sa chambre, pour l'empêcher d'aller dans les couloirs.

Ce qui se passe est honteux.

Nous sommes trois personnes sages, tranquilles, et nous témoignons avec notre douleur. J'ai la chair de poule en parlant de ma mère et en écoutant les témoignages de Mme Mayer et de M. Sajovic. Nous ne nous sommes pas concertés, nous avons vécu les mêmes choses et nous ne représentons qu'un millier de personnes.

Nous sommes en France, en 2022 ! Les personnes âgées doivent pouvoir exister. On doit faire quelque chose pour les prendre en charge. Je suis d'autant plus outrée et révoltée que ce que je pensais être un cas isolé est en réalité un phénomène général.

Si nous pouvons contribuer à ce combat, je le ferai volontiers.

Mme la présidente Fadila Khattabi. Merci, mesdames et monsieur, pour ces témoignages clairs et poignants. Vous avez dit que vous étiez ici pour que les choses changent, parce que vous n'avez pas envie de revivre cela à votre tour.

La représentation nationale est dans le même état d'esprit : nous voulons tous que les choses changent.

Mme Agnès Firmin Le Bodo, rapporteure de la mission « flash » sur le rôle des proches dans la vie des EHPAD. Il est assez difficile de prendre la parole après vos témoignages. Comme mes collègues, je suis sous le choc.

La commission des affaires sociales travaille sur cette question depuis longtemps. L'une de mes premières questions écrites, en août 2017, portait sur la tarification dans les EHPAD. Je dois avouer que le fait de terminer la législature avec le sujet que nous abordons ce matin m'interroge beaucoup.

Mme Mayer a déclaré que la prise en charge des personnes âgées devait être une cause nationale. Cette commission y a consacré de nombreux travaux depuis cinq ans. Même si beaucoup de choses ont déjà été faites, il est urgent que cela devienne un grand sujet. Comme vous l'avez relevé, il faut prendre en considération l'ensemble du parcours de vie : nous serons tous concernés à un moment donné, soit pour accompagner une personne, soit pour être nous-même accompagnés.

Vous avez employé des mots très forts : « *mouroir* », « *je ne souhaite pas cela à mon pire ennemi* » ou « *tribunal* ».

Nous parlons de l'humain et c'est la raison pour laquelle il est assez difficile de vous poser des questions après ces témoignages. Mais notre mission doit proposer des solutions, pour que cela ne se reproduise pas.

Lorsque vous avez pris la décision d'installer vos parents dans un EHPAD, disposiez-vous de suffisamment d'informations pour choisir l'établissement, sachant que souvent il faut faire vite ? Vous a-t-on alors informés de toutes les solutions d'aide qui existent pour le maintien à domicile ? Je connais à peu près la réponse, pour avoir vécu cette situation personnellement.

Une fois cette décision prise, lors de la visite de l'établissement, vous a-t-on bien informés sur les modalités de prise en charge ainsi que sur les moyens d'accompagnement et les aides éventuelles ?

Au sein de l'établissement, avez-vous vu des systèmes d'alerte ou bien des numéros de téléphone affichés pour contacter soit des institutions – telles que le département ou l'ARS –, soit des associations susceptibles de vous accompagner dans les démarches – notamment face à ce « tribunal » ?

S'agissant des relations avec les soignants et les équipes soignantes, pensez-vous qu'il serait nécessaire de prévoir dans chaque établissement une personne qui soit un relais pour les familles, et que des visites soient prévues à l'avance pour créer des liens avec les équipes soignantes ?

Vous avez parlé du « tribunal » dans les mêmes termes. Le comportement de la direction est une chose ; le fait que les soignants ne vous aient pas informés en est une autre. Avez-vous perçu une pression s'exerçant sur les soignants ?

Mme Valérie Six, rapporteure de la mission « flash » sur le rôle des proches dans la vie des EHPAD. Nous sommes tous très bouleversés par ce que vous avez présenté, et nous imaginons la difficulté de témoigner et de revivre ces événements récents. Les questions que nous avons préparées paraissent presque futiles après des témoignages aussi choquants. Comme l'a dit Agnès Firmin Le Bodo, notre rôle est d'essayer de trouver des solutions et de renforcer les moyens de contrôle.

Chacun sait que vous avez été confrontés à l'obligation de trouver une structure d'hébergement pour votre parent, le maintien à domicile n'étant plus possible.

