

Test-Achats a mené une enquête de satisfaction auprès des familles des résidents au tout début et pendant la crise. Les résultats sont satisfaisants mais des griefs récurrents apparaissent notamment à l'égard des structures privées commerciales.

## ANALYSE

SANDRA DURIEUX

La crise sanitaire a porté un coup terrible au secteur des maisons de repos. Soudainement placées sous le feu des projecteurs, les institutions doivent restaurer une image complètement dégradée. Et l'enjeu est de taille puisque près d'un lit sur dix n'est aujourd'hui plus occupé. La viabilité financière de ces institutions est en danger et pour y remédier, le secteur devra travailler sur ces faiblesses qui, à vrai dire, étaient déjà connues bien avant la crise.

C'est ce que confirme une enquête de satisfaction menée par Test-Achats au début mars et en octobre, dont *Le Soir* a pris connaissance. Coûts élevés, délais d'attente longs, récurrence des problèmes, les familles pointent un certain nombre de défauts même si, globalement, elles sont satisfaites de la résidence où séjourne leur proche. « Plus de 3.500 personnes ont été interrogées les premières semaines de mars sans qu'elles soient conscientes de la crise qui se déroulait déjà dans les maisons de repos », explique Sébastien Stevering, responsable de l'enquête pour Test-Achats. « Nous avons interrogé des familles qui ont eu un proche dans une maison de repos dans les cinq dernières années. Ce n'était pas possible d'interroger des résidents car un grand nombre d'entre eux ne sont plus capables de répondre à des questionnaires longs et complexes. »

Si la satisfaction générale des familles à l'égard de la résidence obtient une note de 6,9 sur 10, pour Sébastien Stevering, ce n'est pas un très bon résultat. « Pour nous, cela situe entre satisfaisant et mauvais », dit-il. « Et c'est évidemment dans les maisons où l'incidence des problèmes est la plus élevée que la satisfaction baisse. »

## Une communication défailante

Et si près de la moitié des répondants (47 %) ont signalé au moins un problème survenu avec leur proche dans



Les familles pointent certains défauts. Mais globalement, elles sont satisfaites de la résidence où séjourne leur proche. © PIERRE-YVES THIENPONT.

## Les failles des maisons de repos ne datent pas de l'épidémie

l'institution, on voit qu'il y a plus de rapports de problèmes dans les maisons pour personnes âgées du secteur privé à but lucratif (2,3) par rapport au secteur privé à but non lucratif (1,6) et public (1,6). « L'aspect le moins bien noté sur l'ensemble du panel est la prise en charge psychologique (5,9 sur 10) tandis que la qualité et la compétence du personnel obtiennent un taux de satisfaction de 7 sur 10 », explique encore le chercheur. « Les soucis les plus courants sont les problèmes d'hygiène (16 %), la communication d'informations sur la santé à la famille (13 %) et les problèmes d'aide à l'alimentation (13 %). »

L'incidence des problèmes n'est pas le seul grief relevé à l'égard des maisons de repos appartenant à des groupes privés commerciaux. Elles sont pointées du doigt pour leur coût mensuel plus élevé que dans le secteur public ou privé non lucratif. « C'est un critère d'insatisfaction même si cela s'explique aussi par le fait qu'en payant plus, les familles sont plus exigeantes sur ce qu'elles

peuvent recevoir. Mais ce n'est pas inhérent à la Belgique : l'enquête a été menée au Portugal, en France et aux Pays-Bas, et là aussi, les structures privées sont plus chères. » Plus onéreuses... mais plus rapides. Les maisons de repos à but lucratif, sans doute en raison de leur offre plus importante, permettent de réduire les délais d'attente pour une entrée : 73 jours d'attente en moyenne contre 127 jours dans une institution publique (CPAS).

## Les politiques plus mal notées que le personnel

Un critère qui a probablement perdu de son importance en quelques mois : les délais sont aujourd'hui très courts en raison du nombre important de lits vides à combler dans les maisons de repos. « Quand nous avons débuté notre enquête en mars et que nous avons vu la crise commencer dans les maisons de repos, nous avons trouvé judicieux de réaliser un second volet sur l'épidémie en elle-même. Globalement, nos chiffres rejoignent les problèmes déjà

relevés, comme le manque de matériel, de tests pour le personnel, le déficit d'information des familles dont un certain nombre (34 %) ne savent toujours pas si leur proche est mort du covid ou pas. »

Mais dans le chaos de la crise, les familles sont, semble-t-il, restées lucides sur la situation : en moyenne, elles attribuent 6,7 sur 10 à la gestion de la crise par la maison de repos (42 % en sont même très satisfaites), accordant le plus grand mérite aux mesures prises pour éviter la propagation du virus à l'intérieur et aux soins apportés par les infirmiers. Mais elles sont moins clémentes à l'égard des autorités publiques : le gouvernement fédéral obtient la note de 4,3 sur 10 pour sa gestion de la pandémie. Avec respectivement 4,4 et 4,3 sur 10, les gouvernements régionaux wallons et bruxellois ne trouvent pas non plus grâce aux yeux des familles qui jugent là très durement le chaos politique qui a mené au désastre des maisons de repos.

