



ÉHPAD

# Prenons soin de nos aînés

*Après la remise d'un rapport « Grand âge et autonomie » à la ministre des Solidarités et de la Santé, une probable intoxication alimentaire mortelle dans un Éhpad, à Lherm (Haute-Garonne), rappelle la vulnérabilité de nos aînés. La prise en charge de la dépendance reste un défi quotidien.*

*par* **Pascaline Balland, Estelle Couvercelle & Laurence Valentini** \* photos **Olivier Toussaint**



**Dans l'unité protégée de l'Éhpad de la Villa d'Avril, à Saint-Avoid, les 14 résidents peuvent être imprévisibles. Et pourtant, grâce à une approche plus respectueuse des relations humaines, les aides-soignantes se sentent moins angoissées face aux réactions des pensionnaires atteints de troubles cognitifs. Les cris ont laissé place aux rires et à une certaine complicité.**

**L**ES MAGNOLIAS, Résidence Saint-Louis, La Maison bleue... Sous d'aimables enseignes, 7 573 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Éhpad) accueillent en France entre 80 et 100 résidents en moyenne. Or ce modèle vit une crise profonde. L'opinion en a pris la mesure il y a deux ans lors de la grève record des soignantes de Foucherans (Jura) dénonçant leurs conditions de travail et les risques de maltraitance qui en découlent. Un rapport parlementaire leur a emboîté le pas en mars 2018, le Comité consultatif national d'éthique s'est emparé du sujet en mai et le président de la République a annoncé en juin une loi sur la prise en charge du grand âge pour 2019.

Les personnes âgées dépendantes sont aujourd'hui 1,27 million (dont 600 000 en Éhpad), elles seront 300 000 de plus en 2030. S'adapter à la singularité de chacun est d'ores et déjà LE défi majeur. Apprendre à le relever, une urgence. Comment répondre aux besoins différents d'une femme souffrant de lourdes difficultés cognitives, de son voisin qui sollicite de l'aide seulement pour sa toilette ou d'une autre présentant des troubles psychiatriques ? Car la vocation des Éhpad s'est détachée de celle des traditionnelles maisons de retraite dont ils ont pris le relais à partir de 2002 en intégrant les unités de soins longue durée : « Ces établissements accueillent des résidents de plus en plus âgés (la moitié a plus 88 ans) et de plus en plus dépendants », rappelle la sociologue Valentine Trépied (1), citant le dernier « état des lieux » (2). « Leur vulnérabilité coexiste avec des exigences de productivité, de rationalisation du travail. Les aidants professionnels se retrouvent pris dans des injonctions contradictoires : le discours public promeut l'autonomie des résidents, à laquelle les professionnels aspirent autant que les aidés et leurs familles. Mais, souvent, plus un résident est dépendant, plus il facilite leur travail. Ainsi, changer une personne est moins compliqué qu'un transfert aux toilettes. En fait d'autonomie, la dépendance se diffuse et devient la norme. »

Des initiatives existent pour y mettre un frein. Certains investissent le conseil de vie sociale. Tous les établissements en sont dotés – c'est une obligation légale. Cette instance rassemble des représentants des résidents, des familles, du personnel et de la direction. « Dans un Éhpad, rien n'est bénin », témoigne Jacques Rastoul qui anime le réseau des conseils de vie sociale de l'Essonne (3). « Nous relayons en tout anonymat des situations concrètes qui nous paraissent anormales et nous apprenons à trouver ensemble des solutions durables pour tous. » D'autres innove : commission locale d'éthique (« Ma Maison » des petites sœurs

