

# La course au rendement s'in



Des employés d'EMS en grève, c'est un signal fort. Ils protestent contre le fait que la cuisine, la lingerie et le ménage sont confiés à des entreprises extérieures. Au détriment, souvent, mais pas toujours, des résidents.

Genève, samedi 28 octobre. La silhouette fluette d'une dame âgée apparaît au balcon du dernier étage de l'EMS de Plantamour, dans le quartier des Pâquis. «Clap... Clap... Clap»: le lent battement de ses paumes résonne le long des parois fatiguées de l'immeuble. En bas, sur le trottoir, un délégué syndical achève son discours devant plus d'une centaine de manifestants et plusieurs grévistes. En l'apercevant tout en haut du bâtiment, la foule se met à applaudir à son tour celle qui, malgré le froid, est sortie pour les encourager. «Mais qu'est-ce qui se passe ici?», demande un passant. Une employée en

grève lui tend un tract: «Nous nous battons contre l'externalisation des EMS de Notre-Dame et de Plantamour», deux maisons de retraite situées à la rue de Lausanne, non loin de la gare, pour la première, et à la Rue Philippe-Plantamour, proche des bains des Pâquis, pour la seconde.

## LES EMS SOUS-TRAITENT

Externalisation? Ce terme est utilisé lorsqu'une entreprise se sépare d'une activité réalisée jusque-là en interne pour la confier à une société extérieure. Le but? En général, faire des économies. Et profiter de compétences plus pointues dans des domaines précis.

En grève pendant une dizaine de jours, les employés des EMS de Notre-Dame et de Plantamour ont protesté le 24 novembre devant le Grand Conseil genevois.

# vite dans les EMS



Cédric Reichenbach

cuisine. Couverts jusque-là par la convention collective de travail des EMS genevois, ces salariés – des femmes pour la plupart – seraient alors soumis à la convention collective de travail de l'hôtellerie-restauration, nettement moins bonne.

«La CCT des EMS reprend la grille salariale de l'Etat et assure une progression chaque année, explique Giulia Willig, syndicaliste en charge des EMS à Genève. Elle garantit un salaire minimum de 4029 francs; avec l'hôtellerie-restauration, on est à 3417 francs. Et le nombre d'heures de travail passe de 40 à 42 heures par semaine.»

## LE FEU AUX HOMES

Lancée par une quinzaine de salariés issus des deux sites, la grève, qui s'est tenue du 24 octobre au 6 novembre, a menacé d'embraser les autres établissements du canton. Alarmé, le Grand Conseil genevois a voté une résolution demandant à Mauro Poggia, conseiller d'Etat en charge de la santé, d'intervenir. Onze directeurs d'EMS

ont pris la plume pour signifier au Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé leur préoccupation et leur opposition à ce type d'externalisation. Ce qui n'a pas empêché près de quarante employés d'une

**«Notre travail ne se limite pas à servir des cafés et laver le linge.»**

résidence pour personnes âgées de Champel de débrayer en signe de soutien, bientôt suivis par d'autres à Lancy et Versoix.

Après un mois de crise, Mauro Poggia a finalement été contraint de demander aux EMS de Notre-Dame et de Plantamour de suspendre la procédure d'externalisation, ce qui a permis de calmer (temporairement) les esprits. Un groupe de travail constitué de représentants des 54 homes du canton et des syndicats travaille depuis à «définir les bonnes pratiques en matière d'externalisation des prestations».

Dans un contexte général d'explosion des coûts de la santé et de vieillissement de la population, le problème de la sous-traitance et des limites




La sociologue spécialiste du grand âge Cornelia Hummel.

C'est pour l'externalisation que l'association présidée par le curé de la paroisse Notre-Dame – laquelle est à l'origine de ces EMS – et le directeur des deux maisons de retraite ont opté.

Avec les cuisines, d'abord, ce qui entraîne une série de problèmes depuis un an (voir encadré page 12). Le secteur socio-hôtelier ensuite, ce qui a déclenché le récent mouvement de protestation. Concrètement, une trentaine de lingères, de femmes de chambre et d'employés de cafétéria ont appris, le 20 octobre, que leurs contrats de travail seraient transférés vers Adalia SA, société déjà en charge de la

PUBLICITÉ



**Association d'aide et d'accompagnement des personnes âgées en EMS et de leurs familles**

Rue des Gares 12  
1201 Genève  
Tél. 022 310 82 82  
info@apaf.ch  
www.apaf.ch

**Cotisation 2018: 40.-  
CCP: 12-16944-1  
Merci par avance pour votre contribution**

**Vous voulez contribuer à la qualité de vie en EMS?**

**Vous avez des questions sur les EMS?**

**Un proche réside en EMS?**

Soutenez notre action en devenant membre de l'apaf!

