

# EN MAINS - RESPECT SENIORS

« ENJEUX ÉTHIQUES, MALTRAITANCE, AÎNÉS, INTERVENTIONS, SCÉNARIOS »



OUTIL DE RÉFLEXION POUR L'ACCOMPAGNEMENT  
DE SITUATIONS DE MALTRAITANCE



Chaire de recherche sur la maltraitance  
 envers les personnes âgées  
 Research Chair on Abuse of Older Adults

**RESPECT**  **SENIORS**

Agence nationale de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

## Arbre de réflexion EN MAINS-Respect Seniors

« ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios »

### Préambule

Dans un souci permanent d'efficience et de renouvellement des pratiques, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Université de Sherbrooke-Québec)<sup>1</sup> et l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés - Respect Seniors - ont obtenu une subvention de la VII Commission mixte permanente Québec/Wallonie Bruxelles International 2011-2013 afin de développer des outils d'accompagnement de situation de maltraitance d'aînés.

Dans ce contexte et après une analyse d'acceptabilité<sup>2</sup>, l'A.s.b.l. Respect Seniors a décidé d'adapter l'outil En Mains de Madame M. Beaulieu à notre méthodologie.

Madame Marie Beaulieu Ph. D. (Sciences humaines appliquées), M.Sc et B.Sc. (Criminologie), est professeure titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Elle est titulaire, depuis novembre 2010, de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, financée par le Ministère de la Famille du gouvernement du Québec

En 2010, Madame Beaulieu a publié un guide de pratique : l'outil En mains (ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios). Il fût élaboré sur base de résultats de recherche traitant de la réflexion éthique lors de la pratique psychosociale auprès d'aînés maltraités<sup>3</sup> et grâce à un travail itératif et partenarial avec des intervenants psychosociaux.

L'élaboration et l'adaptation de l'outil En mains-Respect Seniors s'est faite sur base des réflexions des agents de Respect Seniors, de commentaires de comités d'accompagnement, de la chaire de recherche et d'une étroite et enrichissante collaboration avec Marie Beaulieu. Que tous en soient ici remerciés.

---

<sup>1</sup> <http://www.maltraitancedesaines.com/fr/>

<sup>2</sup> Belzile, L., Beaulieu, M., Berg, N., & Respect Seniors (2013). Quelques défis pour la pratique du travail social dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés en Wallonie. *Intervention*, 137, 57.

<sup>3</sup> <http://www.maltraitancedesaines.com/fr/2014-10-29-16-39-26/outils-pedagogiques-et-guides-de-pratique>  
Arbre de réflexion En MAINS (ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios) - Respect Seniors - Janvier 2018.

## Table des matières

Préambule.....	1
Objectifs et utilisation .....	4
Bilan de la situation.....	5
Questionnement des triangles.....	9
Regards croisés.....	13
Qui accompagne-t-on ? Aîné ou Autre ?.....	13
Choix du scénario ?.....	13
ACCOMPAGNEMENT AÎNÉ .....	14
Suivi .....	14
A. Contexte.....	14
B. Exemples .....	14
C. Pratiques psychosociales .....	15
D. Enjeux récurrents et points d'attention.....	15
Suspension de suivi .....	16
A. Contexte.....	16
B. Exemples .....	16
C. Pratiques psychosociales .....	16
D. Enjeux récurrents et points d'attention.....	17
Suivi adapté.....	18
A. Contexte.....	18
B. Exemples .....	18
C. Pratiques psychosociales .....	18
D. Enjeux récurrents et points d'attention.....	19
ACCOMPAGNEMENT AUTRE .....	20
Suivi .....	20
A. Contexte.....	20
B. Exemples .....	20
C. Pratiques Psychosociales .....	20
D. Enjeux récurrents et points d'attention.....	21
E. Enjeux spécifiques au(x) professionnel(s).....	22
Suspension de suivi .....	23
A. Contexte.....	23
B. Exemples .....	23

C. Pratiques psychosociales .....	23
D. Enjeux récurrents et points d'attention.....	24
E. Enjeux spécifiques aux professionnel(s) .....	24

## Objectifs et utilisation

Ce guide spécifique au fonctionnement de Respect Seniors et le schéma graphique qui l'accompagne sont conçus pour soutenir l'intervenant psychosocial dans sa réflexion au cours du processus d'intervention en lien avec la maltraitance d'un aîné. Il peut être utilisé à divers moments du processus d'intervention et ce, de façon répétée selon l'évolution de la situation. Il a pour but de définir les méthodes d'analyse et de réflexion dans les situations de maltraitance et les pratiques psychosociales menées dans ce cadre professionnel.

Il donne à l'intervenant un cadre méthodologique basé notamment sur les principes d'action de Respect Seniors évitant ainsi des interprétations trop personnelles.

Ce guide cible les **VALEURS** en jeu, énumère les **PRATIQUES PSYCHOSOCIALES** et nomme clairement les **ENJEUX** (conséquences éventuelles) récurrents psychosociaux et éthiques soulevés par la pratique dans des situations de maltraitance envers les aînés. Il reconnaît l'importance d'une analyse systémique de la problématique où tous les éléments doivent être pris en considération, notamment ceux d'ordre psychologique, social, médical et juridique. Il accorde une **place centrale au point de vue de l'aîné** et ce, même dans les situations de grande vulnérabilité ou potentiellement à risque.

