



Association suisse contre la maltraitance envers les personnes âgées
Schweizerischer Verein gegen Misshandlung im Alter
Associazione svizzera contro i maltrattamenti alle persone anziane

Section vaudoise

Fondation Charlotte Olivier



Unité de recherche et d'intervention en gérontologie

**Prévention et intervention dans le canton de Vaud
face à la maltraitance des personnes âgées**

**Synthèse des contributions et recommandations
pour la diffusion et le développement des moyens d'action,
donnant suite au mandat du Service de la santé publique**

Mai 2004

Table des matières

Résumé	p. 4
Partenaires pour le pilotage et la réalisation de l'étude	p. 5
Motifs, contexte et buts de l'étude	p. 7
<ul style="list-style-type: none">- Une étude sollicitée par la Commission d'enquête parlementaire (CEP) sur les EMS et le Conseil d'Etat- Un défi actuel et reconnu de politique sociale et de santé publique- La dignité des aidés et des aidants- Les objectifs de l'étude, centrés sur l'élaboration de moyens concrets	
L'étude préliminaire de l'IUMSP	p. 10
<ul style="list-style-type: none">- Vers un programme d'actions prioritaires- Des accents sur la prévention et le travail en coopération	
Le partenariat d'Alter Ego Vaud pour la réalisation de l'étude	p. 12
<ul style="list-style-type: none">- Un réseau de partenaires associatifs et institutionnels- Des activités multiples en direction des professionnels et du public- Une étude confiée à Alter Ego Vaud avec le concours de ses membres spécialisés- Des résultats concrets, à diffuser et à promouvoir	
Le Guide pédagogique <i>Prémalpa</i>	p. 14
<ul style="list-style-type: none">- Concept de formation <i>Prémalpa</i>- Guide pédagogique- Classeur de l'animateur- Budget pour la formation- Module de sensibilisation Alter Ego	
La recherche-action réalisée dans des EMS vaudois	p. 16
<ul style="list-style-type: none">- Souffrances de résidents, souffrances d'équipes dans des lieux d'hébergement et de soins- Une démarche brève et constructive, au profit des équipes et des résidents- Des résultats probants quant au développement de la bientraitance dans les relations entre les aidants et les aidés	

Recommandations pour la pérennisation, la valorisation et la diffusion des actions p. 19

- Les conditions pour une mise en pratique
- La pérennisation des moyens d'action et des compétences
- La valorisation des moyens de prévention, d'intervention et de formation
- L'information auprès des instances cantonales, des organisations faîtières et des lieux de formation

Conclusion p. 22

Annexe I : Liste des organisations pour une diffusion des résultats de l'étude et des moyens proposés

Annexe II : Prestations majeures pour un programme de prévention et d'intervention face à la maltraitance des personnes âgées dans le canton de Vaud – Tableau synoptique des contributions de l'étude et des actions connexes.

Résumé

La Commission d'enquête parlementaire (CEP) concernant les établissements médico-sociaux (EMS), dans son rapport de février 2001 au Conseil d'Etat, a mis en évidence que les résidents des EMS sont souvent isolés, fragilisés et qu'ils méritent une protection de la part de l'Etat. Cette Commission a recommandé que le Département de la santé et de l'action sociale conduise une recherche sur la question de la maltraitance des personnes âgées vulnérables dans le canton de Vaud afin d'être mieux armés pour agir.

Le Conseil d'Etat a donné suite à la recommandation de la CEP dans son rapport au Grand Conseil et a chargé le Service de la santé publique (SSP) de conduire une étude centrée sur la recherche de solutions pratiques en matière de prévention et d'intervention face aux diverses formes de maltraitance qui peuvent affecter les personnes âgées. Sans négliger le cadre de vie domiciliaire, l'étude devait mettre un accent particulier sur la situation des personnes âgées résidant en institution. Le SSP a ainsi décidé de mettre en œuvre un programme d'actions prioritaires, susceptible d'être directement opérationnel auprès des professionnels et des aidants de proximité qui œuvrent auprès des personnes âgées. Il en a confié la réalisation à l'association Alter Ego Vaud et à ses membres spécialisés, la Fondation Charlotte Olivier – partenaire de l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) – et l'Unité de recherche et d'intervention en gérontologie de l'Université de Lausanne (UNIGER).

L'étude ici présentée répond au mandat confié par le SSP et entend apporter des moyens concrets, diversifiés, économiquement avantageux et soumis avec succès à l'expérimentation sur le terrain afin de prévenir et de résorber la maltraitance envers les personnes âgées, en institution ou à domicile.

Ces moyens sont explicités au travers de deux contributions principales :

- le Guide pédagogique *Prémalpa* (Prévention de la maltraitance chez la personne âgée), réalisé par la Fondation Charlotte Olivier ;
- le dispositif d'intervention interdisciplinaire en EMS, élaboré par l'UNIGER.

Testés sur le terrain à la satisfaction des participants et des équipes de travail, ces concepts de formation et d'intervention constituent dès à présent des outils « prêts à l'emploi » sur les lieux de pratique, auxquels les organisations et les établissements d'aide et de soins de toute nature peuvent faire appel. En effet, le concept *Prémalpa* poursuit le but de former des professionnels au titre de *multiplicateurs* et de formateurs dans le domaine de la maltraitance des personnes âgées afin d'améliorer la détection précoce des situations ainsi que l'aide et l'orientation aux personnes âgées. De façon complémentaire, le dispositif d'intervention interdisciplinaire est destiné à intervenir dans des lieux d'hébergement et de soins, à la demande des directions et des équipes, afin de faciliter la recherche et la mise en œuvre de solutions pratiques et négociées face à des situations d'impasse ou à risque de maltraitance. D'autres prestations existantes, en lien avec la problématique de la maltraitance des personnes âgées, sont par ailleurs répertoriées et décrites.