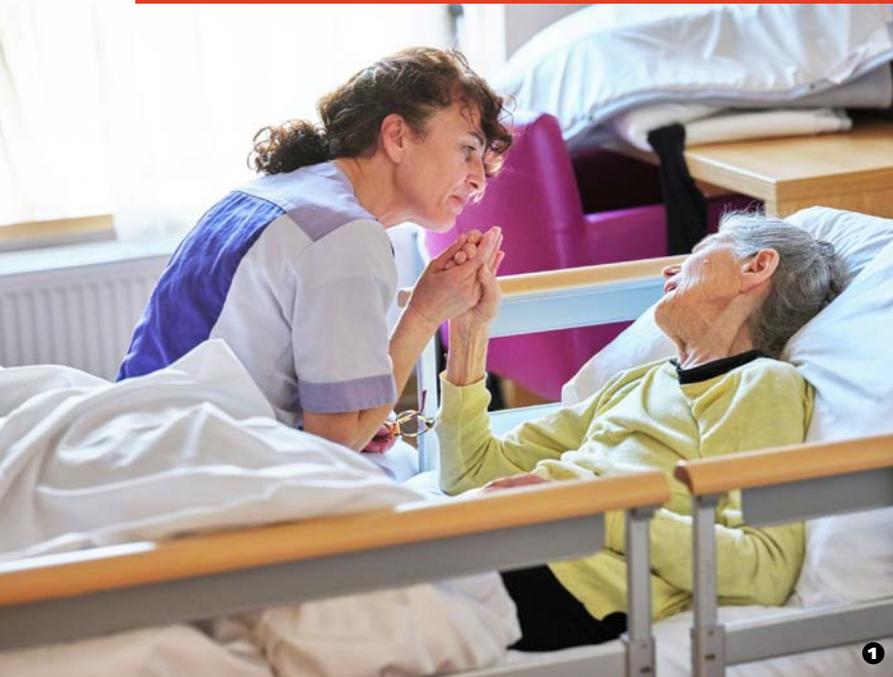
  
L'ÉTHIQUE  
EN MAISON  
DE RETRAITE  
ENGAGE  
LE REGARD  
DE LA SOCIÉTÉ  
SUR LES AÎNÉS.

des Pauvres), guide des bonnes pratiques pour favoriser la bientraitance (Centre La Chênaie, Haute-Vienne), approche Positive Care (groupe Korian). Parmi les créations qui émergent en ordre dispersé, le label Humanitude® mise sur la formation des aidants professionnels (*lire reportage*). Toutes tentent de faire barrage à la plus insidieuse des maltraitances : celle qui s'ignore.

Valoriser les bonnes pratiques existantes est l'une des recommandations du rapport remis le 28 mars dernier par Dominique Libault, président du Haut Conseil du financement de la protection sociale, à Agnès Buzyn, la ministre des Solidarités et de la Santé. Celui-ci a été précédé cet automne d'une concertation citoyenne via une plate-forme numérique qui a mobilisé 414 000 participants. Si ses 175 propositions donnent la priorité au maintien

à domicile, le rapporteur est convaincu qu'« au-delà de la relation entre personnel et personnes âgées, l'éthique en maison de retraite engage le regard que la société porte sur les aînés. Changer celui-ci implique de se mettre à l'écoute des intéressés et de valoriser la citoyenneté de la personne âgée. » Cette mutation aura un prix, en milliards d'euros. Alors les deux premiers articles de la Charte des droits des personnes âgées seront respectés : chacun pourra espérer rester libre du choix de son mode et de son cadre de vie jusqu'à la fin de ses jours. ● P. B.

(1) Auteure d'une thèse sur *Devenir dépendant. Approche sociologique du grand âge*. (2) Enquête quadriennale de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques consultable sur <https://drees.solidarites-sante-gouv.fr/> (3) Voir le blog : <http://eluscsv91.over-blog.com/> ➔

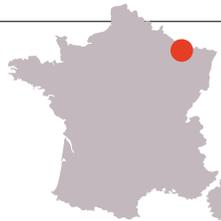


## ➤ SAINT-AVOLD (MOSELLE) Travailler au rythme de chacun

*L'équipe de la Villa d'Avril, un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Éhpad), œuvre pour obtenir le label Humanitude®. Cette démarche révolutionne les relations entre les professionnels et les résidents.*

