

Licenciée pour avoir parlé de maltraitance en maison de retraite

Hella fait partie des quatre salariés en conflit avec la maison de retraite qui les employait, pour s'être opposée à leur direction. Cette aide-soignante a dénoncé la maltraitance qui est faite aux résidents en raison des contraintes imposées par sa hiérarchie. Licenciée, elle est désormais attaquée pour diffamation, avec ses anciennes collègues.



Hella K. devant la bourse du travail (LC).

Par Lisa Castelly, le 7 janvier 2017

Lien : <https://marsactu.fr/parler-de-maltraitance-en-maison-de-retraite/>

Elle s'appelle Hella K., elle a 27 ans, un petit garçon à charge et plus de travail. On la devine d'ordinaire pétillante, mais difficile ces jours-ci pour elle de cacher la colère qui l'habite. Aide-soignante dans une maison de retraite marseillaise, elle a été licenciée pour faute grave en décembre, avec une autre de ses collègues. Le motif : insubordination. « *J'ai toujours été l'employée modèle* », pose, sans orgueil mais avec fierté, la jeune femme qui assure n'avoir jamais reçu aucun avertissement auparavant. Elle présente d'ailleurs son évaluation effectuée en juin sur laquelle on peut lire : « *Bon élément, très motivée, aimant son travail et ses résidents, élément moteur pour l'unité* ». Mais en six mois, sa hiérarchie a radicalement changé d'opinion, raconte-t-elle.

Hella K. travaillait à la Maison des parents, une maison de retraite dans le centre-ville de Marseille appartenant au groupe Korian. Elle fait partie des aides-soignantes qui ont témoigné de leurs conditions de travail et de leur impact sur les conditions d'accueil des personnes âgées, dans l'émission de France culture *Les pieds sur terre*. Ce n'est pas ce témoignage qui a provoqué les deux licenciements. Ils ont été prononcés dans les jours précédant la diffusion du reportage. Mais cette dénonciation publique a constitué le paroxysme de la crise entre la direction de l'établissement et quatre salariées, dont deux sont toujours en arrêt de travail prolongé, à la demande même de la direction comme l'atteste un document que *Marsactu* a consulté.

Contactée, l'entreprise n'a accepté de répondre aux questions de *Marsactu* que par écrit. Korian déclare que la direction et le personnel de l'établissement ont été « *choqués par les accusations portées ainsi que par les amalgames et contre-vérités proférés* ». « *Les propos tenus sont de nature à remettre en cause la réputation de l'établissement et n'ont d'autre objectif que la volonté de nuire* », affirme l'entreprise multinationale au sujet des témoignages de ces quatre salariées. Les réponses point par point aux accusations des salariées sont consultables en fin d'article.

« Maltraitance sournoise »

« *Pourquoi j'ai ouvert ma gueule ? Parce que c'est plus fort que moi* », confie Hella en marge d'une conférence de presse organisée par la CGT mercredi. Avec d'autres salariés de plusieurs maisons de retraite du département, ils dénoncent la dégradation de leurs conditions de travail et de la qualité de l'accueil des résidents. Ils pointent la « *course au profit* » des grands groupes propriétaires de maisons de retraite, tels que Korian, coté en bourse et appellent les institutions en charge de la santé à plus de contrôles. Ils rappellent aussi qu'une place en maison de retraite se monnaie entre 2500 et 6000 euros par mois, quand racontent-ils « *on peut nous demander de passer de 3 à 2 biscottes par jour pour économiser* ».

Déjà licenciée pour faute grave, donc sans aucune indemnisation, Hella K. a reçu mardi un appel du commissariat pour une convocation : la maison de retraite attaque pour diffamation et dénonciation calomnieuse les quatre salariées qui se sont exprimées au micro, ainsi que la radio France culture. « *Je sais que ce que j'ai dit est vrai* », défend-elle sereinement à la veille de sa convocation devant les policiers. Ce qu'elle a décrit au micro, c'est ce qu'elle appelle « *la maltraitance sournoise* ». « *C'est l'organisation mise en place qui fait qu'on en vient là. Les sous-effectifs en permanence. Oui, j'ai fait de la maltraitance, mais ce n'est pas par choix* ».

Hella K. était en poste dans un secteur fermé pour personnes très dépendantes, notamment atteintes de démence. Elle a pris l'habitude, au cours des deux ans qu'elle a passés à la Maison des parents, de gérer à deux aide-soignantes un étage avec une vingtaine de résidents, et toute seule quand l'une des deux prend sa pause déjeuner. « *Quand on vous demande de faire la toilette en 15 minutes par personne pour 19 résidents, je défie quiconque de le faire sans être maltraitant* ».

« On nous a appris à travailler avec bienveillance, mais... »

Titulaire du diplôme d'aide-soignante depuis deux ans, et forte d'une expérience de plusieurs années comme auxiliaire de vie en milieu hospitalier, Hella K. semble très soucieuse des principes qui lui ont été enseignés. Elle vit son métier comme une « *vocation* ». « *On nous a appris à travailler avec bienveillance, à maintenir les gens au mieux possible, à les encourager à faire des choses par eux-mêmes. Mais si je demande à une personne d'enlever elle-même ses vêtements, cela va prendre du temps, je vais regarder ma montre. Et ça pour moi, c'est déjà de la maltraitance* ». Au-delà de ces situations quotidiennes, Hella et ses collègues évoquent sans hésiter des atteintes à la dignité plus choquantes.

