

La Mayenne a eu l'intelligence de boudier une enquête

Dans son édition du 3 novembre 2022, l'hebdomadaire *L'Obs* se livre à du racolage avec la publication d'un palmarès en France des 300 meilleurs établissements pour personnes âgées : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), résidences autonomie et résidences services. Très décevant de la part d'un hebdomadaire que possède à 98 % la société Le Monde Libre, elle-même actionnaire majoritaire du groupe Le Monde ! Il faut que les temps soient durs, économiquement, pour qu'un hebdomadaire d'actualité – diffusé en Mayenne à quelque 520 exemplaires – en vienne à produire un palmarès aussi grotesque.

Henri Rouiller ouvre le dossier en donnant des conseils pour le choix d'un établissement. Cela démarre très fort : « *D'abord, il est important de trouver le genre d'établissement adapté à votre proche* »... Comme si le « proche » – futur résident – était forcément incapable de choisir lui-même le type d'établissement où il souhaite poursuivre sa vie. Pour le respect de l'autonomie, on repassera ! La suite est du même niveau : « *Choisissez un établissement dans lequel il sera facile de vous rendre* »... L'auteur s'adresse là encore à la famille. Tant pis si le résident n'a pas envie d'aller dans cet établissement...

Peu de publicités dans ce dossier. Tout de même une pleine page pour le groupe privé DomusVi que *L'Obs*, dans la partie rédactionnelle, ne manque pas de mettre en avant pour ses onze établissements qui figurent dans le palmarès. Également une demi-page publicitaire pour le groupe L'Olivier Bleu, implanté en Corse avec trois Ehpad. Dans le palmarès, pour la Corse, seuls trois Ehpad y apparaissent... et ce sont, comme par hasard, les trois du groupe L'Olivier Bleu...



Mais venons-en à ce classement des meilleurs établissements en France et, par conséquent, à la méthode utilisée. Mélanger dans un même classement Ehpad, résidences autonomie et résidences services, cela peut paraître un peu surréaliste, mais passons... De prime abord, le classement, c'est du sérieux ! D'emblée, pour ceux qui seraient dubitatifs, *L'Obs* précise que le classement « *est l'aboutissement d'un travail complexe, mené pendant plusieurs mois* », avec le recours à « *un institut d'étude indépendant allemand, spécialisé dans l'analyse et la collecte des données* ⁽¹⁾, qui travaille régulièrement avec les plus grands journaux européens et américains ». Alors, c'est vrai, ce doit être rigoureux, méthodologiquement absolument irréfutable.

(1) – D'habitude on collecte les données avant de les analyser, mais faisons confiance à un institut d'étude qui travaille avec les plus grands journaux...

Une demi-réponse par établissement...

Si on comprend bien les explications de *L'Obs*, le classement des 300 meilleurs établissements s'est effectué parmi les plus de 10 000 Ehpad, résidences autonomie et résidences services de France métropolitaine. Le classement repose sur un questionnaire mis en ligne auquel pouvaient répondre les résidents et leurs proches. Comment étaient-ils informés ou bien sollicités ? Par des « publicités », explique *L'Obs*, parues dans l'hebdomadaire, sur son site Internet, ainsi que dans des publications du groupe (*Le Monde*, *Télérama*, *La Vie*).

On perçoit maintenant combien la méthode est tout sauf rigoureuse. Le classement des 300 meilleurs établissements est celui établi par les résidents ou proches lecteurs de *L'Obs*, du *Monde*, *Télérama* ou *La Vie*. Peut-on penser un seul instant qu'ils soient représentatifs ? Peut-on être naïfs au point de douter que des établissements aient pu développer des stratégies de communication ? Par exemple en « accompagnant » des résidents ?

Mais il y avait aussi un second questionnaire, celui-là pour le personnel des établissements. *L'Obs* ne précise pas comment il a diffusé l'information. Dès lors, le score d'un établissement repose sur une note prenant en compte pour 50 % les réponses des résidents ou des proches, et pour 50 % celles des membres du personnel.

L'Obs ne mentionne pas si une seule réponse concernant un établissement permettait d'entrer dans le palmarès ! Quand bien même ce serait la réponse du directeur ou de la directrice...

Au total, quelque 5 000 personnes – résidents, proches ou membres du personnel – auraient répondu au ques-

tionnaire qui leur était destiné (ceci dit, *L'Obs* ne précise pas s'il a développé des moyens pour éviter que des membres du personnel, par exemple, ne répondent en se faisant passer pour des résidents). *L'Obs* ajoute que cela a permis « d'obtenir quelque 7 000 évaluations de maisons de retraite ». Comment faut-il le comprendre ? Comment 5 000 répondants peuvent-ils fournir 7 000 « évaluations » ? Peut-être parce que les professionnels répondaient à une question les amenant à recommander des établissements voisins en cas d'impossibilité d'accueillir un candidat ? Donc, une réponse mais plusieurs évaluations d'établissement...

En tout cas, 5 000 réponses pour plus de 10 000 établissements, cela fait mathématiquement 0,5 réponse par établissement. Certes, il n'a pas dû y avoir de réponses pour tous les établissements. Mais combien d'établissements ont-ils été réellement « évalués » ? Par combien de personnes ? L'établissement qui est classé premier, combien de réponses, tant de résidents ou de proches que de membres du personnel ? Comment savoir si les répondants n'ont pas été « accompagnés » ?

Seuls quinze établissements ligériens figurent dans le palmarès. C'est très peu... Aucun de la Mayenne ! Faut-il le regretter... ou se féliciter de ne pas avoir cautionné cette mascarade ?

Au passage, soulignons que des groupes privés à but lucratif s'en sortent bien : par exemple, Korian place 55 établissements parmi les 300 (soit 18 %). Pas mal ! Sans doute convient-il de féliciter le service de communication du groupe ? Orpéa, par contre, n'apparaît que 16 fois (5 % des établissements classés), mais le service de communication avait probablement d'autres priorités au moment de l'enquête...