

Les Ehpad face à l'overdose de normes

Le secteur du grand âge réclame un "choc de simplification" pour en finir avec la multitude de réglementations, injonctions, procédures, recommandations auxquelles doivent répondre les Ehpad. Une enquête nationale de la CNSA sur le poids des normes devrait aboutir à de premières pistes d'allègements.

126^e

La France figure parmi les pays les plus normatifs au monde : elle se place 126^e sur 144.

« Il y a autant de lois en France que dans le monde entier. » Cette citation de Montaigne au XVI^e siècle serait-elle encore d'actualité? C'est ce que tendent à penser tous ceux qui dénoncent "l'inflation normative" que subissent les Ehpad.

En janvier, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a invité les directeurs d'établissements à répondre à un questionnaire afin de définir l'impact économique et organisationnel de ces normes. Des données qui doivent alimenter les travaux menés depuis 2008 par la *Commission Normes et moyens* du Conseil de la CNSA. « Cette commission a eu le mérite de faire prendre conscience aux acteurs du volume énorme des normes. Il est impossible de toutes les lister, de toutes les connaître, on en découvre sans arrêt. Même la DGCS n'y arrive pas, c'est hallucinant! », critique Didier Sapy, directeur de la FNAQPA.

Pour Alain Villez, conseiller technique Personnes âgées à l'UNIOPSS, si la CNSA n'a pas le pouvoir réglementaire pour réduire ou alléger les normes, elle a un rôle de propositions pour soulager les directeurs de ce fardeau. « Les retours de ce questionnaire permettront de faire le point entre les normes applicables, celles qui sont excédentaires,



pas assez diffusées, les normes molles laissées à l'abandon. »

Une perte de sens

Alors que l'État a entrepris une politique de simplification en direction des entreprises, des particuliers et des collectivités territoriales, les fédérations du secteur du grand âge – notamment la FNADEPA, la FNAQPA, la FHF – réclament à nouveau un "choc de simplification". « Le directeur d'Ehpad est pris entre le marteau et l'enclume. Entre les

demandes superfétatoires des autorités, qu'elles aient une base réglementaire ou pas et la peur d'éventuelles poursuites judiciaires en cas d'incident. Oui, il y a une perte de sens, un ras-le-bol dans le secteur! Et bien entendu, les coûts de fonctionnement et les coûts d'investissement pour appliquer toutes ces normes impactent le prix de journée et donc les résidents », insiste Didier Sapy.

En janvier, lors d'un colloque à Paris, Claudy Jarry, président de la FNADEPA,

avait interpellé Laurence Rossignol, secrétaire d'État aux personnes âgées sur l'urgence d'agir: « Réduisez les contraintes qui pèsent sur nos établissements! ». La Secrétaire d'État aux

personnes âgées s'est engagée à se pencher sur ce dossier dans le cadre du groupe de travail sur la réforme de la tarification des Ehpad.

Nadia Graradji

Selon le classement 2012-2013 du World Economic Forum, la France figure parmi les pays les plus normatifs au monde: elle se place 126^e sur 144. Avec 400 000 normes, la France est la championne d'Europe de la norme.

« Les normes mettent les directeurs d'Ehpad dans une posture de soumission »



Trois questions à Laurent Barbe, psychosociologue et consultant en politiques publiques et action sociale du cabinet CRESS.

L'inflation normative dans les EHPAD est-elle la conséquence de la phobie du risque et du principe de précaution?

On note une fulgurante accélération de l'inflation normative dans les Ehpad cette dernière décennie. La source profonde de ce mal typiquement français est la phobie du risque. Le législateur, les consultants, les cabinets d'audit, la formation, les producteurs de matériel et les attentes sécuritaires des familles de résidents; tous contribuent à la production de normes. En France, il y a une croyance exagérée dans la capacité de la norme à faire changer les pratiques. Le risque est de laisser penser aux professionnels que ce n'est que ce qui est prescrit qui est important. Si on lit, les unes après les autres, toutes les recommandations de l'ANESM il en ressort l'impression que tout a été déjà pensé et qu'il n'y a plus qu'à faire.

Quels sont les impacts sur le fonctionnement des établissements?

Face à la multitude de normes, aucun Ehpad ne peut être en règle sur tous les plans, ni prétendre qu'il a pris en

compte tout ce qu'il aurait dû prendre en compte. Les normes mettent les directeurs d'établissement dans une posture de soumission, de crainte vis-à-vis des autorités de tutelle: Est-ce que je suis en règle? Qu'est ce qui va m'arriver si je ne le suis pas? Les relations entre autorités de tutelle et établissements s'inscrivent sur un mode accusatoire dans un système déjà en tension sur le plan du financement. C'est ce que l'on a déjà pu constater avec les évaluations externes. Mais quel temps est laissé aux directeurs d'Ehpad et à leurs équipes pour réfléchir sur le sens de leur travail quand ils doivent remplir à longueur de journée, des formulaires, des fiches et des classeurs?

Certaines normes nuisent-elles à la qualité de vie des résidents?

Si l'on parle des normes de sécurité incendie, elles contribuent forcément au bien-être des résidents. Mais le culte français de la norme, c'est aussi, par exemple, l'interdiction pour un Ehpad qui a mis en place un potager de laisser les résidents consommer ces légumes sans un contrôle phytosanitaire pré-



Laurent Barbe est auteur du blog « Regard sur l'action sociale » <http://blog.laurentbarbe.fr>

alable. Il existe deux conceptions différentes de la qualité. Ceux qui considèrent que la qualité est produite par les protocoles et les procédures; Ceux qui pensent que la qualité doit se vérifier en étant proche et attentif aux attentes des usagers. Les priorités en Ehpad sont l'organisation du temps de présence des professionnels, la qualité de la prise en charge et la capacité à répondre aux événements indésirables. L'enjeu est de savoir si l'action menée pour les résidents est faite de manière correcte, de continuer à s'intéresser au travail réel et de ne pas céder à la tentation d'agir uniquement au regard de la prescription normative. Il faut assumer de choisir, de définir des priorités raisonnées et de les défendre plutôt que d'imaginer qu'on sera protégé en étant « en règle ». Mais ce choix n'est pas toujours facile pour les directeurs d'établissements.

Nadia Graradji