

version numérique

Décembre 2004

N° ISSN 1770-5363

Sommaire

	N° de page
Le parcours d'un appel	2
La charte éthique d'ALMA	3
L'éthique dans la pratique de RhônALMA	4
Statistiques 2004 de RhônALMA	6
RhônALMA et la prévention	7
On a lu	8

Le mot de la coordinatrice

A nouveau, en 2004, une affaire de maltraitance a fait la une de l'actualité. La prise de conscience continue, mais il ne faut pas oublier que pour une affaire révélée, des dizaines restent tues. La maltraitance des personnes âgées est encore tabou, et il semble essentiel de sensibiliser tout un chacun sur ce phénomène.

En 2005, RhônALMA orientera son activité sur deux axes : les permanences d'écoute dont l'existence fera l'objet d'une forte communication, et la prévention à l'intention des professionnels et du grand public. Il paraît en effet essentiel que toute personne puisse posséder quelques clés de repérage de situations de maltraitance potentielle.

Pour ce troisième numéro, nous avons choisi de vous présenter un peu plus en détail notre éthique, qui guide nos actions.

La charte est suivie de quelques points de réflexion qu'il nous a semblé intéressant de partager avec vous.

Enfin, vous trouverez en dernière page le bulletin d'abonnement pour les deux numéros de 2005, ainsi qu'un bref questionnaire sur vos attentes.

Pour cette nouvelle année, on ne peut que souhaiter que la prise de conscience qui s'est amorcée depuis quelque temps, s'installe durablement, et que la parole enfin, se libère.

Nos pensées vont également à tous ceux qui souffrent dans le monde suite aux événements qui ont touché le sud-est asiatique ; et parce qu'il est bon de célébrer les moments de joie, nous adressons nos vœux à Elsa Nowak, coordinatrice titulaire de RhônALMA et nouvelle maman.

LE PARCOURS D'UN APPEL

1- L'écoute :

Les personnes qui appellent RhônALMA sont des personnes qui ont besoin de parler, de raconter, de déposer leurs angoisses, leurs soupçons, quelquefois leur rancœur, auprès de quelqu'un qui les écoute avec bienveillance et sans les juger.

Lors des permanences téléphoniques, il y a toujours deux écoutants, un qui note permettant ainsi à l'autre d'être complètement concentrée sur la conversation téléphonique.

Toutes les situations recueillies par les écoutants ne s'avèreront pas toutes des situations de maltraitance qui se vérifieront en tant que telle.

A ce stade, peu importe la nature du discours de la personne qui nous appelle, les bénévoles ont pour mission d'offrir une écoute attentive empreinte d'empathie.

2- Le devenir de la parole recueillie :

Chaque semaine, les bénévoles écoutants qui ont assuré les permanences de la semaine écoulée se réunissent avec les référents (assistante sociale, juriste et psychologue). Les écoutants restituent alors les situations recueillies durant les permanences. La présence des deux écoutants alliée à la pluridisciplinarité des référents permet alors de réfléchir ensemble aux enjeux de chaque situation, et d'envisager quelles peuvent être les meilleures pistes possibles de résolution de la situation, en anticipant

sur leurs conséquences, notamment lorsqu'il s'agit de situations intra familiales.

3- Le suivi des situations

Le signalement de maltraitance demande toujours à être confirmé, complété par d'autres témoignages (noms des autres membres de la famille, médecin, avocat, notaire, tuteur, aide à domicile, infirmière....). Par exemple, dans certaines situations il apparaît possible que l'appelant soit atteint d'un syndrome délirant, il sera alors d'autant plus important de rechercher d'autres témoignages sur la situation de maltraitance qui nous est exposée.

En l'absence de ces informations, il est possible de demander l'intervention de l'assistante sociale de secteur, mais toujours en accord avec l'appelant.

Le référent en charge d'une situation effectue les démarches nécessaires qui ont été définies en équipe lors de la réunion de restitution.

Certaines situations peuvent être transmises aux assistantes sociales de secteur. Dans ces cas là, l'appelant peut s'il le souhaite, demander à ce que son anonymat soit préservé. RhônALMA transmet alors la situation en son nom propre, en ne communiquant que les renseignements nécessaires à la venue en aide de la victime présumée.

Lorsque cela est nécessaire, RhônALMA oriente les personnes vers les organismes susceptibles de les aider, mais n'agit pas en

lieu et place des personnes qui ont contactés l'antenne.