Si vous deviez, à l'avenir, choisir une structure, à quels éléments seriez-vous attentifs dès la première visite ? Qu'est-ce qui vous tiendrait à cœur, qu'il s'agisse des équipements dans les chambres ou des relations avec le personnel soignant et avec le personnel d'accueil ? Il serait important pour nous de le savoir car nous sommes là pour trouver des solutions.

Comment créer ou entretenir des liens entre la famille, le résident et l'ensemble du personnel de l'établissement ? Vous nous avez parlé d'un cahier : s'agissait-il d'un cahier de liaison ?

Vous disiez que vous ne pouviez pas téléphoner directement à vos parents. Était-ce à cause du covid-19 ? Le reste du temps, aviez-vous facilement accès à vos parents ? Était-ce dû au fait qu'ils n'étaient pas en état de s'exprimer au téléphone ? Pourtant, d'après ce que vous nous avez dit, à leur arrivée dans l'établissement, ils en étaient tout à fait capables.

Avez-vous rencontré certains des soignants par la suite, ou bien attendez-vous toujours des explications sur la façon dont les choses se sont passées, sur les raisons de la descente aux enfers que vos parents et vous-mêmes avez vécue ? La publication du livre de Victor Castanet a-t-elle libéré la parole des soignants ? De toute évidence, une question se pose : pourquoi ces soignants ne vous ont-ils pas alertés ? On a du mal à comprendre. Vous avez employé le terme de « tribunal » : cela montre qu'une pression a dû être exercée sur les services et le personnel de ces établissements. Comment pourrions-nous contrôler les relations entre le personnel et les dirigeants ?

Mme Annie Vidal. Merci d'être venus nous livrer vos témoignages. Je ne vous cacherai pas que je suis très émue. J'imagine combien cet exercice doit être douloureux et difficile, mais il est extrêmement important pour nous de vous entendre.

Notre commission a été profondément ébranlée par les révélations du livre. À titre personnel, en le lisant, j'ai oscillé entre l'écœurement, la colère et les larmes, car ce qui y est décrit est absolument inadmissible et insupportable. Vous avez témoigné vous aussi d'une manière extrêmement poignante. Nous sommes évidemment très attachés à ce que la lumière soit faite sur ces événements, même si le grand nombre de témoignages nous laisse à penser

que, malheureusement, de telles pratiques existent bel et bien, en tout cas dans ce groupe. Il est de notre responsabilité d'apprendre la vérité, mais aussi de nous assurer que vous obtiendrez réparation – le groupe vous le doit, mais la représentation nationale aussi. À la lecture du livre et en vous entendant, on se demande si l'on parle d'êtres humains. J'ai trouvé dans le livre le récit d'âmes perdues, de corps maltraités, de personnels épuisés du fait d'un système produisant de la maltraitance institutionnelle.

Vous n'avez eu aucune réponse, disiez-vous ; nous non plus : les dirigeants d'Orpea ne nous en ont pas fourni. Oui, nous vous devons réparation, car ce qui se passe ne saurait être tu. Je vous rejoins complètement, madame Mayer, quand vous dites que cela doit être une cause nationale – ce qui signifie qu'il faut être nombreux à la soutenir. C'est notre responsabilité.

Monsieur Sajovic, vous dites que vous voulez éviter à vos enfants de devoir prendre un jour la même décision que vous. Je le comprends tout à fait. Mon souhait le plus profond est que, si vos enfants doivent la prendre, ils puissent le faire de manière sereine, en confiance, et en sachant que c'est vraiment la bonne solution pour vous.

Je n'ai qu'une question à vous poser : que pouvons-nous faire pour vous ?

Mme Monique Iborra. Merci pour vos témoignages. Ce que vous décrivez correspond quasiment à ce que je soulignais en 2017 avec l'une de mes collègues dans un rapport.

Quand vous avez choisi un établissement pour vos parents, vous ne pouviez vous fonder que sur ce qui vous était montré, c'est-à-dire une belle chambre et l'accueil assuré par des personnes vous proposant un hébergement – tout en vous demandant pour cela 5 000 euros chaque mois. En revanche, vous n'aviez aucun moyen de savoir s'il y avait une infirmière de nuit, par exemple, ou encore si le personnel était en nombre suffisant. Ces informations permettant d'orienter le choix ne sont pas assez accessibles. C'est là un premier manquement, pour lequel nous n'avons pas encore de réponse, mais il est prévu que nous en ayons.