par **Estelle Couvercelle**

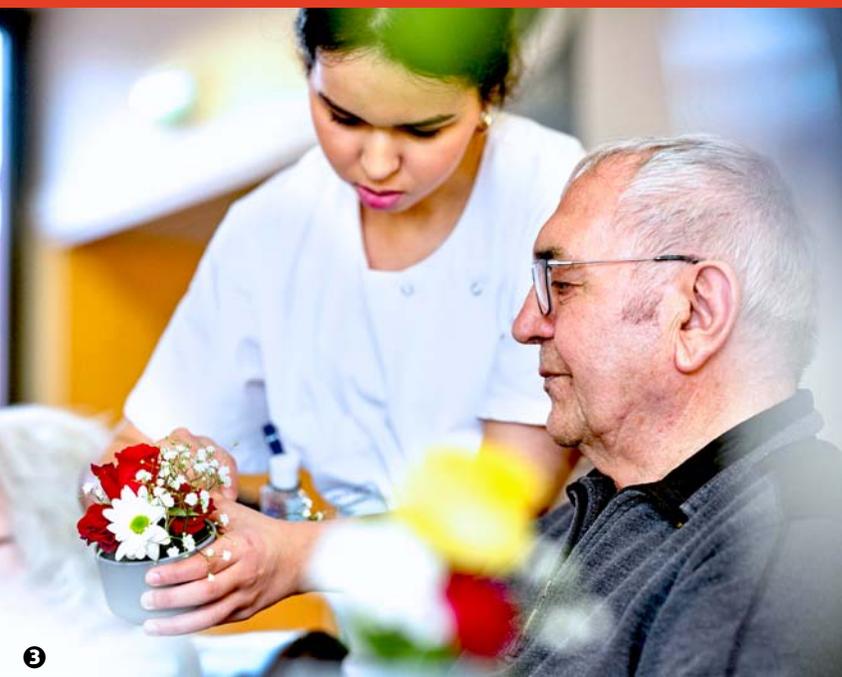
**T**ROIS PETITS COUPS discrets à la porte d'une chambre. Audrey Peifer et Marie Méderlet, deux aides-soignantes, tendent l'oreille avant que Marie-Thérèse Palm, 86 ans, les invite à entrer. Il est déjà 11 heures dans la Villa d'Avril, un Éhpad privé de Saint-Avold. Bien réveillés, la plupart des résidents pensent déjà au déjeuner. Mais voilà, M<sup>me</sup> Palm, elle, préfère rester au chaud, dans son lit. « Bonjour, madame Palm », lancent gaiement les deux jeunes femmes. L'octogénaire fronce les sourcils avant que Marie se penche pour lui caresser le bras. La résidente sourit. Profitant de ce moment de détente, Audrey lui demande si elle peut lui enfiler les chaussettes. M<sup>me</sup> Palm acquiesce. La résidente lève les jambes pour faciliter le travail de la jeune femme. Sortir du lit ? « Non, ce n'est pas le moment », juge M<sup>me</sup> Palm. Le repas



de midi lui sera donc servi dans sa chambre. Une situation exceptionnelle, mais pas impossible. « Nous avons appris à nous caler sur les habitudes de vie des résidents, car ici c'est leur domicile », souligne Marie.

### Respecter les pensionnaires

À la Villa d'Avril qui compte 76 résidents, c'est la révolution depuis quelques mois. En effet, le personnel commence à se sensibiliser à « l'Humanitude® ». L'humani... quoi ? Il s'agit d'une méthode non médicamenteuse qui bannit les soins contraints, privilégiant le respect de l'intimité et de la singularité de chaque pensionnaire. Ainsi, Yvonne Kremmer, 90 ans, adore la musique classique. Depuis quelques semaines, elle n'a plus besoin de morphine avant de changer le pansement à sa jambe droite envahie d'ulcères. Sur son téléphone portable, Julie Dieuze, l'infirmière, trouve une vidéo d'un concert d'André Rieu. Elle tend l'appareil à l'octogénaire. Aux premières notes du célèbre violoniste, la résidente en oublierait presque le soin réalisé par un élève infirmier. Julie, elle, continue de tenir la main de M<sup>me</sup> Kremmer. La musique plus forte qu'un traitement antalgique, qui l'aurait cru ? Et que dire de ces quatorze résidents en unité protégée en raison de leur état psychologique, qui déambulent comme bon leur semble dans un vaste espace lumineux ? Certains sont assis sagement autour d'une table et caressent une caille, un lapin nain, un cochon d'Inde... Pendant cette séance de médiation animale menée par une association locale, pas de cris ni de pleurs. Entre



3

un personnel plus à l'écoute et les résidents sereins s'est nouée une vraie complicité.