Afin d'agir dans le respect de tous les protagonistes d'une situation, mais aussi dans le respect des obligations légales qui nous incombent à tous, **la réflexion éthique** fait partie intégrante de **l'action quotidienne de RhônALMA**. A chaque étape du traitement d'une situation de maltraitance possible, **l'ensemble de l'équipe**, écoutants et référents, **respecte les principes éthiques** d'ALMA et s'appuie sur les conduites et méthodes d'intervention qui en découlent.

L'ETHIQUE D'ALMA

Les principes

Ils ont pour but d'informer et de guider chaque intervenant dans son engagement et ses actions au sein de l'antenne ALMA.

ALMA, adhérant à la charte des droits et des libertés des personnes âgées dépendantes s'engage, dans son activité, à respecter :

- 1- le droit à une écoute de qualité
- 2- le droit à la vie privée, notamment par la garantie absolue de la confidentialité,
- 3- le droit à la dignité et au libre arbitre,
- 4- le droit d'être informé,
- 5- le droit à l'utilisation concertée des informations en rapport avec l'intention de l'interlocuteur,
- 6- le devoir de stricte impartialité des intervenants ALMA.

Il découle du préambule et des principes que :

- 1- ALMA n'intervient que sur un appel et s'entoure de toutes les précautions nécessaires à sa compréhension.
- 2- ALMA aborde les cas qui lui sont soumis en analysant si possible l'ensemble de l'environnement humain, économique et matériel de la personne « maltraitée ».
- 3- ALMA s'engage à aborder les situations qui lui sont soumises de façon pluridisciplinaire et interdisciplinaire, en s'appuyant notamment sur le triptyque de base « psycho-social, médical et juridique ».

- 4- D'une façon générale, ALMA ne se substitue à aucun service administratif, social, médical ou juridique. Tout en acceptant le principe de partenariat, les centres d'écoute ALMA n'ont pas vocation en l'état d'accomplir de mission pour le compte d'autrui.
- 5- Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels ne font l'objet de communications que dans la stricte nécessité due au service attendu. Les noms des personnes ou des institutions restent soumis aux règles de la confidentialité. Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels ne doivent à aucun moment être divulguées auprès des médias ou toute autre personne. De la même façon, elles ne peuvent être communiquées aux institutions partenaires qu'avec l'accord explicite de la personne.
- 6- Dans leurs actions, les intervenants se maintiennent dans le cadre des compétences et des statuts (écoutant, référent) définis par ALMA, de la façon suivante :
- ALMA propose ses services d'écoute, d'orientation et de conseil à titre gratuit.
 - A la suite d'appels, ALMA, documente le dossier, informe les services compétents pour les suites à donner. Dans le cadre de ces dernières et dans un avenir non déterminé, ALMA pourrait envisager d'engager des actions directement liées à la « défense des isolés, des exclus et des plus faibles parmi les personnes âgées » (article 2 des statuts).
- 7- ALMA s'interdit de qualifier son action à partir de considérations d'ordre religieux, ethnique ou politique.
- 8- Les intervenants s'obligent à ne pas substituer leur conception de la vie à celle des personnes en cause (« maltraité », « maltraitant »).
- 9- ALMA ne conseille pas les appelants dans le choix d'une structure d'aide, mais les oriente vers l'organisme susceptible de le faire.
- 10- ALMA assure la formation des écoutants et référents au sein de chaque antenne et, à leur demande, celles des acteurs professionnels des domaines médical, psycho-social et juridique.
- 11- ALMA a à cœur de stimuler la prise de conscience générale des phénomènes liés à la maltraitance et au vieillissement, par la diffusion d'informations spécialisées et des principes qui président à son action.

Quelques réflexions sur des points particuliers de la charte

➤ Où et quand commence la maltraitance ?

Cette question est centrale, et sa réponse est propre à la subjectivité de chacun : face à une scène, chaque témoin et/ou protagoniste aura une vision différente de la situation. Là où l'un d'eux verra de la maltraitance, l'autre n'y verra qu'un comportement anodin. Le ressenti de la victime elle-même diffère, pour une même situation, d'une personne à l'autre. Le seuil de tolérance à la souffrance, à toute atteinte à l'intégrité physique ou morale est fonction de l'histoire de vie de chacun.

Déterminer l'existence d'une maltraitance est un questionnement fondamental face à une situation remettant en cause la personne dans son humanité.

➤ Le principe de non-jugement

Parmi les principes de la charte, on relèvera l'importance qui prévaut dans notre action au quotidien du principe de non-jugement.