Au moment où vous avez pris la décision de placer vos parents en EHPAD, avez-vous reçu le conseil d'un médecin, par exemple le médecin généraliste de vos parents ? Quand vous avez constaté que les pratiques de l'établissement dépassaient l'entendement, avez-vous pu faire appel à ce médecin ? Êtes-vous allés jusqu'à porter plainte ? Si oui, je suppose que vous avez été conseillés par un avocat.

Nous sommes plusieurs à avoir souhaité, pendant cinq ans, faire de la prise en charge des personnes âgées une grande cause nationale. Malheureusement, nous n'y sommes pas encore arrivés – mais cela ne saurait tarder, grâce à vous, grâce au livre et grâce aux actions que nous allons entreprendre pour vérifier que celui-ci décrit la réalité. Quant à vos témoignages, nul ne saurait les mettre en cause : vous décrivez clairement des choses que nous aurions pu voir nous aussi dans des EHPAD.

Ce que vous racontez pourrait très bien nous arriver à nous aussi, que nous soyons jeunes ou un peu moins. Ma question est simple : au-delà de l'empathie que nous vous devons, qu'attendez-vous de nous ? Ensuite, nous vous dirons quelles mesures nous entendons défendre.

Mme Monique Limon. D'abord, merci. Ce que vous nous racontez est tellement énorme, tellement violent que l'on a même de la peine à le croire – en disant cela, je ne mets aucunement en cause votre parole, bien entendu.

Vos propos illustrent le fait que, lors de la recherche d'un établissement, on a tendance à accorder de l'importance à l'aspect de la chambre, à sa clarté, à l'existence d'un balcon, car cela rassure de voir ses aînés dans un environnement agréable, mais qu'on ne se soucie pas forcément assez de l'accompagnement médical : cette préoccupation arrive en second. Ce n'est ni un reproche ni un jugement de ma part bien évidemment. Je disais à l'instant à l'une de mes collègues, en aparté, que certains de nos concitoyens n'ont même pas le choix de l'environnement : ils vont dans l'EHPAD à côté de chez eux, quel que soit l'état de l'établissement.

Ma question, qui vous paraîtra peut-être brutale, est la suivante : à quel moment avez-vous pris conscience que cela n'allait pas du tout et qu'il fallait faire quelque chose ? Vous vous êtes alors retrouvés, disiez-vous, devant un « tribunal ». Je comprends tout à fait l'expression ; du reste, c'est aussi le sentiment des personnes dont les enfants sont porteurs de handicap et qui font des réclamations. Pourquoi n'avez-vous pas eu le réflexe de porter plainte, de vous tourner vers la justice ? Si je vous pose cette question, c'est pour que vous nous aidiez à aller plus loin, bien entendu.

Mme Michèle de Vaucouleurs. Merci d'être venus témoigner devant nous ; ce n'est pas un exercice facile. Il est difficile aussi pour nous de trouver les mots justes pour poursuivre l'échange.

Madame Mayer, nous vous rejoignons tous : cela ne peut plus durer. Il va falloir mettre tout sur la table, non pas pour améliorer le système, car on ne peut plus se contenter de si peu, mais bien pour le révolutionner.

Au départ, quand vos parents étaient encore conscients, vous ont-ils alertés ? Ont-ils émis des critiques ? Si oui, comment cela s'est-il passé ? Ensuite, quand ils n'étaient plus en mesure de se plaindre, quelles étaient les modalités de signalement ? Était-ce par oral ou par écrit ? Quelles ont été les réponses ?

J'ai grandi à la campagne. On gardait longtemps les personnes âgées à la maison, jusqu'à ce que ce ne soit vraiment plus possible. Après, on les mettait dans ce que l'on appelait des « mouroirs », c'est-à-dire des pièces avec quatre, cinq ou six lits. Mon père m'y emmenait régulièrement. Certes, les personnes âgées qui s'y trouvaient n'étaient pas dans un très bon état, mais tout était ouvert, on pouvait aller les voir et discuter avec elles. Désormais, la vitrine est belle, mais on n'a aucune idée de ce qu'il y a derrière – il s'agit même plutôt d'une vitre sans tain. Peut-être vaudrait-il mieux se dispenser du luxe que l'on met en vitrine et mettre les moyens dans les soins.