La Villa d'Avril travaille pour décrocher le label Humanitude®. Créé en 2012, il donne accès à un cadre et des repères précis, comme un guide d'évaluation aux Éhpad pour respecter cette approche plus humaine. Dix-neuf établissements, principalement associatifs et publics, ont obtenu « le Graal ». Mais d'ores et déjà, à Saint-Avold, la moitié du personnel, soit une vingtaine de personnes, a déjà bénéficié d'une formation à l'Humanitude®. « De quoi bousculer les habitudes, les acquis professionnels de chacun. Il faut aussi trouver le temps et le financement pour les apprentissages, gérer les remplacements et réussir à mobiliser tout le monde. C'est exigeant, prenant, mais cela en vaut vraiment la peine », s'enthousiasme Mireille Hesse, la directrice de la Villa d'Avril. Un enthousiasme contagieux. « J'ai dû réapprendre mon métier, reconnaître l'aide-soignante Marie Méderlet. Plus question de protocole à suivre à la lettre ni d'horaires à respecter coûte que coûte. « Ma hiérarchie me fait confiance. Je ne suis plus stressée avant d'ouvrir la porte d'une chambre en me demandant combien de temps je vais y passer. Maintenant, je peux poser du vernis à ongles à une résidente sans me focaliser sur les toilettes qui restent à faire », se réjouit la jeune femme qui s'est vue confier l'animation d'un atelier esthétique. De quoi réjouir Aurélie Roger, responsable de la vie sociale, qui a dû, elle aussi, se remettre en cause : « En maternant les résidents, j'avais oublié qu'ils sont avant tout acteurs de leur vie, capables d'initiatives

**1| Regarder droit dans les yeux, serrer la main, s'asseoir et écouter : le personnel de la Villa d'Avril apprend à nouer une relation avec les résidents pour saisir leurs envies et leurs réactions, à défaut des mots. Objectif : zéro acte médical forcé.**

**2| La médiation animale permet aux résidents d'exprimer leur surprise, leur joie, leur appréhension aussi. Une manière bienveillante**

**et ludique de s'ouvrir sur un autre monde.**

**3| L'atelier floral est l'une des activités de la Villa d'Avril où chacun est invité à créer. Les résidents, viennent d'eux-mêmes à ce rendez-vous, fixé toujours à la même heure, au même endroit. Des repères indispensables pour fidéliser les hommes comme les femmes.**

## 3 QUESTIONS À...



**JEAN ARCELIN**

53 ans, directeur d'Éhpad de 2014 à 2017. Il relate son expérience au sein du secteur privé dans un livre\* qui vient de sortir.

### “Il faut plus de transparence !”

**Q**uel est, selon vous, le principe de base de l'éthique d'un Éhpad ?

Prendre conscience que la fin de vie est une période sacrée, comme l'enfance. Ce sont deux moments de la vie où l'humain est vulnérable. Bernadette, ma grand-mère, m'a appris ceci : quand on aime quelqu'un, on le protège avant tout.

### Comment cette éthique se traduit-elle dans la réalité ?

Après avoir placé ma mère dans un Éhpad, j'ai constaté que les valeurs de bienveillance, d'honnêteté, de générosité... vantées dans les brochures de cet établissement n'étaient que des arguments purement commerciaux. Gagner de l'argent, être le plus rentable possible, cette logique implacable n'est pas compatible avec l'éthique dans les Éhpad. Il faut plus de transparence ! Que tout soit clair : le montant du budget alimentaire par jour, le nombre de soignants par résident...

### Que feriez-vous si vous étiez ministre de la Santé ?

Pour réaliser un vrai état des lieux, je ferais des visites à l'improviste, de jour comme de nuit. Je consulterais surtout des aides-soignants. Puis je demanderais au président de la République de doubler le budget consacré à la dépendance pour atteindre 1 % du PIB (produit intérieur brut, NDLR). J'engagerais alors une politique pour susciter des vocations et encourager l'ouverture d'Éhpad pour créer une saine concurrence. J'imposerais des

labels de qualité accordés par des organismes indépendants. Il faut changer notre regard sur le sujet. Ce n'est pas en fuyant une réalité qu'on y échappe. ● recueilli par E. C.