écouter  
conseiller  
accompagner

# «Le soir, les plats sont froids»

L'externalisation des cuisines est très mal vécue à Plantamour. Selon des employés, des résidents et des proches interrogés par *l'Echo Magazine*, les repas sont moins bons. «Les plats ne supportent pas bien le voyage, raconte une employée. Avant, tout était préparé sur place, à Plantamour, et les repas étaient très bien. Mais depuis que la société Adalia a repris la cuisine et que la nourriture est envoyée de Notre-Dame, ça ne va plus.»

Chaque matin, entre 10h30 et 11h, un véhicule quitte en effet la rue de Lausanne pour se rendre à Plantamour, où une cinquantaine d'aînés attendent d'être nourris. L'après-midi, le voyage se fait dès 16h-16h30.

«Le soir, commente une résidente de l'EMS qui préfère garder l'anonymat pour éviter des brimades, les plats sont froids. Avant, si le menu ne nous plaisait pas, on pouvait choisir autre chose. Tout ça, c'est fini. On mange ce qu'il y a ou on ne mange pas.» Une gréviste confirme: «Il y a peu, ils ont servi du boudin. Beaucoup de gens ont renvoyé leur plateau alors qu'il n'y avait rien d'autre à leur proposer. Le bac à ordures se remplit vite dans ces conditions».

Personne ne jette pour autant la pierre aux cuistots. «Moins nombreux (plusieurs postes de cuisiniers et d'aides-cuisiniers ont été supprimés lors de l'externalisation, *ndlr*), ceux-ci doivent travailler avec de la nourriture de qualité inférieure», nous apprend une dame en poste à Notre-Dame.

Madame Buchwalder, proche aidant, s'est rendu quotidiennement à Plantamour pendant trois ans, jusqu'au décès de sa mère: «La nourriture a été excellente durant presque deux ans. Le menu changeait tout le temps et on pouvait toujours s'arranger avec les cuisiniers, qui étaient là matin et soir». Puis la situation s'est lentement dégradée. «Les cuisiniers ont disparu sans que les familles ou les personnes vivant dans le home n'en aient été averties. De nouvelles méthodes de management, le cloisonnement des secteurs et la multiplication des intervenants, stagiaires et intérimaires a aussi participé à la détérioration de l'atmosphère. Le bien-être des résidents en a souffert.»

Et le directeur? «Il est très peu accessible, toujours pressé ou absent.» Une impression partagée par les autres personnes interrogées. Madame Buchwalder souligne encore que, lors du décès de sa mère, le directeur ne lui a présenté ses condoléances ni directement ni par courrier. «A la place, j'ai reçu une lettre circulaire annonçant l'augmentation des tarifs de l'EMS pour l'année suivante et des vœux de bonne année.»

Lors d'un entretien qu'elle a finalement obtenu, le dirigeant des EMS de Notre-Dame et de Plantamour lui a présenté ses excuses... évoquant un «dysfonctionnement de procédure». Madame Buchwalder en a profité pour lui conseiller d'écouter le terrain et «les personnes de grande qualité qui y travaillent». ■

CeR



L'EMS de Plantamour compte 51 chambres, celui de Notre-Dame 80.

CeR



CeR

qu'il faut ou non lui imposer dans les établissements médico-sociaux se pose un peu partout.

«Les EMS sont sous pression, confirme dans *La Tribune de Genève* Anne-Laure Repond, secrétaire générale de la Fédération genevoise des établissements médico-sociaux, qui regroupe 85% des EMS du canton (mais pas ceux de Notre-Dame et de Plan-tamour). Des coupes budgétaires sont régulièrement appliquées et nous cherchons à réduire les coûts. Doit-on pour cela externaliser des employés en contact direct avec les résidents?»

Assurément non, répondent les principaux intéressés. Rencontrées dans un café après leur journée de travail, une employée de cafétéria, une lingère et une femme de chambre témoignent sous couvert de l'anonymat: «C'est notre première participation à une grève. Quand le directeur a convoqué le personnel, il a annoncé que nous allions changer d'employeur et que nous avions un mois pour lui dire si nous étions d'accord avec les nouvelles conditions. Soit on acceptait, soit on partait».