Ce guide comprend un arbre de réflexion mais ne peut s'y résumer. Il implique l'utilisation de plusieurs outils nécessaires à une meilleure perception de la situation et à la compréhension des émotions de l'intervenant.

L'intervenant commence par dresser le **bilan de la situation** pour ensuite **identifier le type d'accompagnement** (aîné ou autre). Avant de réfléchir au type de scénario à envisager, l'intervenant établit le **triangle professionnel** en vue d'identifier les éventuelles tensions relatives à la situation. À la suite de cette analyse des triangles, l'intervenant pourra mettre en évidence lequel des **trois scénarios d'intervention** proposer pour la situation (Suivi - Suspension de suivi - Suivi adapté). La décision du type de scénario est prise en fonction de l'analyse de la situation et de la perception de l'intervenant. Après ces premières réflexions, l'intervenant passera en revue les différents **enjeux et points d'attention** au type de scénario qu'il envisage pour la situation. Au terme de ce processus réflexif, l'intervenant **validera le scénario et les pratiques psychosociales** à envisager pour l'accompagnement en cours.

Il est important de souligner qu'il s'agit d'un **processus itératif**, c'est-à-dire qu'à tout moment, l'intervenant pourra revenir plusieurs fois sur le processus de réflexion en cours et donc réajuster son accompagnement en fonction de l'évolution de la situation. Il ne s'agit pas d'un processus décisionnel. En effet, la réflexion n'est pas linéaire et est évolutive. Lors de ce processus, l'intervenant pourra s'accompagner du **regard croisé** pour soutenir sa réflexion et valider son accompagnement.

L'outil encourage le questionnement de l'intervenant en proposant une panoplie de questions. L'intérêt est davantage de se poser des questions que d'y apporter une réponse.

## Bilan de la situation

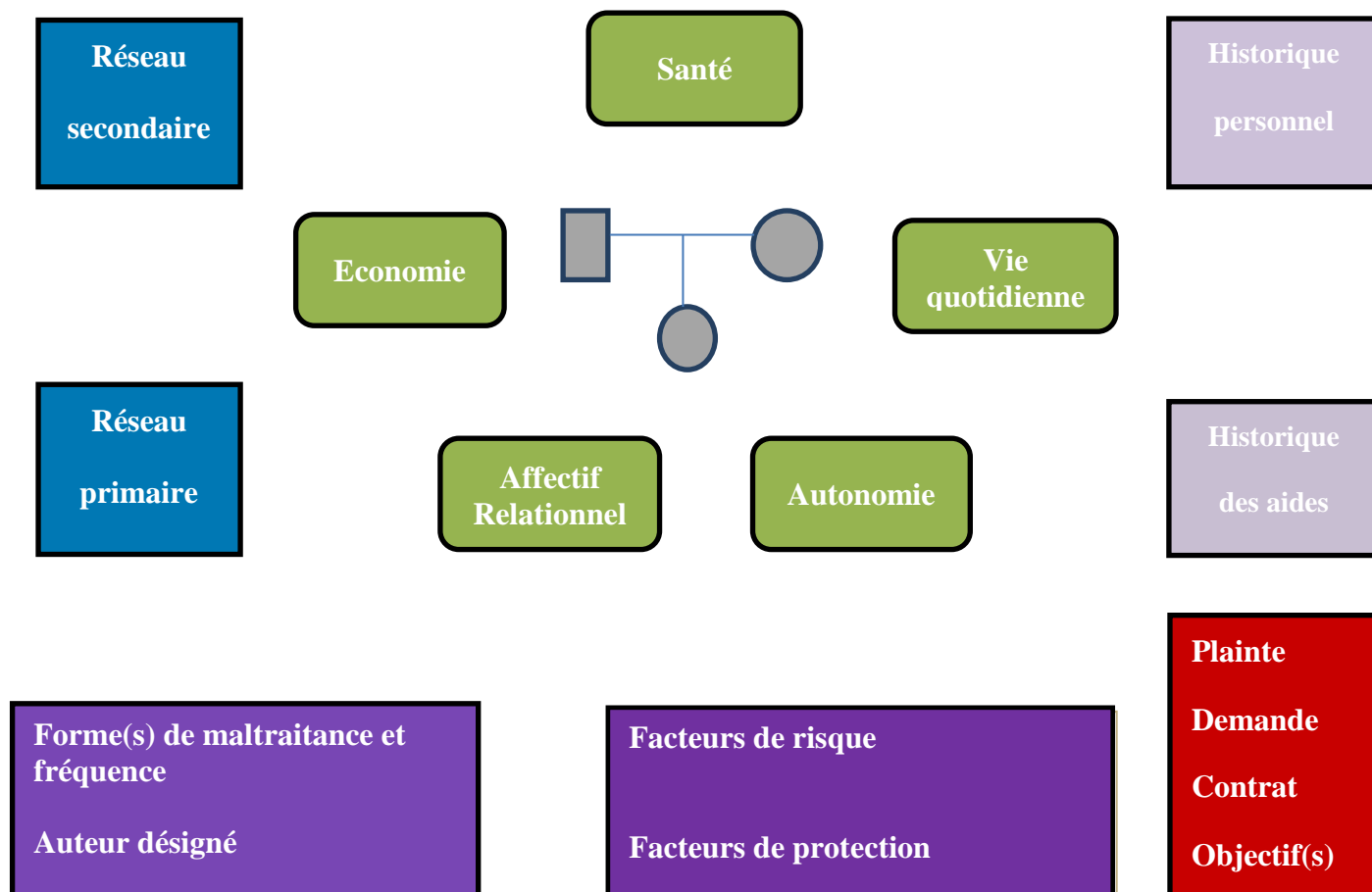
Date :

N° FM :

Référent :

Lieu géographique où s'exerce la maltraitance :

Milieu où s'exerce la maltraitance :



## Les cinq axes principaux

- **Santé :**

Quel est l'état de santé physique et psychique (santé mentale) de l'aîné ?