M. Alain Ramadier. Merci, madame la présidente, d'avoir organisé ces tables rondes. Il était important qu'elles aient lieu.

Mesdames, monsieur, merci de vos témoignages. Je vous avoue qu'à un moment je me suis dit : « *Ce n'est pas possible, on est dans un film. Ou alors on est en train de rêver.* » Pourtant, la réalité est bien celle que vous décrivez, et le livre la traduit lui aussi. Sa publication a certainement permis de libérer la parole, mais je rejoins Mme Iborra : dans cette commission, nous avons déjà beaucoup travaillé sur la question, et l'on connaît depuis un

moment les problèmes sous-jacents. Par parenthèse, il y a aussi des EHPAD qui fonctionnent bien, où le personnel fait correctement son travail et se montre attentif. Mon propre père est dans un EHPAD en province. Même s'il s'agit d'une petite structure, on nous appelle dès qu'il y a un problème, et si nous n'arrivons pas à le joindre au téléphone, quelqu'un nous rappelle.

Quoi qu'il en soit, vous avez vécu des moments difficiles. J'ai l'impression que vous êtes tout seuls quand il s'agit de choisir une structure de ce type. Comment pourrait-on vous aider ? Certes, je ne prétends pas comparer les situations, mais quand il s'agit d'hôtels, on arrive à faire une différence entre les cinq-étoiles et les autres... C'est un problème national, c'est une cause nationale ; il va donc falloir trouver un moyen de distinguer les bons des mauvais établissements. En l'occurrence, ce n'est pas parce qu'on paie cher qu'on est bien servi. Je n'entends pas comparer les établissements en question avec un EHPAD situé au fin fond de l'Aveyron, mais, malgré le manque de personnel, l'approche est beaucoup plus humaine et soucieuse de la personne. Il est cher lui aussi, même si les prix n'ont rien à voir avec ceux qui ont été mentionnés.

Mme Véronique Hammerer. Merci beaucoup : je sais, pour avoir vécu ce genre de situation, qu'il faut du courage pour témoigner.

En entendant vos témoignages, je me suis demandé : « Mais où est le médecin de l'EHPAD ? » Il est vrai qu'il y a aussi des établissements qui fonctionnent très bien, où exercent des professionnels consciencieux, présents, ayant une éthique et une déontologie. Avez-vous rencontré des soignants, par exemple des infirmières ? Avez-vous pris contact avec les ARS ou les conseils départementaux ? Saviez-vous seulement que vous en aviez la possibilité ?

Face à cette situation, il faut mener un travail d'équipe. En tant que législateur, mais aussi en tant qu'hommes et femmes politiques, nous devons être présents et jouer notre rôle.

Allez-vous attaquer Orpea et vous constituer partie civile ? Que devrions-nous faire de plus ? Les contrôles doivent être beaucoup plus approfondis, notamment dans ce type de structure.

Mme Sophie Mayer. En ce qui me concerne, ce n'est pas la beauté de la chambre qui m'a décidée. Si j'ai choisi La Chanterelle, c'est parce que c'était une maison de retraite médicalisée. On m'avait « vendu » un médecin présent et joignable en permanence. Une clinique était accolée à la maison de retraite ; il y avait même un couloir de liaison entre les deux. Moyennant quoi, on a laissé ma mère avec les deux jambes brisées pendant vingt-quatre heures, sans même appeler un médecin. Si j'ai placé ma mère dans un établissement qui, effectivement, coûtait cher, ce n'était pas par goût du luxe : la seule chose qui m'importait, c'était qu'elle soit bien. Comme j'aurais préféré qu'elle ait une chambre avec un vieux papier peint des années 1970, mais en étant entourée d'amour, de soins et d'attention, avec un médecin passant tous les jours !

Vous nous demandez ce que l'on pourrait faire. Tant que les personnes âgées seront considérées par certains groupes comme des instruments de profit, tant que des structures telles qu'Orpea existeront, on ne pourra rien faire. Vous vous heurtez à un mur de déni et de silence. L'omerta est totale, et personne ne peut rien y faire. Pourtant, il y aurait beaucoup de choses à faire. Il faudrait un référent pour les malades, il faudrait un certain nombre d'infirmières, il faudrait des réunions hebdomadaires avec les familles. Mais avec Orpea, c'est

impossible. Les seules réunions qu'on vous propose visent à vous dire que tout va bien. L'amélioration n'est pas possible : c'est une révolution qu'il faut faire dans le domaine. Il faut tout changer.