## Des tensions sociales à venir ?

La semaine dernière, le Setca a mené une grève dans deux maisons de repos appartenant à Senior Living Group à Vottem pour réclamer des moyens supplémentaires, notamment en personnel, estimant que le groupe – filiale du groupe français Korian – faisait suffisamment de bénéfices pour répondre à la demande. Une grève déplorée par la direction, estimant qu'elle n'était pas justifiée – 20 équivalents temps plein auraient été engagés –, peu suivie et qu'elle portait atteinte à l'image des maisons de repos déjà écornée par la crise. Cette grève n'est pas la première dans le secteur même si globalement le front social est resté relativement calme durant la crise sanitaire. Du côté de la CNE, si on n'entrevoit pas encore d'actions de grève, la grogne au sein des maisons de repos est réelle. « Ce qu'on dénonçait avant la crise du covid est toujours d'actualité et a même été exacerbé par celle-ci », estime Yves Hellendorff, secrétaire national de la CNE non-marchand. « Il faut revoir les normes d'encadrement à la hausse, freiner la "partielisation" du temps de travail (qui rime souvent avec paupérisation), la polyvalence et la flexibilisation des horaires, la pression managériale, etc. L'accord social qu'on négocie en Région wallonne sera important pour répondre en partie à cette grogne et à cette colère. » S.DX

## le CEO « Des a priori à déconstruire »

## ENTRETIEN

S.DX

La réputation en berne des maisons de repos est sans doute encore un peu plus poussée dans les institutions appartenant à de grands groupes privés à but lucratif, souvent accusés de réduire les coûts au maximum pour accroître les bénéfices au détriment des résidents. Dominiek Beelen en sait quelque chose. Pour le patron de Senior Living Group, un des plus gros acteurs du pays avec 120 établissements et 9.500 employés, l'univers des maisons de repos et plus particulièrement celui géré par les groupes privés doit mieux se faire connaître pour casser les nombreux a priori sur le secteur.

Des voix s'élèvent pour dénoncer la commercialisation du secteur, qui entraînerait des dérives ; que pouvez-vous répondre à cela ?

Pour nous, la qualité, l'attention portée à nos résidents et à notre personnel et la rentabilité vont de pair. Et nous

sommes parfaitement conscients de notre rôle social. Mais oui, nous sommes un groupe privé commercial et nous avons besoin de liquidités pour réinvestir constamment dans nos infrastructures. Ainsi nos résultats nets après impôts en Belgique représentent en moyenne 3 % de notre chiffre d'affaires et chaque année, nous réinvestissons aussi 3 % de notre chiffre d'affaires dans nos établissements.

Le secteur est en sous-effectif chronique, fédérations et syndicats réclament une hausse des normes et pourtant on voit que le secteur privé commercial, s'il respecte bien les normes de personnel, a moins d'effectifs que le secteur associatif ou public. Pourquoi ?

Pour les normes d'encadrement, nous estimons aussi qu'elles doivent être

meilleures. Avec juste les normes théoriques, notre secteur n'arrive pas à garantir des soins qualitatifs. Dans notre groupe, nous dépassons ces normes en moyenne de 14 % et en plus nous essayons d'augmenter le pouvoir d'achat de notre personnel, notamment par une rémunération au-dessus de la norme légale, deux jours de congé en plus, etc.

Ce qui est certain, c'est que nous ne faisons pas de profit sur les soins. Il existe un financement de l'Etat qui, en théorie, devrait couvrir les frais de soins (dont 98 % des frais salariaux) de tous les opérateurs, indépendamment de leur statut. Malheureusement, ce financement n'est pas suffisant pour couvrir les frais des soins nécessaires pour garantir une bonne qualité de vie pour nos personnes âgées. Dans le cas de SLG, ce financement ne



Dominiek Beelen, CEO de Senior Living Group.

© MANUELLE TOUSSAINT.