D'où leur réaction. «L'an dernier, la cuisine a été externalisée, explique l'employée de cafétéria. Plusieurs pos-



Keystone-a

tes ont été supprimés et la qualité des plats servis aux aînés a baissé. Nombre de cuisiniers regrettent aujourd'hui de ne pas avoir fait grève. Comme nous, nous savions ce qui allait se passer, nous avons préféré réagir tout de suite.»

#### PAS JUSTE UN CAFÉ

Sa voisine, femme de chambre, insiste sur un point: «Notre travail ne se limite pas à servir des cafés, laver le

linge ou ranger les chambres. Les infirmiers et les aides-soignants ont un rapport très médical avec les résidents et ils sont souvent pressés par le temps. Ils n'ont pas toujours l'occasion de discuter avec eux. Nous, nous connaissons leur vie, le nom de leurs petits-enfants. Nous avons une relation différente, plus complice et d'égal à égal».

«Quand un pensionnaire veut faire recoudre un bouton ou retoucher un

**Pour les aînés, le repas est un moment privilégié (photo prétexte). D'utilité publique et subventionnés, les établissements médico-sociaux, ou EMS, sont des entreprises privées sous surveillance de l'Etat.**

(Suite en p. 15)

## Une cuisine bistronomique

Externaliser les cuisines d'un établissement n'implique pas forcément la fermeture de ses fourneaux. De fait, la majorité des EMS continuent à les faire fonctionner. Certains avec leur propre personnel, d'autres en faisant appel à une société externe. C'est le cas de l'EMS Les Lauriers, dans le quartier de la Servette, connu pour son concept de restaurant «bistronomique» ouvert à tous. Les repas, dont la qualité est reconnue tant par les résidents que par les clients extérieurs, sont préparés sur place par les employés d'Eldora, poids lourd de la restauration collective en Suisse romande.

«Oui, la cuisine est externalisée, confirme le directeur Philippe Géninchault, qui mange régulièrement sur place, mais personne ne fait la différence. Nous avons opté pour cette voie, que suivent de nombreux autres établissements genevois, pour maintenir la qualité. Les normes réglant l'alimentation sont devenues

si complexes et le travail si pointu qu'il est mieux pour tout le monde de confier cette tâche à des spécialistes.» D'autant que le mandataire assume la responsabilité en cas de problème. «Et puis, reprend le directeur de l'EMS, le chiffre d'affaires du café-restaurant est devenu trop important pour demeurer dans une structure subventionnée et à but non lucratif.»

S'est-il fait livrer des plats de l'extérieur? «Ça nous est arrivé... pendant des travaux. C'est très pénible et, malgré tous nos efforts, la nourriture n'a pas le même goût que quand elle est préparée sur place.»

Selon Philippe Géninchault, les employés présents avant la restructuration ont pu conserver leur salaire. «Chaque jour, nos serveurs prennent commande et discutent avec les résidents durant le déjeuner. Si le plat du jour ne leur convient pas, nous leur faisons des propositions.» ■

CeR

ourlet, raconte la lingère, il vient me voir et on discute un peu.» «Oui, reprend la femme de chambre, les résidents ont leurs petites habitudes. Certains préfèrent qu'on repasse leur couette, d'autres pas. Les malvoyants n'aiment pas qu'on déplace leurs objets... Or, l'entreprise qui est censée nous employer travaille avec plusieurs EMS et risque de nous balader à gauche et à droite selon ses besoins.» Dans ces conditions, estiment-elles, difficile de conserver un lien privilégié avec les aînés.

#### MINUTAGE ET RENDEMENT

«Aura-t-on encore le temps de ramener dans sa chambre un monsieur égaré dans les escaliers, comme on le fait souvent?», s'interroge le trio de grévistes. «C'est peu probable, répond Cornelia Hummel, sociologue à l'Université de Genève. L'acronyme EMS signifie 'établissement médico-social'. On a malheureusement tendance à oublier le social pour ne garder que le médical (avec un personnel certes très qualifié, mais également mis sous pression).

#### «Aura-t-on encore le temps de ramener dans sa chambre un monsieur égaré dans les escaliers?»

A Genève, les citoyens ont voté il y a une dizaine d'années pour une augmentation du personnel soignant dans les EMS. Pourtant, c'est l'inverse qui se produit.»

