

Airhm mai 2015

Prévenir la maltraitance commise envers les personnes en situations de handicap

Un dispositif institutionnel de prévention de la maltraitance

Ralph Agthe

Le FOYER, Lausanne

Quelques raisons, parmi d'autres, ont présidés à la mise en place d'un dispositif de prévention de la maltraitance :

Les personnes en situation de handicap qui sont victimes de maltraitance ont parfois une si mauvaise estime d'elles-mêmes qu'elles pensent que l'agresseur est dans le droit, voir dans l'obligation d'agir comme il le fait.

Les personnes en situation de handicap qui sont agressantes ont parfois une si mauvaise estime d'elles-mêmes, qu'elles finissent par penser qu'elles n'ont pas, à cause de leur handicap, la possibilité de maîtriser leur sentiments agressifs

Toute situation de maltraitance fait apparaître chez le professionnel des sentiments qui peuvent aller du simple malaise à la culpabilité. Ce professionnel est placé dans une situation où il « doit faire quelque chose ».

Dès lors il peut arriver :

- Qu'il réagisse de manière instinctive et que cette réaction soit en dehors des besoins des acteurs ou alors mal interprétée
- Qu'il nie, dénigre ou simplifie le problème pour éviter d'agir
- Que les usagers subissent son action qui peut être parfois inadéquate avec des dommages collatéraux importants

Le dispositif de prévention de la maltraitance du FOYER a pour fonction d'assurer :

La prévention primaire ⇒ identifier, reconnaître ce qu'est un acte de maltraitance.

La prévention secondaire ⇒ signaler tout acte de maltraitance pour éviter qu'il ne se reproduise

La prévention tertiaire ⇒ traiter les personnes concernées (personne victime, personne qui a commis l'acte, témoins directs et indirects) pour éviter des conséquences aggravantes et parfois, sanctionner.

Le dispositif en place au FOYER en 4 parties :

Partie 1 : Assurer la prévention primaire :

- Une définition (Brown, Hilary)
- Une charte
- Des procédures
- Avec la consultation des équipes de travail

Si les représentations deviennent communes, si elles sont partagées par les usagers et les travailleurs, alors les procédures d'application sont en général bien appliquées, tant elles paraissent indispensables.

Partie 2 : Assurer la prévention secondaire et tertiaire : mise en place d'une « procédure » qui assure le signalement et le traitement des cas. Celle du FOYER prend en compte de manière préalable quelques obstacles à son fonctionnement

a) La peur des représailles.

b) L'abus est secret par essence.

c) Signalement et réaction.

d) Les victimes d'actes de maltraitements peuvent souffrir du syndrome de Stockholm.

e) Les acteurs n'utilisent pas la matière à disposition. Le concept existe mais il est en sommeil, il ne fonctionne pas

La procédure de signalement du FOYER est construite en tenant compte des points suivants :

- Elle doit être simple et efficace.
- Etre accessible aux usagers, même ceux qui n'ont pas des moyens de communications développés.
- S'appuyer uniquement sur la définition institutionnelle de la maltraitance et des abus, connaître les niveaux des abus, les facteurs de risque.
- Etre indépendante de l'échelle hiérarchique pour permettre d'éviter la peur des représailles, la notion du secret et le syndrome de Stockholm.
- Disposer d'un degré de compétence adéquat pour répondre aux besoins d'une population vulnérable, aux comportements parfois atypiques et éviter la réactivité (formation et spécialisation)

M et Mme SOS, une permanence à disposition des usagers et des professionnels

M. et Mme SOS sont à disposition pour recevoir les plaintes des résidents si ceux-ci se sentent ou sont maltraités ainsi que des professionnels qui seraient maltraités par des résidents. Ils répondent à la plainte dans tous les cas.

En aucun cas, M. et Mme SOS gèrent la maltraitance entre professionnels.

En cas de maltraitance avérée, M. et Mme SOS la dénoncent auprès des responsables pour la faire cesser. Ils organisent ou font organiser une réparation pour permettre aux protagonistes concernés de retrouver des conditions de vie dignes et une cohabitation sereine et ils traitent ou délèguent le traitement des acteurs concernés.

Partie 3 : Assurer l'implication des usagers pour augmenter l'efficacité du dispositif :

Si les résidants comprennent que la maltraitance est interdite et que le traitement des éventuels épisodes se pratique dans le respect des personnes concernées

Si la permanence de signalement et de traitement leur est accessible, leur est expliqué et qu'ils peuvent s'approprier cet outil

Alors ils peuvent devenir des acteurs de la prévention et agir en tant que personnes responsables de son application.

Le concept général, ainsi que la permanence ont été présentés aux résidents de l'institution lors d'un forum. Des « jeux de rôles » ont servi de support à la présentation, il a été répondu à leurs questions.

Les résidents ont élus M et Mme SOS.

Il a été fondé un groupe Bientraitance.

Ce groupe, animée par le coordinateur éducatif, est formé de résidents du FOYER qui souhaitent s'y investir. Il a pour fonction de prendre en compte, dans la mesure du possible, les demandes et les remarques des résidents autour de la bientraitance et de la maltraitance dans l'institution.

Il a également pour fonction de signaler des situations à traiter

Il évalue le travail de M et Mme SOS et leur apporte du soutien en cas de besoin.

Formation des usagers :

Il a été proposé en septembre 2011, une formation Bientraitance/ maltraitance adressée aux résidents du FOYER.

Elle consiste en un théâtre-forum où des scénettes sont présentées et où les résidents peuvent proposer et jouer des rôles bientraitants pour résoudre le « conflit » ou la « maltraitance » scénarisée.

Les résidents ont pu nous montrer alors ce qui est bientraitant pour eux.

Partie 4 : Assurer la formation du personnel pour augmenter l'efficacité du dispositif :

La sensibilisation du personnel vise à informer les professionnels sur le dispositif de prévention (concept général – définitions - procédures - instance d'écoute – exemple concrets).

Elle permet également d'inscrire ce dispositif dans leur mandat.

Le dispositif est en place depuis le printemps 2006. Il participe à un « état d'esprit » de bientraitance au sein de l'institution.

Les épisodes de maltraitance n'ont pas disparu du FOYER. Il existent encore et existeront sans doute toujours. Cependant le dispositif fonctionne et il permet de les repérer et de les traiter.

Tous les acteurs institutionnels appliquent aujourd'hui les procédures de manière presque « naturelle » tant elle paraissent légitimes et utiles

Parallèlement les usagers n'appréhendent plus la maltraitance et craignent moins les représailles et les réactions lors d'un signalement. Ils se permettent donc maintenant d'exiger des mesures qu'ils estiment nécessaires pour la bientraitance au FOYER

Merci pour votre attention