



CÉAS de la Mayenne
Centre d'étude et d'action sociale
29 rue de la Rouillère
53000 Laval
Tél. 02 43 66 94 34
Mél. ceas53@orange.fr
Site Internet : www.ceas53.org
Facebook : @ceasmayenne



Gérontologie

Résidences services seniors : attention à l'information partielle !

En 2021 et 2022, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a effectué 256 contrôles auprès de résidences services seniors ou auprès de sièges de groupe.

Dans un communiqué de presse en date du 12 juin 2023, la DGCCRF précise que près de 40 % des établissements contrôlés « *n'informaient pas correctement les consommateurs sur les prestations de service proposées* ». La principale anomalie constatée porte sur « *la présentation trompeuse de la nature et de la qualité des prestations de certaines résidences* ». Par exemple, sur leur site Internet ou leurs supports de communication, des établissements peuvent se présenter comme étant « *médicalisés* » et mettre en avant, à tort, la présence de professionnels de santé. L'autre principale anomalie concerne une qualité de service mensongère. Par exemple, une structure peut annoncer la présence 24 h / 24 d'un agent de sécurité, ou d'un espace de balnéothérapie, alors que ce n'est pas le cas.

Parmi les autres manquements, il peut s'agir d'une information erronée concernant les avantages fiscaux au titre des services à la personne. En outre, l'information sur les tarifs n'est pas toujours « *transparente et loyale* » ; les devis pour des prestations de services à la personne peuvent être incomplets ; les services collectifs et ceux individualisables ne sont pas systématiquement distingués...

Enfin, la DGCCRF mentionne avoir repéré, dans certains cas, « *l'existence de certaines clauses illicites ou abusives dans les contrats : facturation de frais pour l'utilisation de chèque emploi service universel, désignation incorrecte de la juridiction compétente en cas de recours, possibilité de modifier unilatéralement les prix ou les conditions des services* »...

L'épée de Damoclès des résidences services

Rappelons que les résidences services ne sont pas des établissements sociaux et médico-sociaux et, a priori, ne sont pas adaptées à l'accueil de personnes dépendantes et/ou ayant perdu leur autonomie. Ces structures proposent d'une part des services non individualisables : accueil personnalisé des résidents et de leurs visiteurs, dispositif de sécurité, libre accès à des espaces communs de convivialité et aux jardins aménagés ; et, d'autre part, des services individualisables « à la carte » facturés selon la consommation effective du résident. La grande majorité des résidences services sont gérées par des structures privées commerciales. Dès lors, les tarifs sont élevés, voire très élevés.

En Mayenne, et surtout à Laval et en périphérie, ce type de structure a fleuri avec le risque d'une forte vacance et de difficultés financières pour les structures gestionnaires ⁽¹⁾. Certes, cela permet à la Mayenne d'accueillir des habitants venant de l'extérieur, mais des habitants d'un certain âge, qu'il faudra peut-être pouvoir accueillir en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) dans quelques années. Sans création de places supplémentaires, sans possibilité de recrutement supplémentaire, comment cela sera-t-il possible ?

(1) – Lire également « Et une résidence services seniors en plus... », in *La Lettre du CÉAS* n° 402 de septembre 2022 [Éditorial] et « Résidence services "seniors" : et une de plus ! », in *La Lettre du CÉAS* n° 403 d'octobre 2022 [D'une Lettre à l'autre].

CÉAS-point-com

Bulletin hebdomadaire à destination des adhérents

CÉAS-point-com

Bulletin hebdomadaire diffusé par
messagerie électronique aux seuls
adhérents du CÉAS.

Contributeurs pour ce numéro :
Claude Guioullier,
Nathalie Houdayer.