Parvenues au terme de leur élaboration, les contributions présentées dans l'étude sont donc destinées à une mise en pratique conformément à la notion de programme d'actions prioritaires qui a fondé le mandat d'étude délivré par le SSP. Ceci suppose que des mesures de pérennisation, de valorisation et de diffusion soient adoptées de façon à donner sens aux instruments d'une politique de prévention et d'action en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

Partenaires pour le pilotage et la réalisation de l'étude

Philippe ANHORN, Sanimédia

Prof. Eliane CHRISTEN-GUEISSAZ, UNIGER

Antoinette GENTON, UNIGER – EESP

René GOY, Alter Ego Vaud

Caroline Von GUNTEN, Alter Ego Vaud

Maja HEINIGER, formation post-diplôme à la HES La Source

Dr Marie-Claude HOFNER, Fondation Charlotte Olivier – IUMSP

Françoise JAQUES, Service de la santé publique

Chantal RESPLENDINO, Service des assurances sociales et de l'hébergement

Delphine ROULET, UNIGER

Nataly VIENS PYTHON, Fondation Charlotte Olivier – IUMSP

« L'éthique du vieillir réclame deux choses :

du côté des personnes âgées, une réévaluation des valeurs qui définissent leur être ;

du côté de la société, une reconnaissance de l'importance qu'il y a, pour l'ensemble du corps social, à honorer la personne des vieillards. »

Prof. Eric Fuchs

Motifs, contexte et buts de l'étude

Une étude sollicitée par la Commission d'enquête parlementaire (CEP) sur les EMS et le Conseil d'Etat

La Commission d'enquête parlementaire (CEP) concernant les établissements médico-sociaux (EMS), dans son rapport de février 2001 au Conseil d'Etat, a mis en évidence que les résidents des EMS sont souvent isolés, fragilisés et qu'ils méritent une protection de la part de l'Etat. Cette Commission a recommandé que le Département de la santé et de l'action sociale conduise une recherche sur la question de la maltraitance des personnes âgées vulnérables dans le canton de Vaud afin d'être mieux armés pour agir. La CEP a également relevé qu'il s'agira de prolonger les efforts entrepris par une campagne de sensibilisation à la maltraitance dans les milieux concernés¹. Le Conseil d'Etat a donné suite à cette recommandation dans son rapport au Grand Conseil et en a chargé le Service de la santé publique (SSP). Ce dernier a décidé de mettre en œuvre un programme d'actions prioritaires pour agir contre le problème de la maltraitance, qui ne consistera pas en une recherche au sens académique du terme mais devra offrir des bénéfices directs aux personnes âgées et à leur entourage ainsi qu'aux professionnels de la gériatrie.

Le SSP a tenu en premier lieu à réaliser une étude préliminaire destinée à permettre l'élaboration du cahier des charges détaillé de l'étude. Il s'agissait également d'établir un état des lieux quant aux actions déjà entreprises et d'identifier les acteurs. Le SSP a confié ce mandat à l'Institut de médecine sociale et préventive (IUMSP), dont le rapport de mars 2002 a mis en évidence les éléments pertinents en vue d'une étude subséquente² :

- présenter des actions concrètes en matière de prévention et d'intervention,
- mettre à profit les ressources et les connaissances existantes,
- mener une démarche participative avec les acteurs concernés,
- définir une priorité sur les institutions d'hébergement, en prévoyant une extension dans le domaine de la vie à domicile.

Sur la base de cette étude préliminaire, le SSP a effectué une soumission du mandat d'étude sur la maltraitance auprès de différents organismes susceptibles d'entreprendre sa réalisation. A cette occasion, l'association Alter Ego Vaud s'est portée candidate afin de mener à bien cette étude avec le concours de deux de ses membres spécialisés dans la recherche scientifique impliquant directement les acteurs du terrain : la Fondation Charlotte Olivier (FCHO), partenaire de l'IUMSP, et l'Unité de recherche et d'intervention en gérontologie de l'Université de Lausanne (UNIGER).

¹ Commission cantonale de prévention, *Cadre cantonal pour la promotion de la santé et la prévention 2002-2007 – Programmes à développer*, Département de la santé et de l'action sociale du canton de Vaud, Service de la santé publique, Lausanne, novembre 2002, p. 81

² VIENS PYTHON, Nataly, *Mandat pour une pré-étude concernant la maltraitance des personnes âgées*, Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP), Unité de prévention, Lausanne, mars 2002.

D'une manière générale, il apparaît que les politiques sociales et de santé publique, en Suisse et dans les pays occidentaux, intègrent de façon toujours plus explicite la question de la maltraitance dans leurs approches de la vieillesse. Le rapport mondial de l'OMS sur la violence et la santé montre par ailleurs l'acuité de cette problématique dans les temps actuels et l'attention qui doit lui être portée tant dans les sociétés traditionnelles que dans les pays économiquement favorisés³. En toile de fond de la problématique dans notre société, il existe les phénomènes conjoints d'accroissement démographique de la population âgée, d'allongement de l'espérance de vie et de diversification des conditions d'existence que connaissent les seniors sur les plans économiques, relationnels, socioculturels et sanitaires⁴.

