

Maison de retraite l'Âge d'Or : quelques résidents mécontents

PUBLIÉ LE 14/08/2013

Par ALIX DE LA RONCIÈRE

| SOCIÉTÉ |

Une dizaine de résidents de la maison de retraite l'Âge d'Or de Beauvais et leurs proches se plaignent d'un manque de qualité de l'établissement par rapport aux tarifs pratiqués.



Journée d'été. Tout semble calme autour de la maison de retraite de l'Âge d'Or. Mais en réalité, la colère gronde. Il est 16 heures : une dizaine de personnes se rassemble pour dénoncer « les conditions de vie dégradées des résidents de l'établissement » depuis le rachat de la maison en 2007 et son changement de direction.

« Ils refont le hall d'entrée ; on dirait un grand hôtel de la Côte d'Azur. Mais dans les chambres, c'est autre chose ». Marie-France Grognet n'est pas la dernière à protester. Cette résidente de 71 ans a perdu une jambe et a dû rejoindre cette maison en 2009. Elle signale pêle-mêle une alimentation rationnée et de mauvaise qualité, son linge à nettoyer qui disparaît, l'absence d'infirmière pour la relever quand elle tombe de son lit la nuit, le manque de temps consacré à sa toilette matinale, des cas de gale révélés tardivement, la mauvaise qualité de l'animation, ou encore des vols à répétition.

Un tarif journalier qui se situe entre 60 et 90 € par jour

Sous un porche, une visiteuse arrête le fauteuil roulant de sa mère bientôt centenaire : « Tout est dans le paraître. On fait une belle décoration, mais c'est pour nous, pas pour les résidents ». Ces mécontents s'accordent à considérer que les tarifs demandés sont beaucoup trop élevés pour « la médiocre qualité » du service qui leur est dévolu. Le tarif journalier se situe entre 60 et 90 € par jour. C'est pourquoi Marie-France Grognet s'emporte : « J'ai dit, si vous êtes cuisinier, moi je suis évêque ! Je suis obligée de faire des réserves dans mon frigo ». Une commission restauration se réunit pourtant toutes les six semaines. « C'est le fric qui régit tout, il n'y a plus d'humain » résume Nadège Taupin, représentante des familles de l'établissement, à l'origine du rassemblement. « Nous pouvons venir souvent mais les résidents sans famille sont sans défense. C'est pour eux que nous parlons ». Au nom de plus de 80 personnes hébergées là sur quatre étages.

Bernard Thirvert, directeur régional de la société qui gère la maison de retraite (Domidep), s'est rendu sur place le lendemain. L'occasion d'une visite guidée avec l'infirmière référente, en présence de Nadège Taupin. Celle-ci juge le cadre « vétuste et peu entretenu ». Elle pointe divers petits dysfonctionnements matériels que le directeur s'engage à régler très rapidement.

Mais ce qui préoccupe surtout la représentante des familles, c'est le sentiment que les résidents sont de moins en moins bien pris en charge. Une situation qui résulte selon elle « *d'une mauvaise organisation du travail.* » Mais elle tempère ses propos : « *Le personnel n'est pas mis en cause. Il n'y a juste pas assez de monde pour s'occuper de tous.* »

Elle déplore aussi un manque d'échanges entre personnel encadrant, résidents et familles. « *On a voulu mettre quelqu'un dans ma chambre d'office, narre ainsi Marie-France Grognet. Alors, on me monte un lit sans rien dire ; on vide mon linge au-dessus de l'armoire.* »

Face à ces critiques, le directeur s'est expliqué hier : « *Malheureusement, on ne contente pas tout le monde. Les effectifs sont respectés ; je reçois les comptes rendus, ils sont réglementaires. Et je suis prêt à rencontrer ces personnes, ainsi que celles qui m'écrivent.* »

« L'Âge d'Or » serait-il oui ou non révolu ?

ALIX DE LA RONCIÈRE