Ehpad : des places inoccupées en Île-de-France

Le *Média social*, dans une « brève » de son édition du 19 juin 2023, précise qu'au premier trimestre 2023, le taux moyen d'occupation des Ehpad ⁽¹⁾ en Île-de-France a été de 85,1 %. C'est très peu. C'est en Seine-Saint-Denis que le taux est le plus faible (81,3 %). Par type d'établissement, le taux d'occupation le plus faible concerne les Ehpad rattachés à un hôpital public (80,8 %) ; ceux du secteur commercial (83,9 %) ont également un taux inférieur à la moyenne régionale. Le secteur associatif est dans une situation plus favorable (87,1 %).

Comment expliquer ces très faibles taux d'occupation ? On peut formuler l'hypothèse que les Ehpad souffrent d'une

image écornée par la gestion du covid-19 et également par les scandales qui ont frappé des Ehpad, tels ceux du groupe Orpea suite à l'enquête du journaliste Victor Castanet (cf. *Les Fossoyeurs*, éd. Fayard, 2022).

Une explication peut relever de la démographie. En effet, le covid-19 a tout particulièrement frappé les personnes les plus âgées. Celles décédées ne sont plus des résidents d'Ehpad. Enfin, suggère *Le Média social*, « en raison de la pénurie de personnels, de nombreux établissements ont pu fermer des lits par incapacité à assurer une prise en charge ». Qu'en est-il en Mayenne ? Pourrait-on observer ce même phénomène de chute du taux d'occupation ?



Services à la personne

Les retraités peuvent-ils constituer une réponse possible – souhaitable – à la pénurie de main d'œuvre ?

Dans son *Baromètre de l'emploi à domicile* n° 42 de mai 2023, l'Observatoire piloté par la Fédération des particuliers employeurs (Fepem) précise qu'en 2021, quelque 120 000 retraités sont employés par des particuliers employeurs. Le taux a augmenté de 35 % entre 2017 et 2021. Selon l'Observatoire, il s'agit majoritairement de femmes retraitées bénéficiant d'une retraite à taux plein : « La poursuite d'une activité professionnelle n'est donc pas motivée en premier lieu par la nécessité de compléter une carrière incomplète, mais probablement davantage par un besoin financier ».

Le niveau de pension moyen des femmes retraitées du régime général qui travaillent auprès des particuliers employeurs est de 13 100 euros par an, contre 17 000 euros pour les cumulantes tous secteurs confondus en 2017. D'où une durée de cumul emploi-retraite plus longue : près de quatre ans, soit une année de plus que l'ensemble des cumulantes.

Au-delà du gain financier, souligne l'Observatoire de l'emploi à domicile, « certaines cumulantes continuent de tra-

vailler après l'âge de liquidation de leurs droits à la retraite pour "rester actives", ne pas s'isoler socialement et conserver un rôle dans la société ». Pour les particuliers-employeurs, ces professionnelles présentent des avantages : « une grande disponibilité, des compétences acquises tout au long de leurs parcours professionnels, mais aussi des expériences de vie sources de confiance et d'enrichissement mutuel ».

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile peinent à recruter des professionnels et se retrouvent parfois obligés de refuser des interventions. Cette situation peut les mettre en difficultés sur le plan économique. À moyen terme, cette situation paraît en totale contradiction avec les politiques publiques de maintien à domicile des personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap.

L'Observatoire ne donne aucune précision sur l'employeur des cumulantes avant qu'elle ne perçoivent leur pension. Le comble serait qu'elles fussent précédemment salariées d'un service prestataire... La Fepem fournit ici une piste de réflexion.

La pensée hebdomadaire

« Les difficultés de recrutement et de fidélisation des personnels du secteur de l'aide à domicile s'aggravent (...). De cause à effet, on observe une multiplication des cas de burn-out chez les cadres, en particulier les responsables de secteur qui sont confrontés à la désorganisation du service et à la perte de sens de leur action : les demandes des usagers qui ne peuvent être servies faute de personnel, les réclamations des usagers mal servis et insatisfaits ; les arrêts maladie ou les démissions des intervenants fidèles, usés par une adaptation permanente de leur activité pour répondre aux urgences et boucher des trous ; le recrutement infructueux de candidats qui sont absents au premier entretien, qui ne débutent pas leur contrat, qui abandonnent le poste rapidement, et recrutés souvent par défaut malgré l'absence de formation ou d'expérience du métier, voire de compétence de base. »

CEAS Formation Languedoc-Roussillon, C'est à savoir de mai 2023.