\* Tu verras maman, tu seras bien, Éd. XO, 528 p. ; 19,90 €.





« aussi. » Dans cette nouvelle dynamique, elle peut dorénavant compter sur le reste du personnel, mais aussi de bénévoles et d'associations locales tout comme des foyers de personnes handicapées mentales, sans compter l'intervention du collège voisin. « Un Éhpad doit être un lieu de vie ouvert sur l'extérieur, souligne-t-elle. C'est autant une source d'inspiration que d'énergie. »

### Impliquer tout le personnel

Justement, de l'énergie, Christiane Neumann, agent d'entretien, en a maintenant suffisamment pour organiser des parties de belote avec les résidents sur les coups de 17 heures. « Auparavant, je me considérais comme une simple femme de ménage. Je ne discutais quasiment pas avec les résidents. Aujourd'hui, je me sens exister ! » confie-t-elle émue. De son côté, la directrice de l'Éhpad a constaté des changements : « Depuis janvier, j'ai enregistré moins d'arrêts maladie, je n'entends plus parler de burn-out. Le personnel a trouvé un sens à son travail. » De quoi séduire Isabelle Rouchel. À 48 ans, cette infirmière coordinatrice a quitté un poste bien payé au Luxembourg pour rejoindre la Villa d'Avril, il y a un mois et demi. « Je me sentais seule faute d'être soutenue par ma hiérarchie. Ce nouveau poste offre une opportunité de travailler en équipe, dans le respect de chacun : des soignants, mais aussi des soignés », se justifie-t-elle. Grâce à ses nouveaux collègues, la professionnelle chevronnée découvre des gestes différents pour s'occuper des résidents. Tout un art ! Mais aussi un véritable défi à relever pour prendre soin à la fois de nos aînés et de ceux qui les accompagnent. ●

**1| Surtout ne pas interrompre brutalement le lien afin de ne pas susciter de l'angoisse ou de l'incompréhension. C'est le défi quotidien du personnel.**

**Résultat : des relations sereines et de beaux moments d'affection.**

**2| Mettre en avant la relation avant tout permet de réaliser de petits miracles au quotidien.**

**Au restaurant de la Villa d'Avril, des personnes ont repris goût pour s'alimenter elles-mêmes.**

### Que faire en cas de suspicion de maltraitance ?

#### 1| Appelez le 3977

Ce numéro de téléphone permet de signaler les maltraitances. Une équipe pluridisciplinaire (psychologues, travailleurs sociaux, juristes) accueille les appels du lundi au vendredi de 9 h à 19 h. Les appelants sont ensuite orientés vers le centre Alma le plus proche du lieu des faits. Sur place, des bénévoles évaluent s'il s'agit bien d'un cas de maltraitance et dirigent vers des services compétents, par exemple, l'Agence régionale de santé (ARS), mairie, services sociaux...

#### 2| Rapprochez-vous des autres familles

afin de repérer si d'autres personnes âgées de l'établissement sont concernées, de nourrir votre dossier, voire de vous associer pour agir.

#### 3| Parlez-en au médecin référent

Si un médecin de ville intervient dans l'Éhpad, faites-lui part de vos doutes. Indépendant et tenu au secret professionnel, il vérifiera si la personne a subi des violences.

#### 4| Contactez les associations de victimes ou un avocat spécialisé.

#### 5| Collectez des preuves et agissez

Recueillez des attestations de constats des violences pour monter un dossier. Attention, les vidéos réalisées à l'insu des personnes ne sont pas toujours recevables juridiquement. Une fois votre dossier étayé, adressez-vous au directeur de l'établissement ou portez plainte. **L. V.**

### POUR EN SAVOIR PLUS

→ [www.3977.fr](http://www.3977.fr)

→ [www.agevillage.com](http://www.agevillage.com)

→ [www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F861](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F861)