

## Dixième Journée Mondiale de lutte contre les maltraitements faites aux âgés vulnérables

**Théâtre GALLI de SANARY sur MER le 15 JUIN 2015**

**« Maltraitements Soyons plus que vigilants! Difficile objectivité »**

Elisabeth ARTU, Présidente du CRERA, ouvre la journée au nom du Comité d'organisation. Elle souligne l'obligation qu'ont tous les acteurs de regarder en face la maltraitements avec pour objectif principal que la dignité de chacun soit respectée, ses droits fondamentaux reconnus que la personne soit à domicile ou en établissement.

Le COPREMA, nouvellement créé, **CO**mité de **PRE**vention des **MA**ltraitements, aura pour mission d'aider et soutenir les établissements dans leur vigilance, en associant les représentants de CVS, le personnel,

Elle interpelle la FNAPAEF, pour qu'il y ait une duplication au niveau national afin de compléter les dispositions actuelles existantes.

France ALZHEIMER et les petits frères des Pauvres sont présents à cette journée

Les personnalités et élus locaux se succèdent ensuite, Monsieur Ferdinand BERNHARD, Maire de Sanary, n'ayant pu se déplacer a été excusé

**Geneviève LEVY Député**, Adjoint au Maire de Toulon, représentant Monsieur Hubert FALCO, met en avant la nécessité de se confronter à la réalité au travers d'expérience et de témoignages, l'action sociale étant au centre de leurs préoccupations, les situations de détresses de certains concitoyens étant dramatique et nécessitant des apports au quotidien.

Monsieur Hubert FALCO a été profondément marqué par son ministère en charge des personnes âgées et se rappelle avec une émotion indélébile la détresse, notamment au niveau de la période caniculaire, et le drame vécu par les personnes âgées. Il rend hommage au travail considérable des petits frères des Pauvres et autres associations qui se sont mobilisées

La mise en œuvre d'une politique active, afin d'épauler et soulager les familles et éviter maltraitements ordinaires, reste un cercle vertueux, les idées doivent cependant venir du terrain, avec un apport par les journées comme celles-ci, associations, secteur médico-social, et tous ceux attentifs à la cause.

Une proposition de loi émanant du sénat « signalement de la maltraitements par les professionnels de santé » est en cours afin de secourir les plus démunis, de tous âges. Le dispositif actuel est peu utilisé à ce jour, des nouveaux modules de formations, avec outils supplémentaires, avec protection juridique de la personne signalant la maltraitements, sont en cours.

La mobilisation doit perdurer et une grande attention doit être portée aux violences ordinaires, ainsi qu'à l'environnement des personnes âgées.

**Dominique ANDREOTTI**, Adjoint au Maire de Toulon, Vice-présidente du CCAS de Toulon,

Le CCAS est une institution œuvrant pour les personnes âgées les plus démunis. La maltraitements se situe quelquefois entre stimulation nécessaire et le respect... ou se trouve la maltraitements pour un choix de vêtements, de repas ? Les limites pour les professionnels, sont difficiles à trouver, entre maltraitements physique et psychique, « se poser la question » est important et représente un grand pas vers des Journées mondiales de la Bientraitements.

**Caroline DEPALLENS**, Présidente de la Commission des Solidarités du Conseil Départemental, représente Mr Marc GIRAUD Président du Conseil Départemental, en plus de sa mission de Présidente de la Commission des Solidarités.

Touchée par les abus sur nos aînés qui ont travaillé et fait fonctionner notre société, elle souhaite se tourner vers un aspect positif de l'accompagnement des personnes âgées. Elle rend hommage aux acteurs qui, en toute modestie, ont mis en place des actions solidaires

Ce respect manifesté aux autres, la mise en avant de la dignité de chacun finira par s'imposer, il s'agit d'une dynamique qui grandit, et l'union de tous donne force et efficacité à ce mouvement.

Le grand âge représente le temps du repos et de la fragilité, il nous enseigne la sagesse, et les valeurs dans le partage, la tendresse et la prévenance, nous avons été protégés, nous devons leur offrir notre protection à notre tour.

**Claude COULANGE, Président ALMA VAR, rend hommage au Professeur R. HUGONOT Fondateur d'ALMA France.**

Il retrace le parcours du professeur HUGONOT, mettant en avant notamment un congrès à Strasbourg en 1987, traitant de la violence en famille. Des études de médecine, agrégé du Val de Grâce, des postes de direction et membre des services de santé du ministère de la Défense, il accompagne la création de la faculté de médecine de Rabat et Casablanca et devient médecin personnel du roi du Maroc. Après sa démission, sa volonté d'enseigner la gériatrie le conduit à en créer le premier diplôme à Grenoble, ainsi que le secteur de la gérontologie, il publie sur le sujet.

Robert HUGONOT se lance dans la carrière associative avec la création d'ALMA, sur tout le territoire national, et reproduit à l'étranger. Dans sa lutte contre la maltraitance des personnes âgées, des personnes handicapées, et plus largement celle des personnes vulnérables.

Son dernier ouvrage « Violences invisibles »<sup>1</sup>, nous invite à innover, il s'attaque aux maltraitances cachées, insidieuses, dans les familles souvent, et ALMA s'est lancée dans le développement d'une action de proximité envers les exclus, les plus faibles.

Aujourd'hui ALMA s'intègre au COPREMA, en vue d'une action plus efficace.