(1) – Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Le samedi 1^{er} juillet, à Évron Une visite insolite du cimetière



Le samedi 1^{er} juillet, à 15 h, le Pays d'art et d'histoire Coëvrons-Mayenne organise une visite insolite du cimetière d'Évron : « *une invitation à comprendre l'histoire de la ville à travers les dernières demeures de quelques personnalités et grandes figures de la vie politique et culturelle évronnaise* ». Accompagnés par un guide-conférencier et munis d'oreillettes, les participants découvriront « *l'histoire de ce lieu de commémoration et de recueillement à travers des exemples d'arts funéraires remarquables* ».

Équipement d'oreillettes pour des conditions optimales d'écoute. Places limitées. Réservation obligatoire au 02 43 58 13 00. Rendez-vous devant le portail du cimetière. Plein tarif : 5 euros ; tarif réduit : 3,50 euros ; gratuit pour les moins de 18 ans et les étudiants.

Le dimanche 2 juillet, à Torcé-Viviers-en-Charnie Au manoir de Longuefougères



Manoir de Longuefougères

Le dimanche 2 juillet, à 15 h, le Pays d'art et d'histoire Coëvrons-Mayenne organise une « *visite exceptionnelle* » d'une propriété privée, le manoir de Longuefougères, ancien prieuré médiéval, remanié par la puissante famille de Bouillé au XVI^e siècle en résidence de loisirs. Bénéficiant d'une protection au titre des Monuments historiques depuis 1985, le manoir est « *un témoin remarquable de la Première Renaissance en Mayenne* ». Un guide-conférencier et les propriétaires des lieux raconteront l'histoire du manoir. Visite des pièces du rez-de-chaussée.

Places limitées. Réservation obligatoire au 02 43 58 13 00. Plein tarif : 5 euros ; tarif réduit : 3,50 euros ; gratuit pour les moins de 18 ans et les étudiants.

Le mardi 4 juillet, à Mayenne Balade urbaine pour un condensé d'histoire

Le mardi 4 juillet, à 15 h, le Pays d'art et d'histoire Coëvrons-Mayenne organise une visite-découverte de la ville de Mayenne à travers ses monuments les plus emblématiques. Cette balade urbaine offrira « *un véritable condensé d'histoire, (...) de la naissance de la ville fortifiée médiévale à l'impulsion nouvelle donnée au XVII^e siècle par le cardinal Mazarin pour embellir la ville, en passant par les bouleversements des bombardements de la Seconde Guerre mondiale* ».

Rendez-vous sur le quai de la République, à proximité de l'Office de tourisme. Plein tarif : 5 euros ; tarif réduit : 3,50 euros ; gratuit pour les moins de 18 ans et les étudiants.

Le jeudi 6 juillet, à Saulges Les « atouts » de la Petite Cité de caractère

Le jeudi 6 juillet, à 15 h, le Pays d'art et d'histoire Coëvrons-Mayenne organise une visite-découverte de Saulges – Petite Cité de caractère – qui regorge d'atouts : « *Elle possède deux remarquables églises, dont l'une des plus anciennes du département* ». Le guide-conférencier fera également découvrir « *l'histoire de l'ancien presbytère, des écoles mais aussi de l'ancienne nécropole mérovingienne* ». Déplacement à pied jusqu'à l'oratoire de Saint-Cénére, à 1 km du bourg (possibilité pour les personnes à mobilité réduite de se déplacer en voiture). L'oratoire a une source « *aux vertus miraculeuses* ».



L'église Saint-Pierre est réputée être le plus ancien édifice chrétien du département, avec la chapelle Notre-Dame de Pritz.

Rendez-vous devant l'église. Plein tarif : 5 euros ; tarif réduit : 3,50 euros ; gratuit pour les moins de 18 ans et les étudiants.