En effet, face aux situations recueillies, il semble essentiel de s'extraire d'une vision dichotomique qui est quasiment réflexe dans une situation victime - coupable. Ainsi, l'éthique est d'abord un outil concret qui permet d'amener du questionnement, de la réflexion, et de la vigilance quant à l'ensemble des éléments constitutifs d'une situation et de ne pas cliver les protagonistes selon la dialectique victime - coupable. Il ne s'agit pas d'opposer la « bientraitance » à la maltraitance : il faut tendre vers un traitement suffisamment bon, qui prend en compte la dignité et les droits des personnes.

De plus, il convient de porter un regard critique sur chaque situation, chacune étant unique, elle doit être explorée en fonction du vécu de la personne. Il nous faut donc être vigilant à ne pas créer des « réponses automatiques » dans le traitement des situations que nous recueillons durant les permanences d'écoute. Ainsi, il convient d'agir de manière à favoriser au maximum le libre choix éclairé de la personne. Cela se révèle d'autant plus important dans les situations impliquant des personnes âgées atteintes de pathologies démentielles. Enfin, le recours législatif n'est pas toujours nécessaire, souhaitable, voire possible.

➤ Le principe d'autonomie

Il est lié à la liberté individuelle dont dispose toute personne, de faire ses propres choix. Cela comprend la liberté de refuser des soins, une main tendue, l'aide proposée. Cela sous entend le respect, la compréhension de l'histoire de la personne. Chez la personne âgée notamment, l'autonomie se heurte à la vulnérabilité et à la fragilité. L'action d'ALMA se doit d'éviter d'altérer l'autonomie de la personne dans un objectif de « bien faire », sans qu'il soit pris en compte la volonté, et le désir de celle-ci.

➤ Le principe de dignité

Il traverse l'ensemble de l'action ALMA. Au sein de notre action le respect de ce principe s'exprime notamment dans le respect du secret de la personne. Sa parole confiée est confidentielle. Cependant, toute personne impliquée dans une situation de maltraitance à titre de témoin, de tiers, se trouve dans une position conflictuelle : la retenue, la garantie de la confidentialité, opposée à l'obligation de porter secours à toute personne en danger et à la mobilisation des énergies pour venir en aide à la personne. Il s'agit alors d'évaluer, de questionner la situation afin d'estimer le risque qui lui est inhérent et de pouvoir se positionner dans ce conflit de valeur.

Le respect de la dignité des personnes, quelque soit leur place au sein de la situation qui nous est confiée implique également une notion de compétence.

L'antenne RhônALMA a pour objectif d'avoir une pratique éclairée et suffisamment bonne. La poursuite de cet objectif implique donc que l'ensemble de l'équipe soit formé, et remette régulièrement en cause sa pratique et ses connaissances. Ainsi, les bénévoles de RhônALMA se sont impliqués au sein d'un groupe d'analyse de la pratique conduit par une psychologue. Cela permet à chacun d'interroger l'éthique. De plus, tous les écoutants, référents et intervenants suivent une formation initiale, préalable à toute pratique, et sont ensuite amenés régulièrement à participer à des colloques, conférences et autres formations, ceci dans un souci permanent d'améliorer leur pratique et leur réflexion au sein de RhônALMA.

STATISTIQUES DE RHÔNALMA : LA MALTRAITANCE DANS LE RHÔNE EN 2004

➤ Quelques chiffres...

En 2004, l'antenne RhônALMA a reçu 260 appels. 178, soit 68 % de l'ensemble des appels reçus, concernaient une situation de maltraitance potentielle, et ont donné lieu à l'ouverture de 90 dossiers pour un suivi. Le nombre d'appels concernant des situations de maltraitance a donc augmenté de xx %.

➤ De qui proviennent les appels ?

44% des appels reçus proviennent des familles, 21 % des professionnels, et 19 % des personnes âgées elles-mêmes.

Nous avons également constaté en 2004 une augmentation des appels émanant de l'entourage non familial (voisins, amis,...) : 16 % en 2004, contre 8 % en 2003.

➤ Qui sont les professionnels qui appellent RhônALMA ?

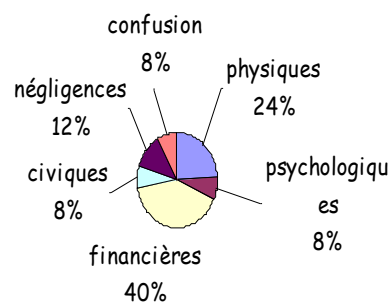
Dans les situations de maltraitance à domicile, 50 % des appelants sont des assistants sociaux, 33 % sont des intervenants à domicile non médicales, 17 % sont des infirmiers.