A l'heure de la « société de longue vie », les besoins de protection des personnes âgées apparaissent sous un jour nouveau en fonction des dépendances sociales et sanitaires qui les affectent : les formes d'abus ou de négligences, ponctuelles ou durables, volontaires ou irréflechies, trouvent un terrain d'expression particulièrement favorable lorsque le nombre des situations de dépendance croît et que leur durée s'allonge. En effet, face à la chance pour la société que représente la tendance globale de vivre plus longtemps et en meilleure santé que par le passé, il y a lieu de considérer les notions de qualité de vie et de dignité de la personne âgée lorsque celle-ci en arrive à connaître les dépendances propres à l'avance en âge, à tel point qu'elle se trouve dans l'impossibilité d'agir par elle-même afin de sauvegarder ses intérêts immédiats. Il est à relever que si les dépendances médico-sociales sont principalement des caractéristiques du 4^{ème} âge, les dépendances sociales, par exemple sous la forme de contraintes affectives ou économiques avec des membres de la famille, peuvent toucher déjà des jeunes retraité-e-s. Tant le domicile que les institutions d'hébergement et de soins peuvent être le théâtre d'abus et de négligences. Concrètement, la maltraitance toucherait entre 6% et 10% des personnes âgées de 65 ans et plus dans les pays industrialisés, ceci majoritairement à domicile⁵. Au-delà des pénibilités individuelles, ces maltraitances renvoient à une violence sournoise qui affecte le corps social et induit des coûts sociaux importants. La question de la maltraitance des personnes âgées se révèle alors comme un problème social, qui interpelle la responsabilité collective dans ses dimensions institutionnelles, politiques et citoyennes plutôt que d'être considérée au titre d'épreuves personnelles isolées qui relèvent hermétiquement de la sphère privée.

³ Organisation mondiale de la santé (OMS), *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Genève, 2002, pp. 139-159

⁴ OFAS, « Longévité – défi de société et chance culturelle », *Contribution de la Suisse aux débats de la Deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement*, Madrid, 2002.

⁵ Selon les études du groupe de travail « Vieillir sans violence » à Montréal et du réseau français ALMA à Grenoble, in UNIGER, *Prévention de la maltraitance des personnes âgées*, Lausanne, 2004, p. 8

L'un des traits d'ambiguïté les plus spectaculaires de la maltraitance tient dans le fait qu'elle se développe à partir d'une relation d'aide ou d'un rapport de proximité sociale ou familiale censé être bienveillant. Au cœur de ces dysfonctionnements tragiques entre aidants et aidés, il peut souvent être identifié un conflit non dit, non reconnu et non maîtrisé entre les besoins des uns et des autres. En d'autres termes et pour l'essentiel, les abus et les négligences ont tendance à survenir dans des situations de fragilités personnelles et relationnelles lorsque les besoins des aidants ne s'accordent pas avec ceux des aidés et que s'instaurent des rapports de pouvoir insidieux et exacerbés. Il convient alors d'ajouter que les comportements maltraitants existent dès lors qu'il leur est permis d'exister : ils se déploient dans l'espace de liberté sociale dont ils disposent, en tirant profit du secret ou du silence derrière lesquels ils peuvent se dissimuler. C'est ainsi que le phénomène de la maltraitance renvoie aux mécanismes de contrôle et de régulation sociaux ou institutionnels, ce qui ramène à la question de la responsabilité collective, qui complète sans l'obérer celle des responsabilités individuelles.

La contribution de la Suisse aux débats de la Deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement a mis en exergue le fait que la notion de dignité représente un trait d'union entre les aidants et les aidés, ce qui constitue une piste féconde afin de lutter contre la maltraitance et, en finalité, de promouvoir de façon constructive la bientraitance : « La dignité humaine ne doit pas dépendre du fait qu'une personne soit malade, impotente ou confuse. [...] Beaucoup de personnes qui soutiennent les femmes et les hommes âgés qui ont besoin d'accompagnement, d'aide et de soins sont conscientes de leur responsabilité et l'assument. Mais souvent, ils souffrent de ce que la société ne reconnaît pas et ne respecte pas suffisamment leur rôle. Et ceci est vrai tant pour les proches de personnes ayant besoin d'aide et de soins que pour ceux qui travaillent professionnellement dans ce secteur. Ils fournissent un travail nécessaire et approprié qui doit aussi être accepté et honoré en conséquence. Une société qui ne veut pas perdre son visage humain doit s'obliger à mettre à disposition les ressources nécessaires pour que les femmes et les hommes ayant besoin d'aide et de soins puissent connaître une existence digne »⁶.

Les objectifs de l'étude, centrés sur l'élaboration de moyens concrets

L'étude répondant au mandat confié par le Service de la santé publique entend apporter des moyens concrets, diversifiés, économiquement avantageux et soumis à l'expérimentation sur le terrain afin de prévenir la maltraitance envers les personnes âgées, à domicile et en institution. Elle ne représente pas une nouvelle contribution théorique sur la question de la maltraitance des personnes âgées : en tirant parti des nombreuses études déjà existantes et en s'appuyant sur des méthodes éprouvées de recherche en sciences sociales, notamment la recherche-action, elle propose des moyens d'agir. Elle présente des moyens pratiques centrés sur le traitement des

⁶ OFAS, *op. cit.*, p. 50.

situations de maltraitance et la production d'actes de bienveillance, directement opérationnels auprès des professionnels et des aidants de proximité qui œuvrent auprès des personnes âgées.

Face à la complexité de la question de la maltraitance, aux pièges que recèlent les débats voués à désigner des victimes et à stigmatiser des coupables, aux difficultés d'agir dans la juste mesure lorsque des intérêts contradictoires et des informations controversées sont en jeu, il est précieux de disposer des modes de faire qui privilégient le dialogue entre les acteurs concernés et la construction commune de solutions. En définitive, ces moyens favorisent l'exercice des responsabilités individuelles et collectives, au profit des personnes âgées qui requièrent attention, dignité et protection.

L'étude préliminaire de l'IUMSP

Vers un programme d'actions prioritaires

L'Institut Universitaire de Médecine Sociale et Préventive (IUMSP), mandaté par le Service de la santé publique pour préparer le cahier des charges de cette étude, a relevé que les mauvais traitements d'ordre physique, psychologique, sexuel et financier au sein des familles ou entre des personnes qui entretiennent des relations d'intimité, de dépendance ou de confiance constituent de graves problèmes sociaux et de santé. Toutes les personnes touchées par la maltraitance, victimes ou abuseurs, doivent avoir accès à une aide appropriée pour comprendre cette situation et pouvoir en sortir⁷.