Aucun des deux médecins exerçant dans l'établissement ne participait au fameux tribunal. Ils doivent avoir quand même une certaine conscience professionnelle... Ils ont prêté le serment d'Hippocrate, après tout. Ils ne pouvaient pas se permettre de mentir. Quoi qu'il en soit, j'ai été très étonnée de leur absence.

Quant à l'aide que l'on nous procure pour le choix de l'EHPAD, en ce qui me concerne, la réponse est simple. Ma mère était hospitalisée à l'hôpital Saint-Grégoire. On m'a donné rendez-vous un matin à onze heures pour me dire que ma mère sortait du service le lendemain, mais qu'un retour au domicile n'était pas envisageable car il fallait qu'elle reprenne du poids et on devait lui faire régulièrement des prises de sang. J'ai essayé de gagner du temps – on m'a accordé trois jours –, mais j'ai dû agir dans l'urgence. Sur ce point également, le système de prise en charge des personnes âgées doit être revu : le suivi en amont à l'hôpital devrait être renforcé.

Je tiens à spécifier que je n'ai pas lu le livre de M. Victor Castanet. J'ai commencé à le lire il y a une semaine, mais je voulais être totalement objective.

Pour ma part, je n'ai pas porté plainte, car après avoir reçu la lettre recommandée avec accusé de réception, je me suis dit que j'aurais à me battre contre une machine bien huilée et que cela ne servirait à rien. N'oubliez pas non plus que, dans des moments pareils, c'est la douleur qui prime : on est dans le deuil. Chacun de nous était submergé par cette vague. Le reste, aussi terrible soit-il, passe après.

Je voudrais souligner un autre élément qui montre le côté obscur d'Orpea. Il se trouve qu'au moment de son départ à l'hôpital, nous avons un mois et demi de retard dans le paiement des factures de ma mère. Inutile de vous dire que je n'ai pas voulu les régler. Eh bien, on m'a facturé en plus le mois que ma mère a passé à l'hôpital, les trois mois qu'elle a passés à la maison et on m'a demandé des dommages et intérêts. J'ai été assignée devant le tribunal, mes comptes bancaires ont été bloqués et on m'a saisi 14 000 euros. (*Exclamations.*) Naturellement, j'ai toutes les preuves de ce que j'avance.

Il ne faut pas mettre en cause systématiquement le personnel médical. D'abord, le *turn-over* est extrêmement important. Ensuite, ce sont des gens qui ont besoin de ce travail pour vivre, pour nourrir leur famille : ils ne peuvent pas se permettre de contrecarrer la hiérarchie, et c'est comme cela que celle-ci les tient. C'est ce système qu'il faut détruire. Tant que des structures comme Orpea existeront, on ne pourra rien faire.

M. Sajovic et moi-même ne nous connaissons pas, mais nous décrivons les deux directions exactement de la même manière.

Sachez qu'on ne voit pratiquement jamais d'infirmiers : ce sont uniquement des aides-soignants.

Enfin, entre 2018 et 2020, il y a eu moins de vingt contrôles de l'ARS en Île-de-France.

Mme Isabelle Schwartz. Bien évidemment, le choix de l'établissement est fait avec intelligence et discernement. Il ne s'agit pas d'envoyer ses parents à l'hôtel : on cherche une

structure médicalisée – même si les EHPAD sont non pas des hôpitaux mais des structures de surveillance.

Ma mère s'était cassé le col du fémur quelques mois auparavant. Elle était dans un centre de soins de suite. Il fallait qu'elle rentre à son domicile, mais je devais faire des aménagements et avoir la certitude que quelqu'un serait auprès d'elle vingt-quatre heures sur vingt-quatre ; or, je ne l'avais pas. On m'a dit qu'elle devait quitter le centre Clinea. Celui-ci jouxtait Orpea, et les deux établissements appartenaient au même groupe. C'est le directeur du centre qui m'a dit de mettre ma mère dans cet EHPAD. Je lui ai répondu que, dans ma famille, nous ne mettions pas les vieux en EHPAD. J'avais toujours juré que ma mère resterait à la maison, comme avant elle tous les autres membres de la famille. Mais j'ai fait pleinement confiance à cette personne. On m'a fait visiter la chambre, qui était identique à celle du centre de soins de suite, et on m'a dit qu'il y avait un médecin coordonnateur, des infirmiers de nuit, une surveillance nuit et jour.