- **Vie quotidienne :**

Quel est le mode de vie (manière de vivre, activités quotidiennes, habitudes, etc.) de l'aîné ?

Quelles sont les conditions habituelles de vie (qualité de vie) de l'aîné ?

- **Autonomie (physique et décisionnelle) :**

Quelles sont les possibilités de l'aîné de prendre soin de lui-même, de se mouvoir, etc... de façon autonome ?

Quel est le niveau de compréhension et de perception que l'aîné a de sa situation ?

Est-il capable de prendre des décisions pour lui-même ?

A-t-il la possibilité de prendre des décisions pour lui-même ?

- **Affectif / Relationnel :**

Dans quel état affectif l'aîné se situe-t-il (notamment au niveau émotionnel) ?

Dans quelle dynamique relationnelle l'aîné est-il avec l'auteur désigné, son réseau familial, amical ou social ?

Comment se sent l'aîné dans les relations ?

- **Économie :**

L'aîné gère-t-il ses biens ? Si non, qui les gère ?

Quels sont ses ressources et ses moyens financiers ?

## Réseau

- **Réseau primaire :**

Quelle est la composition et la nature du réseau familial, amical et social ?

Quel est le lien avec le réseau ?

Que souhaitent-ils ? Quelle est leur demande par rapport à la situation ?

Quelle(s) ressource(s) apporte le réseau ?

Quel(s) sont les obstacles/freins ?

- **Réseau secondaire :**

Quelle est la nature et la composition du réseau professionnel (y compris les bénévoles) ?

Quel est le lien avec le réseau ?

Quelle(s) ressource(s) apporte le réseau ?

Quel(s) sont les obstacles/freins ?

## Historique personnel

Un élément a-t-il déclenché la situation de maltraitance ?

Quels ont été les événements marquants du passé de l'aîné ?

Des événements passés sont-ils en lien avec la situation de maltraitance ?

## Historique des aides

Qui est responsable de la mise en œuvre et du suivi des aides ?  
Quelles ont été les aides mises en place ? Quel est l'état actuel de ces aides ?  
Quelles sont ou quelles ont été les aides en lien avec la situation de maltraitance ?  
Est-ce que les aides mises en place semblent efficaces pour l'aîné ?  
Quelle est la perception de l'aîné par rapport aux aides mises en place ?  
Quelles actions n'ont pas pu être réalisées comme prévu et pourquoi ?  
En quoi la collaboration entre les différents intervenants devrait-elle être modifiée ?  
Comment je me situe par rapport aux aides qui sont apportées ?  
Quel lien ai-je avec le réseau d'aide ?  
Etc.

## Analyse de la demande

- **Plainte**

Qu'est-ce que la personne exprime par rapport à ce qu'elle vit, ou par rapport à ce qu'elle perçoit comme de la maltraitance ?  
De quoi se plaint la personne de contact ?

- **Demande**

Qui va mal ? Qui souffre ? Qui demande quoi ? Pour qui ?  
La demande est-elle claire ? Il y a-t-il une demande « cachée » (la demande répond à quel besoin ou quel besoin se « cache » derrière la demande) ?

- **Contrat**

Qu'est-ce qui est convenu entre Respect Seniors et la personne ?

- **Objectif**

Quel est le projet (visé) de l'intervenant en vue d'accompagner la situation ?  
Qu'est-ce qui peut m'aider ou m'empêcher à réaliser cet objectif ?

Remarque :

Il est important de prendre le temps pour cette analyse, être dans l'écoute (enjeux : passer à côté des besoins de la personne, se laisser prendre dans l'urgence de la situation, aller trop rapidement dans « le faire », être instrumentalisé, passer à côté d'une lecture systémique, etc.)



## Description typologique – Infos maltraitance

- **Lieu géographique**

Dans quelle province s'exerce la maltraitance ?

- **Milieu**

Dans quel milieu s'exerce la maltraitance (institution, domicile, famille d'accueil) ?

- **Forme et fréquence**

Quelles sont la ou les forme(s) de maltraitance annoncée(s) et leur fréquence (épisode ou régulière)

- **Auteur désigné ou qui se désigne :**

Qui est l'auteur désigné ?

Cohabite-il avec l'aîné ?

Quelle est la relation entre l'aîné et l'auteur désigné (enfant, professionnel, entourage, etc.) ?

Quel est son état de santé, son statut social, ses capacités physiques et/ou cognitives ?

Quelle est la place (position dans le système) et le rôle de l'auteur désigné ou qui se désigne dans la situation de maltraitance ?