Cette étude préliminaire s'est notamment appuyée sur une revue de littérature spécifique à la question de la maltraitance envers les personnes âgées qui rendait compte des contributions scientifiques les plus récentes en la matière.

Dans son analyse exploratoire, l'Unité de prévention de l'IUMSP a mis en évidence les principes directeurs d'une étude sur la maltraitance, qui devront permettre :

- la mise en place de stratégies d'action pour le dépistage et le suivi des situations,
- l'engagement des citoyens et des professionnels par la sensibilisation et l'information,
- la mise en réseau d'actions coordonnées sur le plan cantonal, inter-cantonal, voire suisse⁸.

⁷ VIENS PYTHON, Nataly, *Mandat pour une pré-étude concernant la maltraitance des personnes âgées*, Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP), Unité de prévention, Lausanne, mars 2002.

Les actions associées furent énoncées comme suit :

- Informer les citoyens sur la problématique pour les sensibiliser à leur rôle de protection et de sauvegarde de la sécurité de leurs membres âgés qui ont besoin d'assistance (personnes vulnérables).
- Former les acteurs du domaine de la gériatrie aux risques de maltraitance sous ses diverses formes.
- Assurer des conditions cadres qui permettent la mise à jour des connaissances des professionnels.
- Assurer le suivi adéquat des situations dépistées.
- Développer une rétro-information qui permette aux personnes qui dépistent des situations de connaître les suites de l'intervention [...] ⁹.

Des accents sur la prévention et le travail en coopération

Les recommandations de cette étude accordèrent une place importante aux concepts de prévention et de travail en coordination avec les partenaires du terrain : « Il s'agit alors de miser sur des actions de prévention qui s'effectuent en parallèle avec de la formation aux professionnels et de l'information tout public. Ce type de programme regroupe idéalement des professionnels des soins à domicile, des soins en institutions médico-sociales, de l'aide sociale (tutelle – curatelle) afin d'engager un maximum d'intervenants impliqués auprès de la population âgée. Le travail en réseau doit être une base pour les travaux et études à entreprendre sur la maltraitance. Une coordination devrait assurer le suivi des travaux et devenir l'interface qui assure le suivi de l'information » ¹⁰.

Ces indications furent reprises par le SSP afin de définir le contenu du mandat qui a donné lieu à la présente étude.

⁸ *Ibid.*, p. 16

⁹ *Ibid.*, p. 17

¹⁰ *Ibid.*

Le partenariat d'Alter Ego Vaud pour la réalisation du mandat du Service de la santé publique

Un réseau de partenaires associatifs et institutionnels

Créé le 20 mars 2002, « le réseau Alter Ego est une association suisse à but non lucratif qui a pour but de promouvoir la dignité et le respect des personnes âgées au sein de la société, en particulier en luttant contre la maltraitance à leur égard ». Alter Ego « privilégie l'action en réseau inter-institutionnel, inter-associatif et interdisciplinaire ». En outre, Alter Ego « veille à l'assise cantonale ou régionale des actions entreprises »¹¹. Ses domaines d'intervention sont définis selon trois axes principaux : l'information, la formation et la recherche.

Alter Ego Vaud est une section cantonale de l'association suisse, créée le 8 octobre 2002. En réunissant un nombre important d'acteurs associatifs et institutionnels, en particulier des représentants de services d'aide et de soins à domicile, d'EMS ainsi que d'organisations actives dans l'action sociale gérontologique, Alter Ego Vaud entend participer au développement et à la promotion de moyens favorisant la bientraitance des personnes âgées. L'association cantonale bénéficie du relais offert par Alter Ego Suisse, qui constitue une plate-forme de coordination et d'échanges entre les partenaires.

Des activités multiples en direction des professionnels et du public

L'une des premières réalisations d'Alter Ego Vaud fut de constituer des groupes de référence, organisés régionalement et constitués d'intervenants exerçant dans plusieurs disciplines, afin de conseiller les professionnels dans leurs interventions face des situations complexes de maltraitance avérées ou supposées. Les consultations proposées par ces groupes respectent l'anonymat des personnes âgées concernées et des tiers impliqués dans les situations présentées. Elles aboutissent à des propositions d'actions à entreprendre dont la mise en œuvre est laissée aux soins des professionnels du terrain qui restent ainsi maîtres de leur intervention.

Parmi les autres activités conduites par Alter Ego Vaud au travers de ses membres, il convient de mentionner, entre autres, la conceptualisation d'une permanence téléphonique pour le grand public, l'élaboration d'un module de sensibilisation à la maltraitance destiné à tous les publics et la participation à un réseau international francophone contre la maltraitance des seniors (RIFVEL)¹².

¹¹ Selon les art. 1 et 2 des Statuts de l'Association ALTER EGO, Association suisse contre la maltraitance envers les personnes âgées, approuvés par l'assemblée générale constitutive du 20 mars 2002 à Lausanne.

¹² RIFVEL, Réseau international francophone Vieillir en liberté, <http://www.rifvel.org>

Une étude confiée à Alter Ego Vaud avec le concours de ses membres spécialisés

Les membres d'Alter Ego Vaud qui ont offert leur concours à la réalisation de l'étude sont la Fondation Charlotte Olivier (FCHO) et l'Unité de recherche et d'intervention en gérontologie de l'Université de Lausanne (UNIGER). Les partenaires ont mobilisé leurs compétences institutionnelles dans la recherche scientifique impliquant directement les acteurs du terrain, en particulier dans l'approche interdisciplinaire. Cette coopération met en lumière le fonctionnement en réseau d'Alter Ego Vaud, qui dispose d'une infrastructure de coordination de taille réduite mais entend compter sur les forces et les compétences de ses membres afin de servir les buts communs et permettre la réalisation d'actions spécialisées.