**« Il fait si bon vieillir »\* paroles d'Alma ADILON LONARDONI.**

Alma ADILON-LONARDONI, âgée de 19 ans, apporte son témoignage. Elle a été témoin de situations vécues par sa famille, dans lesquelles elle a vu des mauvais traitements, au-delà des plus spectaculaires décrits dans la presse. C'était des violences délibérées, visibles. Son regard candide lui

1 ROBERT HUGONOT « **La vieillesse maltraitée** » Collection: Santé Social, Dunod 2003 - 2ème édition - 232 pages - 155x240 mm EAN13 : 9782100068029

« **Violences invisibles : Reconnaître les situations de maltraitance envers les personnes âgées** » Collection: Santé Social, Dunod 2007 - 176 pages - 155x240 mm EAN13 : 9782100507429

« **Pratiques professionnelles en gérontologie** » Ouvrage dirigé par : Jean-Jacques Amyot, Michel Agaësse, Dominique Argoud, Bernard Ennuyer, Robert Hugonot, et al. Collection: Références en Action Sociale, Dunod 2007 - 1472 pages - 170x240 mm EAN13 : 9782100510283

a permis d'analyser ces situations de maltraitance qui s'installent insidieusement, l'une entre coups, carences, tristesse et... l'invisible... L'autre maltraitance, « c'est ne pas faire du mal, mais ne pas faire du bien » ... l'absence de regard, la maladresse, l'oubli, mot, quelques erreurs qui cumulées, répétées, minent de l'intérieur le bien être d'une personne.

La maltraitance menace aussi l'aidant, ou elle est insidieuse, et « non violente »... mais si violente dans ses effets.

Les exemples cités soulignent les effets pervers d'une moquerie de la part de soignants... Elle demande leur vigilance et décrit une relation bénéfique pour le soignant ET le soigné... « faire du bien » pour un soignant c'est composer entre les missions imparties, les nécessités et réaliser des adaptations individuelles.

Remplir des tâches, n'est pas bien faire, les prémices de la maltraitance se logent partout, et ne pas détecter les attentes, serait un premier mauvais traitement

Les « détails » de l'accompagnement du soignant, hors de la technique, sont ses « armes » pour faire du bien : le sourire, la douceur, l'écoute et du temps... Ces détails sont des miracles pour ceux qui les reçoivent

*Il s'agit d'une « petite bataille à recommencer chaque jour, et qui commence en ouvrant une porte le matin. Que ce combat-ci porte les armes du sourire, et puisse-t-il vaincre chaque jour le spectre du vieil âge : la mélancolie. »*

Alma ADILON-LONARDONI a remporté le concours national de la plaidoirie des lycéens pour la défense des droits de l'homme, organisé par le Mémorial de Caen. Elle est bénévole auprès des petits frères des Pauvres.

**Jean Jacques AMYOT.** Psychosociologue Directeur de l'OAREIL « Office Aquitain de Recherche d'Etude d'Information et de Liaison » sur les problèmes des personnes âgées

**« Prévenir et lutter contre les maltraitances des personnes âgées. Qu'en est-il aujourd'hui en France? ».**

Il associe maltraitance et violence, la situation de vulnérabilité engageant la maltraitance.

La première Maltraitance est sociale, avec premier facteur de risque constitué par l'image désastreuse, les stéréotypes de la vieillesse, statut peu enviable, ou l'exclusion et la marginalisation font le lit des négligences et se trouvent confrontés au laxisme des dirigeants.

La Silver économie, l'âgisme, ces a priori sur l'âge, fabriquent le lit de la maltraitance.

On voit la Vieillesse comme une épidémie, chaîne de causes et effets jusqu'à un statut social dévalorisé... le regard sur eux va changer et le laxisme réside dans le combat

Les troubles cognitifs ont une telle image, qu'ils semblent justifier les maltraitances à venir, maltraitance à la fois dans les abus, la négligence, acharnement et le détachement, la paresse, les carences, l'incurie, dans les sphères professionnelles ou intimes,

Il décrit les types de Maltraitances : physique, psychique, financière, médicamenteuse (plus de psychotropes en EHPAD que dans les établissements psychiatriques), privation de droit, de citoyenneté, négligences difficiles, actives, absence volontaire d'aide, passive, omission, oubli...

Seuil subjectif pour chacun, sur des mêmes situations, et même en fonction des moments de la journée et en fonction de sa propre vulnérabilité et de sa relation avec les protagonistes... le niveau de maltraitance sera ressenti en fonction de ...

En fonction des statuts sociaux et professionnels, on n'a pas la même permissivité (exemple de la fessée aux enfants..) le cumul des stéréotypes permet de dire « c'est normal de les bousculer un peu » ... **une normativité des institutions représente une forme de déviance acceptée.**

On les voit apparaître, dans les systèmes clos, familles ou établissements, avec la fabrique de leurs propres normes, de leur propre culture, sans capacité à dépasser cette norme institutionnelle... **la fabrique des normes, c'est là où se construisent les plus grandes maltraitances.**

Trois grands types

- Incontestables, **la violence physique**
- Par **débordement lors de situation de crise...** (stress, surcharge de travail et réactions « spontanées »)
- **Paradoxaux ... « je sais ce qui est bon pour vous »...** les plus difficiles, comment lutter contre les bons sentiments, sous couvert d'aide de protection, d'autonomie ; il s'agit de respecter sa capacité de choix et de risque, de participation à la décision, de décider pour elle-même

**« Tout ce que vous faites pour moi sans moi, vous le faites contre moi » GANDHI**

La prévention : les facteurs de risques, sont différents en fonction des trois types, et excluent une vision simple, un effet = une cause.