J'avais spécifié que, de mon côté, je pouvais être contactée vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Tous mes patients pourront l'attester : même à mon cabinet, j'avais mon téléphone en permanence à côté de moi. Je le surveillais, prête à bondir. J'avais du personnel qui allait voir ma mère dans la journée. Elle n'était donc pas abandonnée, et j'avais pris soin de choisir une structure médicalisée.

Ce n'était pas du snobisme, il ne s'agissait pas d'avoir un cinq-étoiles ou un quatre-étoiles, mais je voulais une belle structure : quand nos parents ont vécu dans un certain cadre, nous n'allons pas les mettre dans un établissement nettement inférieur. L'une des choses les plus importantes à observer, pour moi, c'était la propreté de l'établissement. J'avais tout vérifié : les sanitaires, le fait que la douche soit adaptée, les toilettes. Le lit était tout petit. La chambre faisait à peu près 11 mètres carrés, salle de bains comprise. C'était minuscule. Il est difficile, pour une personne vivant dans un appartement normal, de se retrouver enfermée dans un tel espace de vie. Disons que c'est un peu plus beau qu'une chambre d'hôpital.

J'ai donc utilisé mon discernement avant de confier ma mère à cet établissement. J'ai fait confiance à la direction. C'était un déchirement de mettre ma mère vingt-quatre heures sur vingt-quatre dans un établissement, j'éprouvais un sentiment de culpabilité terrible, mais ce n'était que pour quelques mois. Il est vrai qu'il y a eu le covid-19, mais cela n'explique pas tout.

Ma mère était directrice d'hôpital. J'ai vécu dans les hôpitaux étant petite ; je sais comment cela fonctionne. Je me souviens des gardes qu'elle assurait le dimanche et la nuit : on l'appelait et elle descendait dans les services. Les mal-fonctionnements dont nous parlons commencent au niveau de la direction. Quand le directeur d'un établissement contrôle ses employés et ses médecins, fait des tours, encadre, de tels dysfonctionnements ne se produisent pas. C'est une pyramide : la déficience vient d'en haut.

Certains membres du personnel soignant sont dévoués, gentils, mais d'autres sont méchants et jaloux du fait que l'on dépense autant pour des personnes âgées : « On paie 6 000 euros par mois pour eux, quand nous, nous sommes au SMIC et que nous avons des enfants ! » Ils habitent souvent très loin de l'établissement où ils travaillent et ont de longs temps de trajet. L'idée que des personnes âgées se fassent dorloter leur déplaît. Ce qui est inadmissible, c'est qu'aucune explication ne soit fournie lorsque l'on porte à notre connaissance certaines chutes.

Moi non plus je n'ai pas voulu lire le livre car je voulais être totalement objective.

J'ai saisi maître Saldmann en 2020, car j'avais déjà reçu à ce moment-là des courriers en recommandé. Je n'ai pas porté plainte immédiatement parce que ma mère était mourante. Nous avons réussi à la maintenir pendant un an. J'y allais tous les jours. Pendant ses deux dernières années, j'ai mis ma vie entre parenthèses. En tout et pour tout, j'ai pris deux fois cinq jours de vacances pendant cette période. Ma vie privée et familiale est passée au second plan car je voulais soutenir ma mère. Je ne regrette rien, c'est un choix que j'ai fait et dont je suis fière.

Quand elle était chez elle, elle n'a jamais eu un seul bleu sur les bras. Elle n'est jamais tombée non plus. J'en arrive donc à m'interroger sur les traces qu'elle portait. Je ne dis pas que les personnels frappent les résidents, mais ils doivent les tenir fermement, et les personnes âgées marquent plus. Et puis, pourquoi ces chutes à répétition ? Ne leur donnerait-on pas des produits pour qu'ils soient plus calmes – est-ce qu'on ne les abrutirait pas ? Je me pose la question. Je n'ai aucune preuve, bien sûr, et je ne suis pas le genre de personnes à porter des accusations sans en avoir. Du reste, je suis là non pour accuser mais pour témoigner.