Dans les situations de maltraitance en institution, 60 % des appels ont été donnés par les soignants travaillant dans l'institution.

➤ Où se situe la maltraitance ?

Dans 63 % des appels reçus, elle se situe à domicile, et 34 % en institution. (3 % des appels sont anonymes et ne se réfèrent pas une situation définie).

➤ Les maltraitements en institution



Dans les situations à domicile, ce sont les femmes âgées de plus de 80 ans qui sont le plus touchées, à domicile, par les maltraitements financiers à domicile, accompagnées la plupart du temps de maltraitements psychologiques, et parfois de

maltraitements physiques. En institution, ce sont également des femmes âgées de plus de 80 ans, dépendantes physiquement et / psychologiquement qui sont le plus touchées par les négligences.

PREVENTION DE LA MALTRAITEMENT DES PERSONNES AGEES

2005 : RhôneALMA s'engage plus que jamais dans une démarche de prévention de maltraitance des personnes âgées.

Une équipe de professionnels et de bénévoles formés à l'écoute, à la pédagogie, vous propose de construire avec vous une intervention adaptée à votre demande pour panser et penser ensemble les difficultés.

RhôneALMA intervient auprès des professionnels et futurs professionnels, mais aussi auprès du grand public avec des sessions de sensibilisation adaptées.

Renseignements et tarifs : nous contacter.

Nous avons besoin de vous...

Nous recherchons des bénévoles pour l'écoute, le suivi des dossiers, les interventions de sensibilisation.

Merci à tous les bénévoles et salariés qui s'impliquent chaque jour avec beaucoup de dynamisme à RhôneALMA.

Merci au C.R.I.A.S., merci au réseau ALMA Form, merci à ALMA France, merci à nos différents financeurs (Conseil Général du Rhône, CRAM, DDASS, ALERTE, AG2R, AVA, APICIL, CAPICAF, IPRIS, IRRPARI, IRSEA, Groupe MEDERIC, Organic, UPBTPSE).

Merci au Progrès,
Pardon à tous ceux que nous aurions oubliés.

Votre avis nous intéresse....

✓ **Souhaitez- vous lire...**

- plus de témoignages	oui	non
- plus d'articles juridiques	oui	non
- plus d'interviews de professionnels	oui	non
- plus d'articles psychologiques	oui	non

✓ **Quelles thématiques aimeriez-vous voir traitées ?**

.....

.....
.....
✓ **Commentaires...**
.....
.....
.....

ON ALU !

⇒ « **Le plan vermeil** »
de Régis DEBRAY
Editions Gallimard, Paris, 2004.

Par ce pamphlet corrosif et provocateur qu'est le Plan Vermeil, Régis Debray dénonce l'âgisme ambiant de nos sociétés ultramodernes, où le jeunisme et le "tout pour l'image" font lois. Les vieux, "parasites socio-économiques", "sucresseurs de fraises" devraient être concentrés sur un territoire autonome et réglementé par l'état, afin de ne plus paralyser les rouages de notre quotidienneté qui fonctionne si bien (?). C'est là, la proposition faite par l'auteur : un Bioland salvateur. Nous comprenons donc de cet écrit qu'il nous offre la possibilité de lectures à différents niveaux, avec ce que cela comporte comme dangers éventuels pour les esprits les moins avertis.

Responsable de la Publication : F. CATTENAT
Responsable de la Rédaction : S. LOISON
Rédacteurs : Amandine, Frédérique, Anne-Lise, Céline, André, Sabrina.

Nous contacter : RhôneALMA - BP 3104 - 69397 LYON Cedex - 04.72.61.87.12

RhôneALMA INFO

RhôneALMA, Allô Maltraitance Personnes Agées du Rhône

Madame - Monsieur

ORGANISME

ADRESSE

souhaite recevoir le périodique semestriel RhônALMA INFO en 2005 - chèque à l'ordre de RhônALMA de 5,00 Euros joint (2 exemplaires)

A RETOURNER AVANT LE 30 MARS 2005

RhônALMA

B.P. 3104 - 69 397 LYON CEDEX

souhaite recevoir RhônALMA Info 1 - (2,50 € frais d'envoi et d'impression)

(Organisation de RhônALMA, les différents types de maltraitance, témoignages, la politique de la vieillesse,...)

souhaite recevoir RhônALMA Info 2 - (2,50 € frais d'envoi et d'impression)

(Les régimes de protection des majeurs incapables, entretien avec un juge des tutelles, témoignage du président d'une association de gérants de tutelle indépendante, statistiques de RhônALMA en 2003,...)