Les facteurs de risques:

- Variés selon le Guide du comité de vigilance de la maltraitance, les difficultés étant multiples, calés au sein d'histoires familiales... avec la résurgence de conflits enterrés depuis des décennies, qui ressortent

Sans une analyse individuelle, ils sont difficiles à prendre en compte sur le plan de la prévention

- « Vieillir en liberté » est un réseau francophone qui se questionne sur les situations à risques rencontrées et souligne que nous sommes tous des maltraitants potentiels.
- Quelques indicateurs de maltraitance, peur, trouble du sommeil, selon OMS, versants soignant et soigné
- De tous axes, victime, professionnel, institutionnalisation, 2/3 des personnes n'ont pas participé à leur rentrée en institution et n'ont pas choisi leur lieu de vie.

Comment lutter et prévenir ?

Il est fait référence à la loi de 2002 et à tous les systèmes d'alerte et de signalement qui sont développés mais ils restent un dispositif de lutte contre la Maltraitance mais non la promotion de la prévention

Il est nécessaire de donner de l'efficacité aux mesures de prévention.

La plus grande crainte est la banalisation... « Cela se fait partout », **il faut s'indigner, c'est le moteur de maltraitance/bientraitance.** Cela passe par **l'appropriation d'outils** aidant à la veille : les grilles de gestion des risques, les formations, les groupes de paroles et les analyses de pratiques. Le formalisme sans conscience va générer des maltraitances, notamment avec des incoordinations. Il faut veiller à ce que le personnel ne soit **pas formé à la technique**, mais bien à la **réflexion, la prise de conscience** de la nécessaire attention à l'autre, génératrice d'actions concrètes.

Il s'agit d'un enjeu de situation, de prévention, un **enjeu d'humanité**, tout commence et tout finit par la reconnaissance de l'autre, alors que la maltraitance transforme l'autre en « objet »

La notion de projet est fondamentale, pour réfléchir sur le droit au choix, aux risques, à la **personnalité**, **l'identité**, la question du **désir**, ce désir qui se meut en projet et qui exprime la personnalité, et qu'il faut favoriser pour éviter tout risque de maltraitance

### QUESTIONS DU PUBLIC

- La fille d'une résidente en EHPAD, évoque le manque de personnel et de moyens et demande quel est le quota de personnels pour éviter les soins inadaptés malgré la bonne volonté des soignants ?

G GALLIANO, modérateur, souligne que la mixité des publics représente la particularité de la journée... la mise en danger, acceptée s'il en est, face à des gens quelquefois révoltés, du domicile et des établissements

Une phase de déni également de la part des professionnels présents... »cela n'existe pas chez moi », .... Cependant ses formes multiples représentent un réel danger...

En fait, la phase de deuil est à faire par tous... sur la maltraitance qui n'existe pas, les facteurs de risques sont constamment présents et il n'y aura que notre vigilance permanente à lui mettre en regard.

La description faite correspond en partie, il remercie pour la mise en valeur du personnel, il y a effectivement plus de moyens à demander, à donner.

Le ratio est calculé lors des conventions tripartites, et il est évoqué le chiffre de 0.54 équivalent temps plein. L'importance de l'information des familles et du développement de leurs places d'acteurs est fortement soulignée. On peut considérer qu'il y a maltraitance de la part des tutelles, de ne pas donner des moyens adaptés aux besoins.

*« Le monde est davantage menacé, par ceux qui tolère le mal que par ceux qui le font »* EINSTEIN

- Une autre participante témoigne de la discrimination selon le handicap, avec une absence de réaction de la part des institutions... Seul ALMA a été présente.

Il est à souhaiter que cette indignation incite les pouvoirs publics à cette nécessaire adaptation de la société au vieillissement et au handicap. Maltraitance de la part des tutelles... maltraitance caractérisée de ne pas donner des moyens adaptés aux besoins

- Une autre fille de résidente évoque une maltraitance en cascade, des soignants et des soignés. Il s'agit bien là, et JJ AMYOT le souligne, de mettre en regard la culture de l'établissement, sa valeur intrinsèque.

Par ailleurs, il est évoqué deux points :

- Les différences de moyens entre la prise en charge des personnes âgées et celle des personnes handicapées, un large débat est toujours en cours.
- Comment communiquer pour les plus âgés avec les boîtes vocales et autres obligations « informatiques », il s'agit là d'une réelle maltraitance sociale.

**« Protection des témoins. Comment chacun à son niveau en est vecteur ? »**

Participe à cette table ronde

- Eric. Bernard, Vice-Président Honoraire, Juge de Proximité Tribunal d'Instance de Brignoles
- Christine MONNERAU Directrice IFSI IFAS Croix Rouge Ollioules
- Leïla ERDMANN Responsable Régionale de formation Croix Rouge
- Arlette MARONNE Présidente de France Alzheimer Var
- Jean Jacques CERIS Président Conseil de Vie Social et Vice-Président du CRERA
- Docteur CARTEAU Médecin coordonnateur en EHPAD

**Eric BERNARD** rappelle que **l'obligation de signalement** (Code Pénal article 434-1 et 434-3) est encadrée par une **protection des témoins** (CASF L 313-24). Le signalement est important et doit être encouragé sans que cela ne soit vécu comme de la dénonciation. On dénonce un acte, pas une personne. Il faut penser à la victime avant tout, que ce soit au domicile, en institution, ou au cours de la formation des professionnels.