Remarque :

Lors de l'accompagnement de l'auteur désigné ou qui se désigne : Se questionner sur les raisons qui l'amènent à faire appel à Respect Seniors. (Exemple : aidant qui s'épuise ; personne qui nous appelle sous contrainte judiciaire, personne qui se présente elle-même comme victime mais qui est désignée comme « auteur » par autrui ; personne souffrant de troubles psychiques ou de problèmes de dépendances ; etc.) ; Se demander s'il est opportun de l'accompagner ? ; Se questionner sur la finalité d'un travail avec l'auteur désigné ou qui se désigne ? ; Etc.

- **Facteurs de risque et de protection :**

Quels sont les indicateurs dans la situation auxquelles je dois être attentif ?

Quels sont les éléments qui peuvent influencer la situation ?

Quels sont les facteurs qui pourraient augmenter la possibilité d'apparition d'une situation de maltraitance ou qui pourraient être protecteurs et par la même diminuer le risque d'apparition d'une situation de maltraitance ?

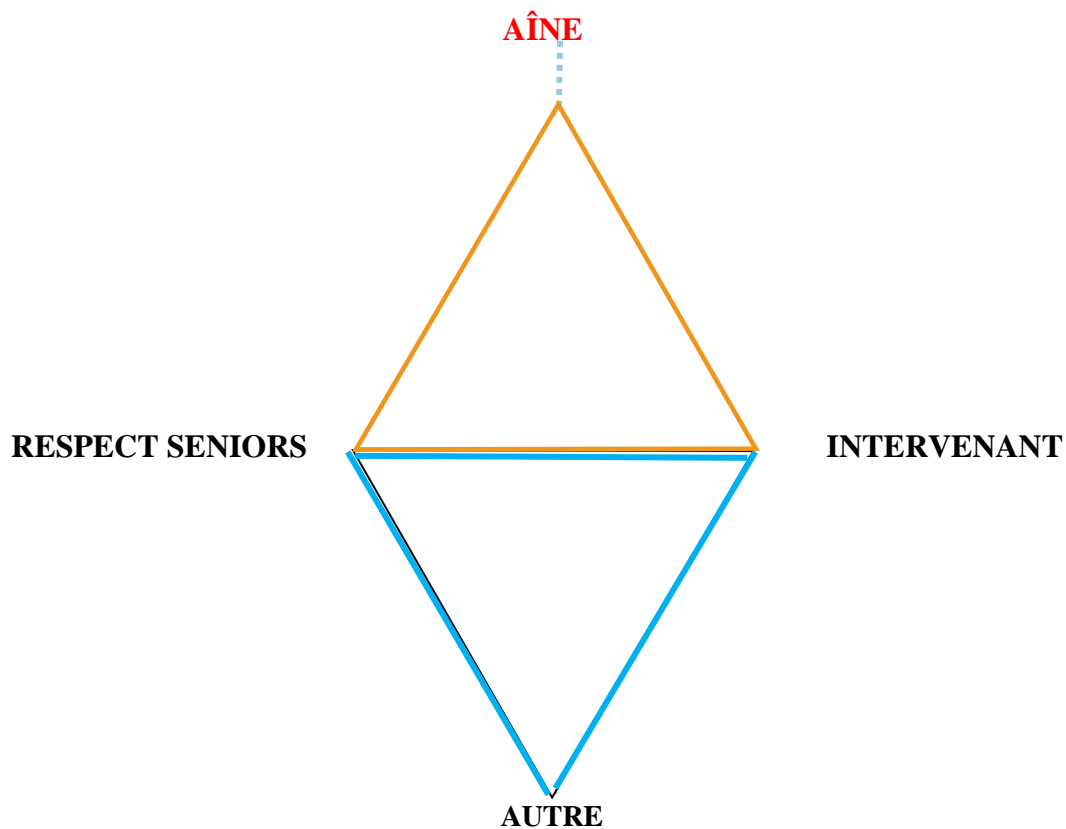
## Questionnement des triangles

*Préalable* : Les explications ci-dessous sont issues de l'analyse par les triangles créé par le CFIP<sup>4</sup> et complétées par les outils de la boîte à outils de l'éthique<sup>5</sup>.

Dans toute intervention, il y a toujours le **triangle de base**. Celui-ci est constitué de 3 sommets : *Respect Seniors – Intervenant psychosocial – Aîné*.

Quand Respect Seniors accompagne l'autre, un triangle s'ajoute au triangle de base : le **triangle complémentaire** symbolise la relation entre l'intervenant et l'autre personne (*professionnel ou entourage*).

Dans chaque situation, il faut se poser des questions relatives à la stabilité des sommets et des axes des triangles.



**!! L'aîné étant au centre de toute intervention, il est fondamental de le considérer dans toutes les situations dès l'analyse de la demande. Toute situation se réfléchit au travers du triangle de base même si l'intervenant n'a pas de contact avec l'aîné !!**

<sup>4</sup> Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologique

<sup>5</sup> [www.hers.be](http://www.hers.be) (Centre de Formation continue et de recherche appliquée Pôle éthique et Groupe Interprofessionnel de Recherche, d'Aide à la décision et de Formation en Ethique clinique).