Des résultats concrets, à diffuser et à promouvoir

Conformément à la logique retenue du programme d'actions prioritaires, les objectifs du mandat furent spécifiés comme suit :

- Définir un contenu, des actions et établir un plan de communication visant à sensibiliser les professionnels des EMS et des soins à domicile, ainsi que des aidants naturels, aux risques de maltraitance de la personne âgée. Etudier la possibilité d'y intégrer une information des bénévoles.
- Elaborer un concept de formation de base et de formation permanente pour les professionnels, en collaboration avec Alter Ego Vaud.
- Elaborer un cadre de référence qui permet d'accroître les connaissances sur la maltraitance, les facteurs de risque, les facteurs protecteurs, les ressources du réseau pour l'intervention et le suivi.
- Identifier les mesures de diffusion et de développement de ces concepts.
- Assurer la coordination des travaux, l'atteinte des objectifs, la tenue des délais et la formulation d'actions pérennisables.

Tout au long de l'étude, un comité de pilotage (CoPil) s'est réuni régulièrement afin de traiter de la progression de la démarche en direction des objectifs fixés et d'œuvrer à la coordination des tâches. Ce comité, présidé par le Service de la santé publique, était composé de représentant-e-s dudit service, du Service des assurances sociales et de l'hébergement, de la Fondation Charlotte Olivier, de l'UNIGER et d'Alter Ego Vaud.

La coordination des tâches a été assurée par Alter Ego Vaud. L'élaboration des concepts de formation par la Fondation Charlotte Olivier donna lieu à la réalisation du Guide pédagogique *Prémalpa* (Prévention de la maltraitance chez la personne âgée). L'UNIGER, chargée de la recherche-action en milieu institutionnel, élaborera le cadre de référence sur la prévention de la maltraitance en EMS. La question des mesures de diffusion et de développement des concepts fait partie intégrante de ces contributions et est reprise dans le présent document.

Le Guide pédagogique Prémalpa

Le concept de formation *Prémalpa* pour les professionnels en contact avec des personnes âgées a été élaboré par la Fondation Charlotte Olivier (FCHO), en étroite collaboration avec l'unité de prévention de l'IUMSP. La dimension de la formation auprès de bénévoles et celle de la sensibilisation auprès du public s'y trouvent incluses. Cette mission apparut d'emblée en adéquation avec les buts de la Fondation Charlotte Olivier, centrés sur le soutien aux programmes interdisciplinaires de prévention, d'évaluation, de recherche et de formation en santé publique et communautaire.

Les supports réalisés sont destinés à une utilisation directe par des formateurs, d'une part, des professionnels de l'action sociale ou médico-sociale, d'autre part. Réunis en un classeur intitulé « Formation *Prémalpa*, Prévention de la maltraitance chez la personne âgée – Guide pédagogique », ils se composent notamment des éléments suivants sous une forme « prête à l'emploi » :

- Concept de formation *Prémalpa*

Défini sur trois niveaux, ce concept permet :

- l'organisation de sessions d'information et de sensibilisation accessibles à tout public, en référence au module de sensibilisation élaboré par l'Association Alter Ego Suisse ;
- la formation de professionnels en tant que *multiplicateurs* dans le but de développer leurs compétences dans l'analyse des situations de maltraitance, d'identifier les mesures à adopter et de mettre en œuvre des actions de prévention applicables à leur milieu professionnel ;
- la formation de *formateurs*, comprenant l'acquisition de connaissances pédagogiques en vue de délivrer la formation *Prémalpa*.

Le concept accorde une place prépondérante à la formation et à la reconnaissance institutionnelle de *multiplicateurs*, c'est-à-dire de professionnels en contact régulier avec des personnes âgées, qui assurent le relais entre leurs collègues et le réseau spécialisé.

- Guide pédagogique

Partie centrale du concept, ce livret accompagne le séminaire de trois jours de formation. Il répond à l'objectif principal de faire acquérir des connaissances et des compétences de base permettant à chaque participant d'exercer la fonction de *multiplicateur* sur le thème de la maltraitance dans son milieu professionnel.

Ce guide aborde les thèmes suivants : définir – reconnaître – évaluer – agir lors de situation de maltraitance à risque ou avérée, que ce soit à domicile ou en institution. Le rôle de *multiplicateur* y est défini. Il comprend un résumé des mesures juridiques et des ressources du

réseau cantonal pour l'aide et l'orientation. Les mesures de prévention y sont abordées sous leurs trois dimensions classiques : la prévention primaire dont l'action entend sensibiliser un large public aux risques de certains comportements avant qu'ils n'existent ; la prévention secondaire, centrée sur le dépistage des situations à risque, qui entend enrayer un processus ou l'aggravation d'une situation déjà détériorée ; la prévention tertiaire qui cherche à éviter un ancrage ou une rechute vis-à-vis d'une problématique avérée¹³.

- Classeur de l'animateur

Ce document comporte les éléments pédagogiques détaillés qui permettent aux formateurs de délivrer la formation Prémalpa auprès d'un groupe de professionnels. Les séquences de la formation y sont décrites avec précision. La méthodologie ainsi présentée favorise une utilisation optimale du guide pédagogique. Elle facilite en outre la gestion des dynamiques de groupes ainsi que l'utilisation profitable des apports émanant des participants, ceci en s'appuyant sur les rôles complémentaires de deux animateurs pour cette formation.

- Budget pour la formation

Le modèle budgétaire, proposé à partir d'une expérience concrète, facilite l'établissement de plans de financement pour chaque type de formation et traduit des coûts modérés en regard des offres de formation présentes sur le marché.