Le salarié qui témoigne peut avoir des craintes au sujet de la pérennité de son contrat de travail et pourtant des dispositions particulières existent, et il est impossible de porter atteinte à un salarié qui dénonce un fait de maltraitance, sa référence dans une lettre de licenciement le rend nul et sans effet, et le signalement n'est pas constitutif d'une faute professionnelle. Il est autorisé de déposer de façon anonyme.

Gilles GALLIANO, modérateur, demande si ces textes suffisent à protéger, notamment pour les jeunes en construction professionnelle par exemple.

L'accompagnement des stagiaires et des personnes nouvellement recrutées est important sur le plan de la responsabilité professionnelle et des évaluations et analyses de pratiques professionnelles, sous la forme de questionnement et de réflexion des étudiants et salariés.

Jean Jacques CERIS et Arlette MARONNE encouragent les témoignages pour favoriser l'amélioration des accompagnements à domicile ou en établissement, notamment au travers des groupes de paroles qui sont de plus en plus développés entre les résidents, les familles, la direction et le personnel, dans le cadre quelquefois des Conseils de Vie Sociale.

Christine MONNEREAU de la Croix Rouge souligne que les soignants en formation, infirmiers, aide soignants ou aides médico psychologiques seront amenés à être témoins. La Croix Rouge institut de formation, fait un travail sur la prévention et la sensibilisation qui passent par l'accueil d'un public jeune, avec un rôle éducatif, une éducation autour de la citoyenneté, entre droit et devoirs vis-à-vis de la cité (1200 élèves, stagiaires, étudiants) et la capacité de faire émerger une responsabilité citoyenne, pour affirmer ce comportement.

Respecter l'autre dans ses singularités, dans ses convenances, respect individuel... règlement intérieur pour poser un cadre... afin qu'ils deviennent citoyens de l'institution..

Notre participation auprès des associations VAR ALZHEIMER, CRERA se fait sous la forme d'ateliers dirigés depuis déjà quelques années.

Le suivi et l'analyse de leurs pratiques professionnelles dès leur retour de stage, leur permettent d'exprimer leur vécu, et bien souvent de faire la différence entre les différents types de maltraitance...

Il est du ressort de la Croix Rouge de les amener à se positionner, et à s'engager dans un processus de dénonciation par exemple.

Laïla ERDMANN donne une vision sous l'angle de la direction, mettant en avant le **rôle crucial du manager, dans la prévention, dans l'accompagnement des équipes**, engageant sa responsabilité directe. Pour l'avoir expérimenté dans de précédentes fonctions, il s'avère que l'on peut donner du sens au travail des soignants, malgré la contrainte des ratios d'encadrement.

Sur le sujet des signalements et la maltraitance active ou passive, les responsabilités sont à partager entre toute la chaîne de l'encadrement. Médecin coordonnateur, IDEC, direction, peuvent et devraient donner le « la » dans une institution, pour contrer les maltraitements de tous les jours, **« cette Maltraitance qui peut advenir n'importe où mais ne se répéter qu'à certains endroits »**

Jean Jacques Cérés, apporte son témoignage de président de CVS, instances qui existent encore très peu ; d'où l'importance de développer les liens entre les CVS, le domicile et les établissements, la difficulté étant pour les SSIAD, notamment pour recueillir la parole des personnes accompagnées. Il évoque le problème de la veille sanitaire dans les EHPAD, le week-end et la nuit...

#### **La protection des témoins peut en effet amener à une observation collective des faits.**

Arlette MARONNE évoque les retours de familles, qui sont écoutées sur des sujets évoquant la maltraitance mais également les remontées d'information de la part des élèves de la Croix Rouge, sur les faits constatés en tant que stagiaires. L'association est quelquefois dépositaire d'une plainte, mais l'absence de réponse reste le cas le plus général, la transmission auprès d'ALMA se fait alors. Elle souligne le sentiment d'impuissance de ne pas répondre suffisamment à ces plaintes et à ces souffrances, elle met en avant l'intérêt d'un témoignage, pour aller au-delà et répondre tous ensemble à cette souffrance.

Docteur CARTEAU remarque qu'il semble exister un no man's land entre Maltraitance et Bientraitance, comment les gérer ? La bientraitance, c'est reconnaître un individu, ses droits, sa dignité, répondre à ses aspirations. Sans cette prise de conscience, l'on reste maltraitant, C'est le « petit soin... » comme le nomme Elisabeth ARTU

Il faut être vigilant à ne pas faire de la personne un « objet de soins » et regarder l'« humain » derrière la personne. Le signalement entre soignants permettra de développer la qualité au quotidien pour travailler les dysfonctionnements, petits et grands, et améliorer les pratiques.

Les fiches de signalement vont permettre au cadre, au médecin de revenir sur la formation si nécessaire ; cette amélioration de la qualité est destinée à nous occuper en permanence.

Le terrain est encore inculte entre maltraitance et bientraitance...il faut certes promouvoir la bientraitance, mais entre les deux, tout est à mettre en œuvre.