## Questions relatives aux sommets des triangles

### Aîné

Est-il en danger ?  
Semble-t-il présenter des pertes cognitives ? Parait-il capable de se prendre en charge ?  
Est-il libre de ses choix ? Que peut-il décider ? Est-il influencé par une tierce personne ?  
Qu'exprime-t-il ? Que désire-t-il ? Que refuse-t-il ?  
Quelles sont ses difficultés actuelles ?  
Ses besoins prioritaires sont-ils satisfaits ?  
Quel est son ressenti ? Quelles sont ses peurs, ses colères, ... ?  
Quel sens donne-t-il à ce qui se passe ? Quel est son point de vue sur la situation ?  
Comment réagit-il aux propositions de pistes ?  
S'exprime-t-il facilement ? Comprend-t-il bien ?  
Se sent-il respecté ?  
Quels sont les valeurs en jeu de l'aîné ?  
Est-il influencé par des éléments de son histoire ?  
...

### Respect Seniors

**Quelles sont les valeurs de Respect Seniors en jeu ?**

#### Respect

Comment respectons-nous les souhaits de l'aîné ?  
Comment notre intervention respecte-t-elle l'autonomie de l'aîné, sa dignité, ses choix de vie, ses valeurs, ses souhaits, sa personnalité, ses convictions, etc. ?  
Comment respectons-nous le rythme de l'aîné ?  
...

#### Impartialité

Comment prenons-nous le recul nécessaire pour être dans la confrontation bienveillante ?  
Comment faisons-nous pour nous adresser à chaque protagoniste de la situation sans idée préconçue, sans préjugé ni stigmatisation, sans vision partisane ?  
...

#### Pluralisme

Comment respectons-nous les opinions de chaque protagoniste en matières politique, sociale, économique, philosophique, religieuse, etc. ?  
Comment sommes-nous à l'écoute des spécificités de chacun ?  
...

#### Intégrité

Comment respectons-nous le cadre posé par les missions, la méthodologie, le fonctionnement et les outils de Respect Seniors ?  
Comment nous concertons-nous avant de donner un message à l'extérieur ?  
...

### Intervenant

Quelles sont mes représentations/interprétations de la situation ?  
Quelles sont mes propres valeurs en jeu ?  
Qu'est-ce que je ressens en termes d'émotions, d'envies et de désirs ?  
Quelles sont mes attentes ?  
Quelles sont mes limites ?  
Quels sont mes besoins ?  
La situation me met-elle en difficulté ? En quoi ?  
Est-ce que je suis au clair de qui j'accompagne ?  
Comment des éléments de mon histoire, de mon expérience, de mon vécu actuel m'influencent ici ?  
Ai-je besoin d'aide et sous quelle forme (regards croisés, etc.) ?

## Autre

L'appelant fait-il la demande pour lui-même en tant que professionnel/entourage ?

L'appelant se désigne-t-il lui-même comme « auteur » ?

L'appelant fait-il la demande pour l'aîné (l'aîné est-il informé des démarches, l'aîné est-il d'accord) ?

Quelles sont ses difficultés actuelles en lien avec la situation de l'aîné ?

Quel sens donne-t-il à ce qui se passe ?

Quel est son point de vue sur la situation ?

Quels sont les événements qui influencent la situation ?

Comment réagit-il aux propositions de pistes pour lui-même ?

Se sent-il respecté dans la situation (par rapport à sa place, sa fonction, etc.) ?

L'appelant présente-t-il une difficulté particulière (trouble de la personnalité, pertes cognitives, etc.) ?

Que désire, refuse ou exprime-t-il ?

Quel est son ressenti (ses peurs, ses attentes, sa colère, etc.) ?

...

## Questions relatives aux axes des triangles

### **Aîné – Intervenant**

L'aîné est-il au centre de l'intervention ?

En quoi l'intervenant est-il le plus habilité à suivre cette situation (géographie, connaissance d'un des protagonistes) ?

En quoi l'attitude de l'intervenant est-elle adaptée à l'aîné et à la situation ?

Existe-t-il un conflit de valeurs entre l'intervenant et l'aîné ?

...

### **Aîné – Respect Seniors**

L'aîné est-il au centre de l'intervention ?

En fonction de la situation de l'aîné, s'adresse-t-il au bon service ?

L'aîné sait-il ce que Respect Seniors peut lui apporter ?

Respect Seniors peut-il apporter à l'aîné ce qu'il demande ?

En quoi l'accompagnement de l'aîné et la situation font-ils partie des missions de Respect Seniors ?

...

### **Intervenant – Respect Seniors**

Le suivi mis en place par l'intervenant rentre-t-il dans les missions de Respect Seniors ?

En quoi les actions de l'intervenant sont-elles en cohérence avec le fonctionnement de Respect Seniors ?

...

### **Autre – Intervenant**

La personne souhaite-elle un accompagnement pour elle-même ?

En quoi l'intervenant est-il le plus habilité à suivre la situation (géographie, connaissance d'un des protagonistes, etc.) ?

Dans les pistes proposées, comment l'intervenant intègre-t-il l'aîné ?

Comment la demande d'accompagnement de l'appelant est-elle comprise par l'intervenant ?

...

### **Autre – Respect Seniors**

Est-ce que la personne s'adresse au bon service ?

La personne sait-elle ce que Respect Seniors peut lui proposer comme accompagnement ?

Respect Seniors peut-il apporter à la personne ce qu'elle demande ?