- Module de sensibilisation Alter Ego

Le Module de sensibilisation à la problématique de la maltraitance des personnes âgées est destiné à délivrer une information brève mais substantiellement documentée auprès de publics divers : professionnels des domaines médicaux, médico-sociaux, juridiques, socioculturels, etc. ; bénévoles ; représentants politiques ; membres de groupements d'aînés et d'associations de quartiers ; paroissiens ; apprentis et étudiants ; etc. Il peut être utilisé sous la forme d'une brochure, de transparents ou d'un fichier Powerpoint. Des éléments particuliers peuvent en être extraits en fonction des besoins d'information et du temps dévolu à la réunion.

En complément de ce module, Alter Ego tient à disposition un guide pratique pour l'organisation et l'animation d'une réunion d'information, réalisé avec le concours de Pro Senectute Vaud.

Le Guide pédagogique est complété par l'ensemble des documents utiles à l'organisation de formations : fiche de présentation, programme, formulaire d'inscription, documents

¹³ KNÜSEL, René, in FRAGNIERE, Jean-Pierre & GIROD, Roger, *Dictionnaire suisse de politique sociale*, 2^{ème} édition, Lausanne, Ed. Réalités Sociales, 2002, pp. 246-247.

d'évaluation et d'attestation. A cet égard, il est à relever que la formation *Prémalpa* est sanctionnée par la délivrance d'une attestation qui certifie que les participants ont suivi le cursus de trois jours, effectué avec succès le bilan de connaissances et sont aptes à remplir la fonction de *multiplicateur*.

L'objectif de disposer d'un concept de formation, défini dans le cadre du mandat, s'avère non seulement atteint mais porté à un stade de développement plus conséquent dès lors que la formation *Prémalpa* intègre les notions de multiplication et de pérennisation des acquis, de même qu'elle instaure une dynamique formative sur les lieux de pratique.

La recherche-action réalisée dans des EMS vaudois

Souffrances de résidents, souffrances d'équipes dans des lieux d'hébergement et de soins

L'étude conduite par l'UNIGER met tout d'abord en évidence que les établissements médico-sociaux subissent des contraintes externes et internes toujours plus fortes. Les traits les plus significatifs de ce phénomène tiennent aux restrictions budgétaires, à la médiatisation d'abus dénoncés, aux phénomènes sociaux de « bouc-émissarisation » des institutions, aux difficultés dans le recrutement du personnel et à l'alourdissement des situations prises en charge. Par ailleurs, les éléments recueillis sur le terrain mettent en lumière les mécanismes de co-production et de co-alimentation des situations de maltraitance, dès lors que tant des résidents que des collaborateurs peuvent être pris dans des dynamiques de paroles, de comportements et d'actes inadéquats, à caractère abusif.

L'analyse des problématiques présentées éclaire le fait qu'une situation de maltraitance implique toujours la souffrance d'une équipe. Celle-ci peut développer un sentiment d'impuissance face à une situation complexe qui la dépasse et a tendance à réagir de façon défensive. Considérant cela, l'étude montre qu'il s'agit d'une réponse « normale » vis-à-vis d'une situation « anormale », ce qui renvoie à la dimension adaptative de l'agressivité. Mais l'étude met également en évidence qu'une équipe soumise à de telles difficultés dispose en elle-même des ressources nécessaires pour sortir des situations vécues comme des impasses.

C'est à partir de ces observations et de ces analyses que l'UNIGER a conçu et testé sur le terrain un dispositif d'intervention interdisciplinaire, auprès d'équipes d'EMS désireuses de relever le défi de l'expression des difficultés et de saisir la chance d'une réflexion en commun quant aux solutions à élaborer. Il convient en effet de mettre en exergue le travail de construction avec les équipes, qui constitue le fondement de la recherche et des résultats dégagés.

Le dispositif d'intervention élaboré par l'UNIGER repose sur l'interdisciplinarité des intervenants (en l'occurrence : psychologue, infirmière, psychosociologue) et sur les ressources propres à des équipes travaillant dans des lieux d'hébergement et de soins. Il a été mis en œuvre selon le concept de la recherche-action. Cette dernière fonde une démarche pragmatique, qui comporte en même temps un objectif théorique d'explicitation des phénomènes qu'elle observe et un objectif pratique d'intervention constructive et concertée sur ces phénomènes. Elle passe par des phases renouvelées de planification de l'expérience, d'action, d'observation et de réflexion jusqu'à la résolution du problème étudié.

Les objectifs de cette recherche-action étaient les suivants :

- éviter les dérapages ou les aggravations des situations à risques, respectivement faciliter la résolution de situations de maltraitance avérée, par un travail de réflexion et de recherche commune de solutions avec les professionnels impliqués ;
- valoriser les savoir-faire, les stratégies « gagnantes » qui font partie des compétences des professionnels et leur permettent de gérer des situations difficiles ;
- analyser les processus de réflexion et de résolution de problèmes expérimentés dans ces situations, afin d'élaborer un cadre de référence et de proposer des pistes pour la formation.

L'approche proposée part du principe qu'une équipe, confrontée à une situation de travail difficile à gérer en lien avec des manifestations ou des risques de maltraitance, dispose de modes de résolution de problèmes qu'un regard extérieur et un apport interdisciplinaire peuvent aider à faire émerger et à mettre en pratique. A partir d'une demande liée à une intervention problématique, deux intervenant-e-s rencontrent à trois reprises, pendant une heure et demi, les membres d'une équipe en EMS concernés par cette situation afin de :

- définir le problème à partir de la façon dont il est ressenti et verbalisé par l'équipe ;
- élaborer une nouvelle compréhension de la situation en opérant un processus de recadrage et identifier des pistes de solutions ;
- évaluer l'impact des solutions élaborées et, dans une démarche réflexive, identifier ce que celles-ci modifient dans la situation.