#### **QUESTIONS DU PUBLIC**

- Mme HUGONOT valorise le rôle des bénévoles, intermédiaire entre les difficultés des professionnels et des familles et patients,
  - G GALLIANO acquiesce avec force, oui, les compétences des bénévoles, au CRERA ou ailleurs, représentent la force vive, de l'hébergement et du domicile.
- Un cadre de la fonction publique territoriale, directrice FL, chargée de missions sociales, valorise elle aussi la place des bénévoles, familles, et travailleurs sociaux, et attire l'attention sur la ghettoïsation qui nourrit la maltraitance.

- Le docteur CARTEAU souligne effectivement que la moyenne d'âge augmente, le degré de dépendance aussi, et que 19 % des personnes accueillies dans les EHPAD sont grabataires...le projet du gouvernement est de valoriser les structures intermédiaires. Cependant les EHPAD sont en train de devenir de fait des USLD, mais sans les moyens, notamment en personnel médical permanent.

G GALLIANO informe que les « résidences autonomie » sont en projet au lieu de « foyer logement », l'ouverture des établissements et la coordination entre tous les professionnels étant à mettre en exergue.

- Il est évoqué les structures de coordination existantes, les CLIC, les MAIA, les nouvelles Maison de l'Autonomie en cours de mise en place, sachant que l'HAS met en œuvre de façon insistante des protocoles de coopération pluri professionnelle. Ces échanges et protocoles sont là afin d'offrir le plus de transparence possible sur ce qui se pratique dans les établissements et structures, forme de lutte contre la Maltraitance et de promotion de la Bienveillance.

La gestionnaire de la MAIA intervient et informe que la MAIA a changé de nom avec la Loi autonomie, en cours de publication, et est devenue « Méthodes d'Aide et d'actions pour l'Intégration à l'Autonomie », les professionnels feront partie de la même équipe, pour échanger librement.

JJAMYOT souligne l'importance des sigles...bien souvent leur conception et mise en œuvre restent flous et imprécises pour le grand public qui doit pourtant bénéficier de cette coordination...

Le mille-feuille des coordinations et des dispositifs les a tous desservis, il serait nécessaire que cela change.

- Une directrice EHPAD intervient ... *« on devrait se mettre en colère, notamment en nous appelant EHPAD... voire maison de retraite médicalisée... nous n'avons pas d'infirmier la nuit. Nous sommes confrontés à des injonctions contradictoires, si on veut se comparer au Canada, à la Suisse, on ne peut pas se comparer avec des moyens si différents ».*

Elle souligne la détresse à laquelle les établissements et leur personnel sont confrontés, avec heureusement à ce jour la présence de psychologue, médecin traitant, membres à part entière de l'accompagnement pluridisciplinaire.

Le docteur CARTEAU évoque la formation des soignants, leur valorisation dans leur fonction soignante...Il est nécessaire d'y arriver avec les moyens que l'on a déjà, avec la conscience que des moyens supplémentaires sont nécessaires, mais il faut cependant à ce jour, « faire avec », et cela ne passera que par l'accompagnement des équipes.



- Un directeur d'EHPAD, président association EHPAD publics du Var souligne le manque de moyens, et trouve rassurant que les centres de formation s'attachent aux valeurs, à la prise de conscience de donner du sens ; pour la maltraitance, il faut déjà être informé, mais avoir le courage de donner cette information pour les collègues. Il dit des mots forts : « pas des balances »... d'accord, mais « pas des complices » !

Il y a des difficultés pour disposer de tous les éléments de preuve d'un accompagnement maltraitant, mais heureusement une large part du personnel est aux côtés des résidents et aide l'établissement à remplir sa mission auprès des personnes qui leur ont fait confiance. Il valorise l'importance du travail collégial.

Une grande transparence peut aider à travailler en amont...

Bernard Ennuyer, docteur en sociologie

### «Éthique et maltraitance. Que se passe-t-il aujourd'hui avec notre éthique professionnelle ?»

B.ENNUYER brosse un tableau rapide des diverses étapes qui ont jalonné l'accompagnement des personnes âgées depuis le rapport Laroque en 1962. Il a été membre permanent des « petits frères des Pauvres » et responsable de toute l'action sociale des pfP en Ile de France.

Il y a des raisons d'espérer.

Il souligne l'origine du mot « vulnérable » du latin « vulnérus » la blessure, « qui peut être blessé », mais aussi « qui peut blesser », cela met en avant notre interdépendance, nous avons tous besoin les uns des autres pour vivre. Ou... comment s'occuper de personnes vulnérables si l'on n'a pas conscience de sa propre vulnérabilité ?

ETHIQUE : se donne pour but d' « indiquer » (aller plus loin que l'indignation) Norbert ELIAS, « *nous sommes tous à la fois individus singuliers et individus collectifs* » Il nous faut gérer la contradiction entre nos valeurs individuelles au sein d'actions collectives.

Il met en avant l'importance des controverses, porteuse de réflexion et de progression.

Régulièrement nos valeurs personnelles, vont faire résonance avec les valeurs collectives, et s'y confronter.

La négociation de règles communes est le maître mot de leur application, en démocratie, chacun doit pouvoir donner sa part aux règles qu'il va accepter.

« La société inclusive parlons-en ? Charles BERDOUX<sup>2</sup>, chacun là où il est, avec sa façon d'être, de vivre, avec ses capacités et ses incapacités (capacité de rester un être humain)... et il nous faut trouver une place au sein des autres, on se retrouve tous rapidement intolérant au vu des conditions de vie.