En quoi l'accompagnement de la personne fait-il partie des missions de Respect Seniors ?

...

## Regards croisés

Le travail en regards croisés peut se faire **à tout moment de la situation** et/ou lorsque **l'intervenant est en difficulté**.

Exemples :

- Ai-je le sentiment d'avoir besoin d'une aide pour l'accompagnement de cette situation ?
- Cette situation me pose-t-elle question d'un point de vue éthique, déontologique ou méthodologique ?
- Cette situation me demande-t-elle un éclaircissement ?
- Cette situation est-elle dans le scénario de « suivi adapté » ?
- Suis-je à l'aise par rapport au scénario proposé ?
- Cette situation nécessite-t-elle des informations juridiques ?
- Y a-t-il des enjeux qui me posent questions ?
- Etc.

**!!! Si l'intervenant pense se trouver dans le scénario de « suivi adapté », il doit faire appel aux regards croisés automatiquement !!!**

### Qui accompagne-t-on ? Aîné ou Autre ?

Qui a besoin d'aide ? Pour qui est-ce un problème ? Qui souffre ?

Qui se plaint ? Pour qui ?

A qui profite l'accompagnement ?

Qui demande quoi ? Et pour qui ?

~~Qui appelle ?~~

Remarque : l'OD (le premier demandeur) n'est pas toujours celui qui nécessite un accompagnement. La plupart du temps, il fait une demande pour quelqu'un d'autre que lui. Il faudra être attentif à rediriger l'accompagnement POUR la personne concernée.

### Choix du scénario ?

Le scénario est le **contexte** dans lequel va se réaliser la pratique psychosociale. Il donne « l'orientation » du suivi. Dans un accompagnement, il peut y avoir plusieurs types de scénarios. Il peut être différent pour chaque suivi effectué.

Exemple : Scénario = Suivi (écoute) + Suivi (écoute et orientation) + Suivi (contact personne ressources) + Suivi adapté (contact personne ressources) + Suivi (écoute) + Suspension de suivi.

Un accompagnement peut se composer de plusieurs types de scénarios.

Le suivi se compose d'une ou plusieurs pratiques psychosociales.

# ACCOMPAGNEMENT AÎNÉ

## Suivi

### A. Contexte

Situation où l'aîné est accompagné par un intervenant qui met en place des pratiques psychosociales suivant la méthodologie de Respect Seniors.

Les valeurs de l'autonomie et de l'autodétermination priment sur les principes de protection et de sécurité.

### B. Exemples

- L'aînée contacte RS car elle se sent jugée par ses filles et n'a pas l'impression d'être entendue. Elle aimerait que RS puisse l'accompagner dans la clarification de ses souhaits auprès de ses enfants. RS propose une conciliation avec la famille et l'aînée afin de faire entendre sa parole.
- L'OD (premier appelant) est un ami du couple de PA. Il explique que ce couple est dans la même maison de repos mais pas dans la même chambre pour des raisons financières. Un contact est pris avec le couple avec son accord et un suivi est mis en place.
- L'aîné est sous administration de biens et présente une problématique de santé mentale. Il se sent lésé par cette mesure et souhaite la faire lever. RS l'accompagne dans ses démarches.
- Un voisin appelle la permanence pour signaler que sa voisine s'est confiée à lui en se plaignant que son fils lui demande régulièrement de l'argent et se montre agressif si elle refuse. Il demande que l'on accompagne l'aîné. L'intervenant de RS lui explique que madame peut nous joindre via la permanence et qu'il est important d'avoir son accord pour qu'un travail psychosocial puisse, s'il y a lieu, se faire dans le respect de la volonté de l'aîné. L'intervenant reste disponible pour tout contact.

### **C. Pratiques psychosociales**

- Écoute
- Renseignement
- Orientation
- Contact personne ressource
- Démarche
- Conciliation
- Organisation réseau

### **D. Enjeux récurrents et points d'attention**

- S'attendre à être limité aux cadres professionnel et institutionnel qui sont les nôtres.
- S'assurer de l'accord de l'aîné et être attentif à l'évolution de ses demandes et de ses choix en respectant son rythme.
- Être dans un processus de questionnement relatif à l'autonomie, la dangerosité, la vulnérabilité, les pertes cognitives, etc.
- Porter l'attention sur les risques qui subsistent lors d'une intervention qui respecte cette volonté.
- S'attendre à vivre de la peur, de la dissonance (manque d'accord, opposition), du stress et des sentiments négatifs (impuissance, impression d'être coincé, déception, frustration, etc.).
- S'attendre à ce que l'aîné puisse être ambivalent.
- S'attendre à être exposé à des pressions et/ou être confronté aux questions d'urgence pouvant provenir de l'aîné, de son entourage, des professionnels, de l'auteur désigné ou de la société.
- S'autoriser à prendre un temps d'arrêt et/ou de recul par rapport à la situation.
- Réfléchir aux enjeux et aux conséquences possibles des pratiques psychosociales envisagées dans la situation.
- S'attendre à éprouver un malaise dans le suivi de la situation et s'interroger sur celui-ci (raisons, analyse de la situation, limites administratives ou organisationnelles, contexte, manque de réponses médico-juridico-psycho-sociales, volonté de l'aîné, etc.).
- Être prudent dans les informations (juridiques ou autre) que l'on donne (à quoi vont-elles servir et à qui ?