Des résultats probants quant au développement de la bientraitance dans les relations entre les aidants et les aidés

L'expérience-pilote conduite par l'UNIGER a été appliquée au profit de six situations problématiques : quatre concernaient trois EMS psychogériatriques, une la division C d'un hôpital et la sixième un EMS psychiatrique. Toutes les interventions mettent en évidence une évolution positive de la capacité des équipes à gérer une situation difficile en lien avec un phénomène de maltraitance. Il apparaît le plus clairement, dans une perspective systémique, que les dysfonctionnements sont à rechercher dans le cadre des interactions entre acteurs, d'une part,

entre les acteurs et le contexte de ces relations, d'autre part. Par conséquent et pour résumer, il y a lieu de se pencher sur les relations entre des personnes et non de mettre en cause des personnes elles-mêmes.

Ces évolutions des façons d'être, de faire et de penser les situations des équipes, appliquées à des situations concrètes, sont abondamment illustrées et commentées dans le cadre de l'étude. Les facteurs de risques ainsi que les facteurs protecteurs liés aux équipes et aux résidents y sont traités au travers de nombreux exemples tirés de l'expérience du terrain. Le bilan présente le constat selon lequel la démarche systémique de résolution de problèmes expérimentée par l'équipe de recherche et d'intervention a aidé les participants à prendre conscience de leur potentiel de ressources et de leur capacité à les mobiliser. De surcroît, les participants ont exprimé de façon explicite le profit qu'ils ont retiré du développement de nouvelles stratégies pour faire face à d'autres situations problématiques, ce qui illustre la reproductibilité des compétences exercées.

Ramenés aux objectifs initiaux de la recherche-action, les résultats sont les suivants :

- Toutes les équipes-partenaires ont constaté une nette amélioration de leur relation avec le résident initialement considéré comme problématique.
- L'analyse exposée dans l'étude met en évidence non seulement les difficultés et les facteurs de risque rencontrés par les équipes, mais également leurs ressources, les facteurs de prévention à l'égard de la maltraitance, les leviers de changement et le bien fondé d'une démarche de définition commune des problèmes avec les équipes.
- Le rapport de recherche constitue un cadre de référence pour la compréhension des mécanismes de la maltraitance et pour l'identification des contextes qui engendrent ses situations de mauvais traitement en EMS.

Parmi les propositions de pérennisation formulées dans l'étude, il est à relever notamment celles visant la constitution d'une Unité mobile d'intervention au service des équipes d'EMS, l'approfondissement des enjeux d'interculturalité qui se manifestent dans les lieux d'hébergement et de soins ainsi que l'adaptation du modèle d'intervention au contexte des soins à domicile.

En regard du mandat confié, la recherche-action de l'UNIGER et son concept opérationnel d'Unité mobile d'intervention répond de façon directe à l'objectif de disposer d'une prestation concrète et utile vis-à-vis des équipes d'EMS et, plus largement, des professionnels de l'aide et des soins en contact avec des personnes âgées.

Recommandations pour la pérennisation, la valorisation et la diffusion des actions

Les conditions pour une mise en pratique

Parvenues au terme de leur élaboration, les contributions ici présentées sont vouées à être mises en pratique conformément à la notion de programme d'actions prioritaires qui a fondé le mandat d'étude délivré par le Service de la santé publique. Ceci suppose de réaliser une présentation des moyens d'action maintenant disponibles auprès des milieux concernés, en mettant en exergue les avantages qu'ils peuvent en attendre. En parallèle, cela signifie engager des moyens financiers, sans doute mesurés mais néanmoins significatifs, afin de donner sens aux instruments d'une politique de prévention et d'action en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

La pérennisation des moyens d'action et des compétences

Le cadre cantonal pour la promotion de la santé et la prévention mentionne que « la problématique de la maltraitance des personnes âgées vulnérables est durable. Elle fait partie des priorités du SSP et implique le développement et le maintien dans la durée de ces actions, qui doivent être inscrites dans un programme de prévention »¹⁴.

Afin de favoriser la mise en œuvre diversifiée des actions élaborées ainsi que leur développement sur la durée, il serait judicieux que le SSP participe activement à la promotion des résultats de l'étude et facilite les recours aux moyens de formation, d'information et de soutien développés.

De façon prioritaire, il conviendrait qu'une telle phase soit engagée en poursuivant les objectifs suivants :

- Etablir les contacts appropriés avec les instances cantonales et intercantionales, les organisations faîtières et les lieux de formation afin de promouvoir le recours aux actions proposées ainsi que leur développement.
- Soutenir le rassemblement de moyens financiers dédiés à l'opérationnalisation pressante et durable des moyens de prévention et de lutte relatifs à la maltraitance envers les personnes âgées.

¹⁴ Commission cantonale de prévention, *Cadre cantonal pour la promotion de la santé et la prévention 2002-2007 – Programmes à développer*, Département de la santé et de l'action sociale du canton de Vaud, Service de la santé publique, Lausanne, novembre 2002, p. 82

- Permettre l'organisation, en 2004, d'au moins :
 - deux sessions de formation *Prémalpa* en 2004, dont au moins deux formateurs seraient issus,
 - deux actions de l'Unité mobile d'intervention auprès d'EMS dont les directions et les équipes solliciteraient les services,
- Soutenir une adaptation du modèle de dispositif d'intervention interdisciplinaire au contexte des soins à domicile.
- Veiller à l'institutionnalisation et à la pérennisation des moyens d'action qui auront fait leurs preuves.