L'éthique prend naissance dans l'instruction, on a pourtant peu donné les codes sociaux dans notre système éducatif. Pierre Laroque, regrettait de « *ne pas avoir mis en place une politique courageuse des inégalités sociales* », qui aurait eu sa place dès l'entrée en milieu scolaire, miroir des tris sociaux s'il en est.

---

<sup>2</sup>Charles Gardou, La société inclusive, parlons-en ! Il n'y a pas de vie minuscule, Érès, coll. « Connaissances de la diversité », 2012, 170 p., ISBN : 978-2-7492-3425-0.

Nous sommes responsables collectivement de ce qui se passe. Les lois, précédentes et en cours, font commencer le vieillissement à 60 ans... B.ENNUYER s'insurge, le vieillissement commence à la naissance ! Il y a une profonde maltraitance de maintien de la barrière d'âge, plus de 60 ans... les « vieux » sont financièrement 10 fois moins bien traités que les moins de 60 ans, handicapés.

Pour lui le directeur d'une structure donne le sens, pose la question du sens, et l'éthique concerne bien le « comment vivre ensemble » en étant capable de regarder nos propres incapacités.

## QUESTIONS DU PUBLIC

- *Infirmière coordonnatrice en service à domicile, qui fut infirmière en suisse, après une formation d'infirmière et un poste en suisse, ou la personne âgée est reconnue. Elle trouve qu'en France la personne âgée n'est pas reconnue, l'on est bien souvent dans l'incapacité de trouver la personne ressource pour l'aider au quotidien, que faire face aux prises en charges... comment faire ? se révolter ? face à l'indifférence auprès de qui adhérer ? Nous souhaitons adhérer au CRERA afin d'essayer de faire bouger les choses.*

*Les tutelles ont-elles la vision de ce qui se passe ? Et comment peuvent-elles réagir ? A l'évidence, on ne témoigne pas assez de ce que l'on voit, à l'écrit, à l'oral. Ce ne sont que ces témoignages qui pourront faire bouger les choses...il s'agira là d'une « contagion par cercle »*

- *Témoignage d'une enfant de résident, infirmière de formation, qui remarque que les gestes des soignants n'ont pas changé, et sont restés techniques.*

*La présence et l'implication de la Croix Rouge dans la formation de ses élèves attestent de cette prise de conscience et il est à souhaiter que les futurs soignants disposent d'une palette de soins incluant l'humanité.*

## « Présentation du dispositif COPREMA » COMITÉ DE PRÉVENTION DES MALTRAITANCES

Par Elisabeth ARTU Présidente du CRERA.

Je souhaite en préalable vous lire ce qu'a écrit l'OMS en décembre 2014

*« À l'heure actuelle, on dispose de peu de données quant à l'efficacité de la plupart des interventions effectuées suite à un signalement.*

*Le soutien apporté à la personne s'occupant de la personne âgée après un cas de maltraitance réduit la probabilité de récidive et les programmes intergénérationnels dans les écoles (pour lutter contre les préjugés et les comportements sociaux négatifs à l'égard des personnes âgées) semblent encourageants.*

*Les données factuelles laissent penser que les services de protection des adultes et les visites à domicile effectuées par les services de police et les travailleurs sociaux pour des victimes de maltraitance peuvent en fait avoir des conséquences négatives et entraîner une augmentation de la maltraitance à l'égard de la personne âgée. »*

Ces constatations soulèvent de notre part des interrogations et mériteraient d'être mise en parallèle des actions qui sont menées sur le terrain. Je trouvais intéressant de vous le livrer.

L'objet de mon intervention est de vous présenter le COPREMA Comité de Prévention des Maltraitements. Pour vous en parler, il me faut vous faire part de ce qui a présidé à sa mise en place.

Le CRERA, Comité de réflexion éthique, a été sollicité à plusieurs reprises par des familles pour des cas qu'elles ont identifiés comme étant de la maltraitance, et qui n'ont pas trouvé les réponses ou l'aide qu'elles en attendaient, alors que les signalements avaient été effectués.

Ces cas isolés mais néanmoins suffisamment graves, mettent à mal le travail de qualité des professionnels qui chaque jour accompagnent les personnes âgées ou handicapées. L'amalgame est facile, la suspicion et le doute ne sont pas propices à l'établissement d'un climat de confiance pour les familles et leurs parents dès lors qu'elles sont dans la nécessité de se faire aider à domicile ou trouver un établissement. Il nous a semblé nécessaire la mise en place d'un organe neutre pouvant contribuer à faire évoluer positivement les mentalités en matière de prise en charge des Aînés.

Nous avons sollicité nos adhérents et partenaires pour débattre sur le sujet de « La maltraitance des Personnes âgées »

Nos questionnements ont porté sur :

- Comment être actif face la maltraitance ?
- Que faut-il mettre en place pour compléter le dispositif ?
- Jusqu'où s'autoriser à aller ?
- Comment lever les obstacles ?
- Quel rôle dans un réseau de lutte contre les maltraitements ?

Les débats riches et constructifs ont fait ressortir des points qui méritaient toute notre attention à savoir la protection des témoins, l'accueil des nouveaux salariés, l'accueil des stagiaires

Il nous a semblé incontournable la mise en place d'un dispositif collectif, « identifié et qualifié », dont les compétences et les complémentarités seraient une force face à des situations bloquées de lutte contre les maltraitements.