Et l'externalisation du secteur socio-hôtelier? «A Genève, l'Etat a beaucoup investi dans les soins à domicile: il pousse donc les gens à rester chez eux le plus longtemps possible, rappelle cette chercheuse qui étudie le grand âge depuis plus de vingt ans. Du coup, les personnes arrivent en institut moins en forme qu'ailleurs. Pour cette population vulnérable et captive, les petites interactions quotidiennes avec la dame de la cafétéria ou la lingère jouent un rôle essentiel. Elles permettent de créer un vrai tissu social autour des aînés. Mais avec les tournus et le minutage des tâches, de plus en plus à la mode, ce lien disparaît.»

Un peu comme avec le concierge qui

a déserté les immeubles – «ce qui fait que l'on découvre le corps d'un locataire parfois des semaines après sa mort» – ou la caissière qui a quitté les supermarchés: «La machine qui la remplace ne demande pas aux employés comment va leur chien».

#### LOGIQUE MARCHANDE

Cornelia Hummel le constate sur le terrain: «On s'éloigne du concept de 'maisonnée', du 'chez-soi' prôné par les EMS». Une évolution à mettre en lien, selon elle, avec la logique marchande qui motive certains acteurs gravitant autour, et même parfois à l'intérieur, des maisons de retraite.

«L'entreprise Adalia SA, nouvelle sur le marché, a été créée par la Fondation du Bout-du-Monde, qui gère l'EMS Val Fleuri, l'un des plus gros du canton, relève la syndicaliste Giulia Willig. Avec Notre-Dame et Plantamour, ils font partie d'une faîtière

d'EMS qui a choisi de quitter la fédération mère en 2015.»

Et alors? «On se demande si Adalia SA et cette faîtière, qui ne regroupe que 10 établissements sur 54,

n'ont pas été créés pour s'approprier une part du gâteau. En vous rendant sur le site d'Adalia SA, vous remarquerez qu'en plus de la restauration et de l'hôtellerie, ils proposent un service de coiffure, et que les sections 'transport' et 'aide à domicile' sont en construction. Cela en dit long sur leurs rêves d'expansion.»

Doit-on externaliser? Jusqu'où? Pour les EMS de Notre-Dame et Plantamour, la question est posée. Et la procédure d'externalisation restera suspendue jusqu'à ce que les conclusions du groupe de travail formé par le conseiller d'Etat Mauro Poggia soient connues.

A noter, enfin, qu'il n'a pas été possible d'obtenir des réponses du directeur et du président de l'Association responsable des EMS, qui renvoient tout deux à leur avocat. ■

Cédric Reichenbach

**CAB**

ACTION CARITAS SUISSE DES AVEUGLES  
ETOILE SONORE - BIBLIOTHEQUE SONORE POUR AVEUGLES

### SONOTHEQUE

au service des personnes empêchées de lire

2500 ouvrages au format MP3  
en prêt, gratuitement

Un grand choix de livres à thème religieux  
(bibliques, théologiques et spirituels)

S'adresser au monastère de Collombey

Tél. 024 471 82 10 - [etoile-sonore@cab-org.ch](mailto:etoile-sonore@cab-org.ch)

### LE CHÂTEAU DE CONSTANTINE

RÉSIDENCE DE VACANCES, REPOS ET CONVALESCENCE

Courts et longs séjours.

Pension complète

de fr. 143.- à 174.-

Chambres confortables,  
grand parc ombragé,  
Animations



Région Avenches, 1587 Constantine, Vully VD

Tél. 026 677 13 18 – [www.chateaudconstantine.com](http://www.chateaudconstantine.com)



fondation  
**MORIJA**

HOME NON-MÉDICALISÉ



- ♦ Accueil en long séjour HNM
- ♦ Maison d'accueil
- ♦ Vacances
- ♦ Location de salles pour groupes, séminaires, soirée ou manifestation

- ✓ Situation centrale
- ✓ Endroit calme et arborisé
- ✓ Ambiance familiale
- ✓ Chambre individuelle
- ✓ Cuisine soignée
- ✓ Accès aux soins
- ✓ Animations diverses
- ✓ Accompagnement spirituel possible

Rue des Philosophes 2 - 1400 Yverdon-les-bains

Tél. 024 423 82 60 - [secretariat@morija.ch](mailto:secretariat@morija.ch)

[www.morija.ch](http://www.morija.ch)