## Suspension de suivi

### **A. Contexte**

Situation où l'aîné refuse les propositions de l'intervenant. Ce dernier donne la priorité au point de vue de l'aîné, accepte de ne pas décider à sa place, de le laisser choisir.

ET/OU

La situation n'est plus une situation de maltraitance ou la situation ne nécessite plus d'accompagnement pour l'instant par Respect Seniors.

Les valeurs de l'autonomie et de l'autodétermination priment sur les principes de protection et de sécurité.

### **B. Exemples**

- L'aînée souhaite qu'on l'aide à demander de l'argent de poche à son mari qui est son administrateur et qui ne lui donne pas cet argent. Nous proposons de contacter celui-ci. Madame reprend contact avec RS car elle a trouvé un arrangement et ne souhaite plus notre intervention.
- L'aîné demande que RS fasse le « gros doigt » à son fils. Cette demande ne rentre pas dans les missions de Respect Seniors et l'appelant n'est pas preneur des pistes proposées.
- L'aîné a pris contact une première fois avec RS et a été orientée vers différents services qui ont mis en place un accompagnement. La situation ne nécessite plus d'accompagnement de la part de RS. Cela n'empêche pas madame de venir de temps à autre donner de ses nouvelles.
- Dans une situation, l'aîné qui était maltraité est maintenant décédé. Cette situation prend fin avec le décès de l'aîné. Le fils de cet aîné appelle, ayant encore besoin d'en parler. A terme, nous nous orientons vers une suspension de suivi.

### **C. Pratiques psychosociales**

- Écoute
- Renseignement
- Orientation

#### **D. Enjeux récurrents et points d'attention**

- S'attendre à être limité aux cadres professionnel et institutionnel qui sont les nôtres.
- Être dans un processus de questionnement relatif à l'autonomie, la dangerosité, la vulnérabilité, les pertes cognitives, etc.
- Porter l'attention sur des risques qui subsistent en suspendant le suivi.
- S'attendre à vivre de la peur, de la dissonance (manque d'accord, opposition), du stress et des sentiments négatifs (impuissance, impression d'être coincé, déception etc.).
- S'attendre à ce que l'aîné puisse être ambivalent.
- S'attendre à être exposé à des pressions et/ou être confronté aux questions d'urgence pouvant provenir de l'aîné, de son entourage, des professionnels, de l'auteur désigné ou de la société.
- S'autoriser à prendre un temps d'arrêt et/ou de recul par rapport à la situation.
- Réfléchir aux enjeux et aux conséquences possibles des pratiques psychosociales envisagées dans la situation.
- S'attendre à éprouver un malaise avec la suspension de suivi (décision de l'aîné et/ou de l'intervenant, absence de contact, etc.) et s'interroger sur celui-ci (raisons, analyse de la situation, limites administratives ou organisationnelles, contexte, manque de réponses médico-juridico-psycho-sociales, volonté de l'aîné, phénomène d'emprise, etc.).
- S'attendre au mécontentement de l'aîné ou de tiers quant à la suspension de suivi.
- S'attendre à éprouver un malaise par rapport au fait que la personne poursuive les contacts alors que le suivi est suspendu.

## Suivi adapté

### A. Contexte

Situation où l'intervenant est en questionnement face à l'application classique du cadre méthodologique de Respect Seniors.

Situation nécessitant une réflexion éthique (le triangle professionnel sera un excellent outil pour celle-ci !).

→ Dilemme éthique : Conflit de valeurs entre respect de la volonté de l'aîné et respect de son intégrité physique et/ou psychique. Quel est l'intérêt supérieur ?

!! Regards croisés !!

### B. Exemples

- L'aîné est sous administration des biens et de la personne et présente une problématique de santé mentale. Il se sent lésé par cette mesure et souhaite la faire lever. Le discours de l'aîné inquiète l'intervenant. En effet, lever cette mesure ne serait peut-être pas dans l'intérêt de l'aîné.
- L'aînée semble présenter une altération de certaines facultés cognitives. Quand l'intervenant de Respect Seniors la rappelle comme convenu pour envisager un contact avec son médecin traitant, elle marque son accord mais semble adhérer à des propositions qu'elle pourrait ne pas comprendre. L'intervenant se demande s'il agit vraiment avec l'accord de la personne.
- Suite à des révélations d'un aîné relatives à des abus sexuels commis par un professionnel, l'aîné ne souhaite pas porter plainte. L'intervenant se pose la question du risque de nouveaux abus envers d'autres personnes.
- L'intervenant de Respect Seniors est interpellé par le fait que l'interprétation et l'application de la loi sous protection conduit à une rupture de relation entre monsieur et sa compagne. Suite à un regard croisé, il est décidé d'envoyer un courrier à un des professionnels pour lui faire part de notre vision différente.
- Situation où on se questionne sur le « maintien » à domicile d'une personne Alzheimer dans laquelle l'aidant proche est épuisé.