Afin de lever toute ambiguïté, **nous décidons de ne pas parler de bientraitance, mais de maltraitance**, pour ne pas minimiser la portée de ce mot

### **Le COPREMA était né**

SES OBJECTIFS :

-Valoriser les Etablissements et les Services du Domicile qui s'engagent dans une démarche responsable et volontariste du traitement des maltraitements.

-Permettre aux familles et personnes âgées de repérer ces derniers et leur permettre de faire un choix plus éclairé et rassurant.

-Demander à ce qu'une attention soit portée sur :

- la protection des témoins
- les dysfonctionnements possibles et les réponses apportées
- la formation et l'accompagnement des personnels
- la mise en place d'instances de droit d'expression pour les usagers et leurs familles

Libérer la parole des témoins, comment rendre leur protection effective et le faire savoir, nous en avons eu l'information ce matin avec Monsieur le Juge Eric Bernard

Nous souhaitons travailler avec les instances départementales dans une cohérence d'actions

LE CRERA fait le pari, en demandant à des établissements et services porteurs de cette initiative et partageant ses valeurs, qu'une autre voie est possible dans la lutte contre les maltraitances, qui nous le savons ne met personne à l'abri.

Nous savons également combien les professionnels peuvent être démunis face à ce qui est un phénomène inhérent à la condition humaine et sa fragilité, qu'il convient de prendre en compte dans la gestion courante d'une institution.

Le COPREMA sera un soutien dès lors qu'un responsable en fera la demande, il pourra lui être proposé des actions de :

- médiation lors de situations difficiles et bloquées entre les parties prenantes
- de formation et d'acquisition de savoir sur le sujet particulier des maltraitances
- de mise en place ou d'accompagnement d'un Conseil de vie social (avec information /formation auprès des familles, des usagers, des personnels)

Les Etablissements et Services qui s'engagent dans cette démarche, concrétiseront celle-ci par la signature d'une lettre d'engagement et d'un cahier des charges co-écrits avec l'ensemble des parties prenantes.

La lettre d'engagement a une validité de trois ans, à l'issue de laquelle elle pourra ou non être renouvelée selon les termes prévus dans la lettre

Nous nous donnons une année pour faire une visite sur site. Cette visite sera l'occasion d'une réunion commune entre les professionnels et les usagers et leurs familles.

Nous insistons sur le caractère d'accompagnement du COPREMA et non de censeur, chacun conservant l'entière autonomie de son fonctionnement.

Le COPREMA est constitué de deux instances :

1) un groupe de référents et de personnes qualifiées, composé de personnes qui ne peuvent être en situation de responsabilité tant dans un établissement que dans un service du domicile, ceci afin de garantir une neutralité d'action.

Ce groupe interviendra uniquement sur demande des Etablissements et Services.

Les personnes de ce groupe sont choisies pour leurs compétences dans des domaines variés mais ayant des qualités reconnues en matière éthique, humaniste, juridique, médicale, culturelle, culturelle, d'enseignement des personnels du secteur de l'handicap, et de la gérontologie, d'accompagnement à la fin de vie, certains sont membres actifs d'associations qui œuvrent auprès de personnes fragilisées.

- Les intervenants lors de demandes de médiation ou de conseils sont des personnes ayant une bonne connaissance du secteur de la gérontologie et de la médiation. Nous avons fait le choix d'ouvrir ce groupe à d'autres catégories de personnes, professionnels en activité ou à la retraite, qui ont d'autres compétences, et dont le regard plus distancié permettra un recul et une complémentarité de vue bénéfique à la résolution des problèmes complexes liés à la maltraitance.

- Les intervenants pour les formations seront des professionnels de la gériatrie qui auront eux-mêmes reçus des formations ciblées en matière de lutte contre les maltraitances, et d'éthique professionnelle.

## 2) Le second groupe

Est composé de tous les signataires de la lettre d'engagement, et qui adhèrent aux valeurs du CRERA, partagent son éthique et souhaitent s'investir dans la démarche de lutte contre les maltraitances

Ce groupe participera aux travaux qui permettront au COPREMA de se structurer, de :

- partager sur des sujets récurrents en matière de maltraitance
- faire des propositions,
- rédiger des préconisations à usage du groupe
- proposer et aider à la mise en place d'actions ciblées,
- délibérer sur l'opportunité d'entreprendre des actions de lanceurs d'alerte lors de cas graves et non pris en comptes, cette démarche sera faite conformément à la médiation accompagnative concernant la protection des lanceurs d'alertes issus de la loi du 16 avril 2013.

Il va sans dire que cette démarche est une démarche extrême qui nous le souhaitons vivement ne se produira pas, mais le COPREMA comme tout citoyen à un devoir de signalement et ne se dérobera pas.

Dans notre approche nous n'évacuons pas et prenons en compte la difficulté qu'il y a à accompagner une personne âgée dépendante, la somme de patience, de don de soi, d'épuisement qui est le lot de beaucoup de soignants et de familles aidantes.

La vulnérabilité des personnes âgées dépendantes rend vulnérables ceux qui au quotidien les accompagnent sur le chemin difficile de la perte d'autonomie.

Lorsque qu'il sera compris de tous que l'accompagnement des aînés passe également par l'accompagnement des aidants, et que les moyens humains doivent être au rendez-vous du défi que pose et posera notre société, nous pourrons espérer voir reculer les actes maltraitants liés à l'épuisement.