Je suis une maniaque des photos et des vidéos. Hier soir, en préparant le petit rapport que je devais vous faire, je suis tombée sur des vidéos dans lesquelles ma mère me parlait. J'ai éclaté en sanglots. J'étais à mon bureau, c'était après mes consultations. Elle est décédée le 29 septembre, il y a cinq mois à peine. J'ai vu comment elle était au début : elle riait. Quand je compare avec son état, après... Sa maladie d'Alzheimer s'était aggravée. Elle est restée chez elle trente-neuf jours sans boire ni manger, avec simplement une perfusion sous-cutanée. Si je ne voulais absolument pas la remettre à l'hôpital, c'est parce qu'elle-même ne le voulait pas. Je ne montrerai aucune photo : c'est trop dur. C'est un déchirement. Elle a agonisé. Son visage était celui d'une prisonnière de camp de concentration.

Ma mère aurait survécu à la guerre mais pas à cela ? Non, ce n'est pas possible. Elle avait des troubles cognitifs légers, mais cela n'avait rien à voir avec le syndrome de glissement. On sait comment évolue la maladie d'Alzheimer : il y a des paliers, des chutes.

On m'a empêchée, après sa première fracture, de passer la nuit auprès d'elle. Cela ne me dérangeait pas de m'asseoir simplement par terre et de lui tenir la main. Elle avait besoin de cette tendresse. Le toucher, le regard, c'est important. À la fin, nous ne communiquions plus qu'avec cela. C'est fondamental pour les personnes âgées, comme pour les bébés. J'ai demandé qu'on mette des barrières à son lit, pour éviter qu'elle ne tombe de nouveau ; on l'a interdit.

Le médecin régulateur était vraiment un être inhumain, dépourvu de la moindre empathie. De telles personnes n'ont de médecin que le titre. Moi qui suis une soignante, je bichonne mes patients ; je fais preuve d'empathie, il s'agit d'êtres humains. Dans ces établissements, les gens sont traités comme des choses. Parmi les médecins ou le personnel, il y en a beaucoup qui ne pensent pas qu'ils travaillent sur de l'humain : ils accomplissent de simples tâches. Le pire, c'est que dans le lot, figurent des médecins extérieurs, des gériatres, qui passent voir les patients et que l'on paie en plus. J'ai gardé trace de mes échanges avec le gériatre de ma mère, notamment par SMS. Je lui signale de la constipation, ce qui est très grave chez les personnes âgées : il y a un risque d'occlusion, cela peut être mortel. Or il ne venait pas, ne répondait pas. Ayant des relations dans le milieu médical, j'avais même fait téléphoner un grand chef de service de cardiologie, travaillant dans un hôpital de l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP). Il avait donc appelé le gériatre pour lui dire ce qu'il

fallait faire, selon lui, pour ma mère. Le gériatre s'est contenté de me dire : « *C'est étonnant, ce chef de service qui me téléphone. Il n'est pas prétentieux !* » Je lui ai répondu qu'il était tout simplement humain, même s'il jouissait d'une renommée internationale. Et lui, ce gériatre, qu'était-il ? Un marchand de soupe ?

Je pense qu'il est possible de changer les choses tout en gardant des structures comme celles-là, mais cela suppose de faire des contrôles et de proposer de vraies formations au niveau de la direction. En outre, le personnel doit être motivé. Dans l'établissement où se trouvait ma mère, il y avait prétendument un infirmier toute la nuit. Je téléphonais tout le temps. Je passais pour une inquisitrice. Il ne répondait pas, ou me disait qu'il ne savait pas. À la première fracture de ma mère, lorsque nous sommes rentrées après avoir passé des heures aux urgences à Ambroise-Paré, je lui dis : « Il faut mettre les choses au point, il va y avoir un traitement. » Il me répond : « *Madame, il est vingt heures, c'est l'heure du changement de personnel, je m'en vais.* » Et moi : « *Comment ? Vous n'attendez même pas l'arrivée du suivant pour lui passer les informations ?* » Quand ils ont un tel état d'esprit, on ne peut pas travailler avec les soignants. Lors de la formation, des contrôles psychologiques doivent être faits. Il faudrait établir un profil de personnes capables de travailler avec les personnes âgées.