« *Le matin, dès qu'on arrive, on sait que ça ne va pas. Quand presque tous les résidents sont souillés, parce que la personne de nuit était seule et qu'elle n'a pas pu vérifier toutes les chambres depuis plusieurs heures, qu'il y a 15 résidents dans ce cas, et que je suis seule, ce n'est pas possible*, déplore-t-elle. *La direction fait comme si elle ne voyait rien, elle refuse de dire qu'on est en sous-effectif*. » Korian répond respecter la loi : « *les effectifs des établissements EHPAD sont déterminés en concertation avec les autorités publiques (Agence régionale de santé – ARS – et conseil départemental)*. *Dans le cas de l'établissement les Parents, l'établissement a été aux delà de ces recommandations avec près de deux équivalents temps plein supplémentaires par rapport à ce qui est prévu avec l'ARS.* »

L'événement qui a fait basculer les relations avec la hiérarchie a eu lieu, aux yeux d'Hella, en octobre. Seule dans son service, malgré ses demandes pour avoir des renforts d'autres étages, elle est alertée au retour de sa pause par la famille d'un résident. Une personne âgée tient des propos suicidaires en se penchant au bord de sa fenêtre. Après être parvenue à la mettre en sécurité, elle consigne le récit de l'incident dans un formulaire dédié aux événements graves destiné à l'encadrement que *Marsactu* a pu lire. Bouleversée, elle mentionne le fait de s'être sentie en détresse, seule face à la situation.

Pressions de la direction

« *Ma direction m'a demandé de ne plus consigner ce genre d'incident, parce que ces rapports sont lus par tous les supérieurs. On m'a demandé de passer un coup de fil à la place* », se souvient-elle, décrivant un climat de pression permanente sur les salariés. « *Déformation de la situation* », dément la direction. Quelques semaines plus tard, elle intervient pour tenter de régler un conflit entre une autre aide-soignante, Farida, et la directrice, en prenant la défense de sa collègue, apparemment très choquée par un entretien qu'elle venait d'avoir avec sa supérieure. « *À partir de ce jour-là, elle a commencé à vérifier tout ce que je faisais. On sentait bien qu'elle avait déjà ce comportement avec cette collègue, et elle a fait pareil avec moi* ».

Craignant d'être « *poussée à la faute* », Hella K. a pris l'habitude d'envoyer tous ses échanges avec sa hiérarchie par courrier recommandé avec accusé de réception. Malgré tout, c'est à cause d'un simple bout de papier que la direction a motivé le licenciement pour faute grave. Un document affiché dans les chambres qui explique les bonnes pratiques recommandées en cas d'incontinence, qu'elle a décroché et posé sur le bureau de son cadre

parce qu'elle avait constaté qu'il était obsolète. Un geste que sa hiérarchie aurait pris pour une impertinence. « *Un prétexte, lâche-t-elle, désabusée. Ce qu'ils ne supportent pas, c'est que je parle de maltraitance* ». La direction de Korian a refusé de s'exprimer sur un cas personnel.

Sa collègue Farida, elle aussi attaquée pour avoir témoigné, explique avoir alerté à plusieurs reprises sur les conditions d'accueil mais aussi suite aux tensions en interne. « *J'ai essayé de parler à ma hiérarchie, à l'agence régionale de la santé, à l'inspection du travail. J'ai porté plainte pour harcèlement moral et pour agression verbale. À ce jour je n'ai aucun retour.* », déplore-t-elle. « *J'ai voulu parler, parce que ce n'était plus possible* ».

« Ma colère, elle est double »

Jeudi, Hella K. est allée au commissariat pour se défendre d'avoir diffamé son employeur. Elle en a profité pour pointer du doigt le harcèlement moral qu'elle voit dans la plainte de ce dernier. « *L'inspectrice s'est montrée compréhensive, j'ai dit tout ce que je voulais dire et mon avocate n'a pas eu à intervenir* ». La jeune femme est confiante, mais attristée d'être considérée « *comme une criminelle* ». Ensuite viendra la procédure aux prud'hommes pour contester son licenciement. Des familles de résidents ont déjà commencé à rédiger des lettres de soutien, dont une que nous avons pu lire, où le fils d'une personne âgée salue l'engagement d'Hella et ses initiatives.

En revanche, d'anciennes collègues lui reprochent de « *dire qu'elle fait de la maltraitance* » sur tous les toits. Certaines se sentent attaquées dans leur professionnalisme, quand Hella leur assure que c'est l'organisation du travail qu'elle attaque. Une autre aurait changé son nom dans le répertoire de son téléphone pour que ses collègues et ses chefs ne sachent pas qu'elle lui parle toujours. « *Mais sur le fond, elle me disent que j'ai raison* », assure-t-elle, peinée. La direction assure de son côté disposer de « *plus de 40 témoignages* » de salariées soutenant leur hiérarchie.

Ce qui ne fait pas de doute, c'est qu'Hella n'a pas prévu de se taire, et affiche désormais son visage sans crainte. « *Avant d'être licenciée, j'ai déjà fait grève, j'ai témoigné. Mais aujourd'hui que j'ai été licenciée, ma colère, elle est double. Je vais crier haut et fort ce que j'ai vécu pendant deux ans. Brigitte Bardot a défendu les animaux, moi je défendrai les maisons de retraite !* », lance-t-elle.