Nous ne saurons que trop répéter, que le manque de moyens ne peut être l'alibi qui justifierait un acte de maltraitance. La vigilance de tous et de tous les instants est nécessaire. Le respect ne se monnaie pas, la dignité de l'autre passe par la conscience de sa propre dignité

Avec le COPREMA c'est un défi que nous lançons à tous les professionnels d'avancer ensemble sur une voie difficile, mais certainement très gratifiante. La lutte contre les maltraitances aux âgés vulnérables est une affaire collective

Merci de votre écoute.

« **Lecture lettre engagement et contenu du cahier des charges** » par Eric GUILAS, Responsable du Service Action Gérontologique du CCAS de Toulon.

## QUESTIONS DU PUBLIC

- *Intervention de la responsable de la Cellule écoute et vigilance qui souligne que toutes les demandes sont traitées, et demande à quel titre le COPREMA pourrait intervenir en cas de dysfonctionnements ... Madame ARTU souligne qu'il s'agit de problèmes majeurs concernant un petit nombre d'établissements et services sociaux et médico sociaux, et non du service de recueil des plaintes. Elle évoque plutôt que certaines décisions doivent leur échapper... notamment après l'arrivée du dossier sur le bureau du procureur. Il est normal que dans des cas extrêmes des citoyens puissent prendre la défense d'autres citoyens âgés...*
- *Florence RONSOUX, Directeur Général du CCAS, partenaire du CRERA, valorise l'intervention du COPREMA, par la prise du recul avec la mise en avant en tant qu'employeur de la défense des salariés, au-delà de la défense des usagers et résidents. Il s'agira là de réelles opportunités de gérer les situations avec le plus de recul possible.*

*Face à un cas de maltraitance, on s'attend à ce qu'il s'arrête, dès que la situation est signalée... il sera nécessaire de parler de délais d'intervention... F.RONSOUX rappelle également le principe de précaution, imposant des délais de réactions nécessaires pourtant, qui paraissent toujours trop longs pour ceux qui signalent.*

*Elle a une grande espérance dans le COPREMA pour avancer réellement.*

*Il est mis en avant l'importance de la protection des témoins. En effet, il y a souvent maltraitance du dominant de l'équipe sur les autres, la peur de faire perdre l'emploi à un collègue. Comment remettre en question l'accompagnement pour un acte déplacé, afin que la personne défaillante puisse se redresser ? Il faut laisser une grande place au regard extérieur, à celui des stagiaires par exemple, qu'il faut accompagner et entendre. En amont, il est nécessaire de parler du principe de réalité afin que rien ne soit banalisé et que l'on puisse rester vigilant.*

Arlette Maronne, évoque la maltraitance dans les familles par manque de formation, France ALZHEIMER réalise des formations pour les aidants, depuis 2009, afin de les aider à mieux comprendre ce qui se passe et de réduire leur épuisement.

Le COPREMA, sera une forme de médiation pour dépasser les difficultés, également auprès des services d'aide ménagères, afin de les aider dans le processus de bientraitance, à dépasser les maltraitances dont ils n'ont bien souvent pas conscience.. Il est nécessaire de favoriser ce « mieux travailler ensemble »

### **23 établissements ESMS**

Les signataires de la LETTRE D'ENGAGEMENT

1	SAAD	VARSEF	TOULON
2	EHPAD	JEANNE MARGUERITE	TOULON
3	SAAD	ADHAP SERVICE	SIX FOURS
4	EHPAD t	L'HERMITAGE	SAINT RAPHAEL
5	EHPAD	SAINTE CATHERINE LABOURE	TOULON
6	EHPAD	BELLESTEL	LES ADRETS de L'ESTEREL
7	EHPAD	LES RIVES D'ESTEREL	FREJUS

8	EHPAD	LES GUEULES CASSEES	LA VALETTE DU VAR
9	EHPAD	SAINT FRANCOIS DU LAS	TOULON
10	EHPAD	SAINT MAUR	TOULON
11	EHPAD	LES TAMARIS	LA VALETTE DU VAR
12	EHPAD	LES PLEIADES	TOULON
13	EHPAD	OLIVE et GERMAIN BRAQUEHAIS	BORMES LES MIMOSAS
14	EHPAD	LA MINORQUE	TOULON
15	EHPAD	L'AUBIER de CYBELLE	FREJUS
16	EHPAD	LE SAPHIR	TOULON
17	SAAD	SIAD KORIAN SITELLE	SANARY/MER
18	SAAD	QUALISERVICE	SANARY/MER
19	SAAD	DOMUSVI DOMICILE	TOULON
20	SIAD	AGE ET VIE	TOULON
21	EHPAD	LES AGAPANTES	LA CROIX VALMER
22	EHPAD	LES PLATANES	SAIN TROPEZ
23	EHPAD	LES EAUX VIVES	FREJUS

Remerciements de Madame ARTU à tous les signataires, elle leur proposera un travail sur « l'éthique du management », et « la protection des témoins » afin de coller le plus justement possible aux diverses demandes... le CRERA sera aux côtés des structures, du domicile ou des établissements.

Il sera fait une large publicité de vos engagements auprès des partenaires, sur notre site, notre fédération FNAPAEF, le souhait étant d'essaimer, avec l'accompagnement que peut apporter le CRERA.

**La journée se conclut par la signature de la lettre d'engagement** par les Responsables des établissements et services porteurs de l'initiative, en présence de Personnalités Politiques et Institutionnelles.

**Un pot de l'amitié est alors offert par la ville de Sanary-sur-Mer**