Ces dernières sont dépersonnalisées : on oublie que ce sont des gens dont certains exerçaient des responsabilités dans la cité et ont fait de grandes choses. Or on les traite comme des débiles, on les met dans un coin. Si par malheur ils ont une certaine personnalité, comme c'était le cas de ma mère au début, on les mate : « *C'est une emmerdeuse, on l'enferme.* »

Nous savons bien que les EHPAD sont des structures médicalisées et non des hôpitaux ; les deux choses sont totalement différentes. Mais il faut qu'il y ait une vraie surveillance, et cela n'a rien à voir avec le nombre d'étoiles ou la taille de la chambre. Nous sommes prêts à dépenser beaucoup pour nos parents. Ils nous ont donné le jour, nous leur devons la vie ; si nous sommes là où nous sommes, c'est parce qu'ils nous ont élevés, et c'est un juste retour que de les servir jusqu'à leur départ.

M. Lionel Sajovic. Je reviens sur l'image de l'hôtel cinq étoiles. Bien évidemment, quand on paie un tel prix, c'est pour avoir un service – en l'occurrence, quand il s'agit de nos aînés, un service médical.

Pourquoi ne change-t-on pas d'établissement quand on se rend compte qu'il y a des problèmes ? C'est un peu comme le syndrome de Stockholm, on n'a plus la même présence d'esprit. Qui plus est, il n'y a aucun conseil. On se dit qu'il n'y a pas le choix, que la personne âgée risque de se retrouver à la rue.

Certains EHPAD fonctionnent très bien, naturellement. J'ai appris par une des personnes ayant travaillé sur le livre de M. Castanet qu'il existe à Bagnolet un EHPAD public formidable. Le problème est qu'on ne le sait pas. Il n'existe pas, pour ces établissements, de classement comme en proposent TripAdvisor ou LaFourchette...

Oui, nous avons contacté l'ARS, mais nous n'avons jamais reçu de réponse.

Si nous n'avons pas porté plainte en 2020, au moment du décès de mon père, c'est d'abord parce que notre entourage nous a dissuadés de le faire, au motif que ce serait le pot de terre contre le pot de fer, qu'il n'y aurait pas de suite. Ensuite, nous avons appris que toutes les plaintes déposées entre 2017 et 2020 avaient été classées sans suite. Cela valait-il vraiment le coup de se battre pour un tel résultat ? Nous n'avions pas la force de le faire.

Le livre de Castanet a été un déclencheur, évidemment. Nous avons rejoint le collectif et portons plainte, avec maître Saldmann, pour que les choses soient dites et que des sanctions soient prises. Sur les différents groupes WhatsApp et Facebook, des dizaines et des dizaines de témoignages similaires affluent. Nous ne sommes donc pas des cas isolés : il y a énormément de gens, y compris en province, qui rencontrent les mêmes problèmes que nous.

Mme Sophie Mayer. Je vous remercie de nous avoir écoutés. Tout le monde se doutait qu'il se passait quelque chose dans ces maisons ; désormais, grâce à vous, grâce à nous et grâce aux médias, plus personne ne pourra dire qu'on ne savait pas.

À titre personnel, je me tiens à votre disposition pour travailler, pour voir ce qui peut être fait. Personne ne me rendra ma mère, mais je veux me battre pour les autres. Tous, ici, nous sommes prêts à aller jusqu'au bout, quoi qu'il en coûte.

Mme la présidente Fadila Khattabi. Je vous remercie, au nom de la commission, pour vos témoignages. Je sais que cela a été difficile. Sachez que la représentation nationale est à vos côtés. Un travail important a déjà été accompli au sein de cette commission, et nous avons tous la volonté que les choses changent.

La séance est levée à dix heures vingt.

Présences en réunion

Réunion du jeudi 17 février 2022 à 9 heures

Présents. – Mme Agnès Firmin Le Bodo, Mme Véronique Hammerer, Mme Monique Iborra, Mme Fadila Khattabi, Mme Monique Limon, M. Alain Ramadier, Mme Valérie Six, Mme Marie Tamarelle-Verhaeghe, Mme Laurence Vanceunebrock, Mme Michèle de Vaucouleurs, Mme Annie Vidal

Excusés. – M. Thibault Bazin, Mme Justine Benin, Mme Jeanine Dubié, Mme Claire Guion-Firmin, M. Thomas Mesnier, M. Jean-Philippe Nilor, Mme Nadia Ramassamy, M. Jean-Hugues Ratenon, Mme Marie-Pierre Rixain, Mme Nicole Sanquer, Mme Hélène Vainqueur-Christophe