Au titre d'extension aux objectifs du mandat défini par le SSP, il peut être proposé les actions suivantes :

- Intégrer les actions élaborées dans le cadre cantonal de prévention, notamment au travers de la Commission cantonale de prévention.
- Créer une commission cantonale unique en matière de prévention de la violence et de la maltraitance afin de mettre en synergie les compétences et les ressources investies dans cette problématique commune à tous les âges.
- Favoriser la mise en œuvre d'une permanence téléphonique « Allô maltraitance » destinée au grand public, dédiée à l'écoute, à l'information et aux conseils sur les questions liées à la maltraitance auprès des personnes âgées.
- Faciliter le développement des groupes de référence d'Alter Ego Vaud de façon à couvrir efficacement quatre grandes régions vaudoises (La Côte + Terre-Sainte, Lausanne + région, Riviera + Est vaudois, Nord vaudois + Broye)

La valorisation des moyens de prévention, d'intervention et de formation

A l'heure des contraintes budgétaires et des importants volumes de tâches qui affectent tant les acteurs publics que privés dans les domaines sociaux et sanitaires, il est nécessaire de mettre en exergue les attributs d'efficience des moyens de formation et d'intervention proposés. En effet, ils se caractérisent sous différents aspects qui concourent à leur valorisation. Ils sont notamment :

- Modulables : les publics cibles peuvent être définis à l'échelle d'une région, d'une institution, d'une équipe, d'un milieu professionnel ou d'un cercle d'intervenants particuliers.

- Multi-domaines : la modularité des moyens proposés permet leur déploiement adapté dans des domaines de compétences divers : médicaux et médico-sociaux, sociaux et socioculturels, juridiques, éthiques, etc. Tant les organisations professionnalisées que les milieux associatifs peuvent y avoir recours.
- Prêts à l'emploi : les possibilités de recourir directement aux prestataires ou de disposer des moyens d'organiser des prestations de façon autonome constituent un avantage significatif des moyens proposés.
- Courts : la durée des interventions ou des formations principales va de une heure à trois jours, selon leur type, ce qui se révèle efficient en regard de la complexité et de la sévérité des problématiques qui peuvent ainsi être prévenues ou traitées.
- Avantageux : comme le traduisent les modèles de budgets présentés, les frais inhérents aux interventions ou aux formations sont particulièrement modérés en comparaison avec des offres comparables dans leur degré d'utilité ou de spécialisation. Les modes de financement proposés se fondent sur une répartition des frais entre différents acteurs institutionnels et individuels ; ils ne reposent dans certains cas que sur la mise à disposition d'un temps de travail dévolu au traitement approfondi des situations de maltraitance.
- Motivants : l'acquisition ou le renforcement de compétences favorise une dynamique de travail proactive, qui permet de surmonter le vécu de situations difficiles et d'instaurer de la confiance en soi et envers autrui afin d'y faire face.

L'information auprès des instances cantonales, des organisations faïtières et des lieux de formation

Les prestations présentées, centrées sur la formation, l'information et le soutien, sont susceptibles de répondre aux préoccupations ainsi qu'aux demandes d'actions concrètes à plusieurs degrés. En premier lieu, il conviendra de communiquer les résultats de l'étude au Département de la santé et de l'action sociale. Ensuite, une diffusion des moyens de prévention et d'intervention devra être opérée en particulier auprès des organisations professionnelles et des associations représentant les patients et les résidents âgés. Enfin, une communication auprès du grand public s'avèrera opportune.

Il peut être identifié quatre groupes d'organisations susceptibles d'être informées avec intérêt et profit quant aux résultats de l'étude et sur les moyens d'action disponibles, à utiliser et à promouvoir :

- les instances cantonales,
- les instances inter- ou supra-cantonales,
- les organisations faïtières d'institutions, d'associations et de corps professionnels,
- les lieux de formation « santé-social ».

Une liste indicative de ces organisations est établie à l'intention du SSP, au titre de document annexe.

Conclusion

En initiant le mandat d'étude sur la maltraitance des personnes âgées, le Conseil d'Etat a donné une impulsion déterminante et positive quant à la responsabilisation des acteurs. Il a ainsi permis l'élaboration concertée de moyens utiles et performants afin de mieux faire face aux risques et aux phénomènes d'abus et de négligences affectant la population âgée, sous leurs multiples formes.

Afin de promouvoir la bienveillance dans les rapports entre les personnes âgées et leur entourage, des actions concrètes et prioritaires ont été présentées dans le cadre de cette étude ; des recommandations ont été formulées afin que leur utilité prennent corps diligemment sur le terrain des interventions et viennent soulager la pénibilité des vécus.

La lutte contre la maltraitance des personnes âgées ne requiert pas la création de nouvelles infrastructures lourdes et coûteuses dans un monde de l'action sanitaire, sociale et judiciaire déjà fort dense et complexe. Elle réclame par contre un renforcement des coopérations entre des organisations publiques et privées, institutionnelles et associatives. L'affectation de moyens ciblés, en termes de ressources humaines et financières, doit par ailleurs être considérée comme plus profitable et économique que la prise en charge des coûts diffus inhérents à des situations de maltraitance non dépistées ou non maîtrisées.

Les organisations membres d'Alter Ego Vaud entendent témoigner des avantages d'un réseau centré sur l'action concrète et concertée, au profit des relations aidantes et respectueuses qui doivent mettre en lien les personnes âgées avec celles et ceux qui les entourent.

La question du lien social entre les générations, c'est-à-dire du « vivre ensemble à tous âges », constitue l'enjeu final de la démarche : il s'agit du « résultat de la constitution de relations d'entraide et de réciprocité aux fins de protection et de promotion mutuelle des individus qui s'y engagent »¹⁵. La parole forte du professeur Eric Fuchs peut alors se révéler dans son plein sens : « la dépendance n'a pas qu'un aspect négatif, elle peut être aussi le moment d'un accueil de ce qui tisse avec autrui le vrai goût de la vie ».

¹⁵ PUIJALON, Bernadette & TRINCAZ, Jacqueline, *L'alliance des âges - Le changement du regard et la réciprocité, au cœur des relations intergénérationnelles*, Fondation de France, Paris, 1994, p. 24