### C. Pratiques psychosociales

- Écoute
- Renseignement
- Orientation
- Contact personne ressource
- Démarche
- Conciliation
- Organisation réseau

Remarque : pratiques psychosociales du suivi dans un cadre différent (réflexion sur l'application de la méthodologie)

#### **D. Enjeux récurrents et points d'attention**

- Etre attentif à instaurer un accompagnement dans une relation symétrique (la vulnérabilité de l'aîné ne doit pas être une « excuse » pour priver la liberté de l'aîné → Inscrire la réflexion de l'accompagnement dans une co-construction de l'autonomie).
- S'attendre à être ébranlé par l'incertitude de l'accompagnement
- S'attendre à être limité aux cadres professionnel et institutionnel qui sont les nôtres.
- En fonction de la balance entre l'intérêt et la volonté de l'aîné, s'attendre à devoir être intrusif. Revoir régulièrement l'équilibre entre le respect de l'autonomie et le souci de protection.
- S'attendre à vivre de la peur, de la dissonance (manque d'accord, opposition), du stress et des sentiments négatifs (impuissance, impression d'être coincé, déception, frustration, etc.).
- Se questionner sur l'état de nécessité
- S'attendre à ce que l'aîné maltraité remette en question le fait que l'on ait des contacts avec ses proches, son entourage ou les professionnels (même si l'accord de l'aîné a été donné au préalable).
- S'attendre à être exposé à des pressions et/ou être confronté aux questions d'urgence pouvant provenir de l'aîné, de son entourage, des professionnels, de l'auteur désigné ou de la société.
- S'autoriser à prendre un temps d'arrêt et/ou de prendre du recul par rapport à la situation.
- Réfléchir aux enjeux et aux conséquences possibles des pratiques psychosociales envisagées dans la situation.
- S'attendre à éprouver un malaise avec le suivi adapté et s'interroger sur celui-ci (raisons, analyse de la situation, limites administratives ou organisationnelles, contexte, manque de réponses médico-juridico-psycho-sociales, volonté de l'aîné, etc.).
- S'attendre au mécontentement de l'aîné ou de tiers et accepter qu'il y ait un risque que la relation avec l'aîné se détériore.
- Se questionner quant à la nécessité de lever le secret professionnel.
- Se questionner sur l'influence possible de nos valeurs personnelles.

## ACCOMPAGNEMENT AUTRE

### Suivi

#### **A. Contexte**

Situation où l'autre (professionnel ou entourage) est accompagné par un intervenant qui met en place des pratiques psychosociales suivant la méthodologie de Respect Seniors.

#### **B. Exemples**

- Un aidant proche appelle pour être accompagné car il a eu un comportement maltraitant envers sa maman. Il souhaite nous rencontrer pour entamer un travail de réflexion avec Respect Seniors.
- Une équipe d'aides familiales est demandeuse d'une rencontre concernant la situation d'un couple d'aînés. Les aides familiales vivent difficilement le climat très tendu qui règne au sein du couple et souhaite réfléchir avec un intervenant de RS aux difficultés qu'ils rencontrent.
- Un neveu contacte Respect Seniors car il a l'impression qu'un tiers prend de plus en plus de place dans la vie de sa tante, ce qui l'inquiète. Sa tante ne se sent pas en souffrance et n'est pas demandeuse d'une aide. Ce neveu souhaite être accompagné dans les questionnements que suscite cette situation.

#### **C. Pratiques Psychosociales**

- Ecoute
- Renseignement
- Orientation
- Réflexions Plurielles Professionnelles (uniquement pour les professionnels)

#### **D. Enjeux récurrents et points d'attention**

- S'attendre à être limité à notre cadre professionnel et institutionnel.
- S'assurer que le souhait et le rythme de l'aîné soient toujours au centre des préoccupations de l'Autre.
- S'attendre à vivre de l'inconfort à ne pas être en contact direct avec l'aîné.
- Rester vigilant au fait que l'intervenant de Respect Seniors n'a pas connaissance directement de la situation.
- Rester attentif à mobiliser l'appelant dans le but d'avoir accès à l'aîné.
- Susciter la réflexion relative à l'autonomie, la dangerosité, la vulnérabilité, les pertes cognitives, les démarches avec le réseau primaire et secondaire, etc.
- Porter l'attention aux conséquences d'une intervention qui ne respecte pas la volonté de l'aîné.
- S'attendre à vivre de la peur, de la dissonance (manque d'accord, opposition), du stress et des sentiments négatifs (impuissance, impression d'être coincé, déception, frustration, etc.).
- S'attendre à être confronté à l'ambivalence de l'Autre.
- S'attendre à être exposé à des pressions et/ou être confronté aux questions d'urgence pouvant provenir de l'aîné, de son entourage, des professionnels, de l'auteur désigné ou de la société.
- S'autoriser à prendre un temps d'arrêt et/ou de prendre du recul par rapport à la situation.
- Être prudent dans les informations (juridiques ou autre) que l'on donne (à quoi vont-elles servir et à qui ?

- Susciter la réflexion sur les enjeux et sur les conséquences possibles des pratiques psychosociales envisagées dans la situation.
- S'attendre à éprouver un malaise dans le suivi de la situation et s'interroger sur celui-ci (raisons, analyse de la situation, limites administratives ou organisationnelles, contexte, manque de réponses médico-juridico-psycho-sociales, souhait de l'Autre, ambivalence de l'aîné, etc.).
- S'attendre à ce que l'Autre ne soit pas en accord avec notre méthodologie et/ou qu'il rejette certaines ou toutes nos pratiques psychosociales.
- Se questionner sur l'image que l'Autre renvoie de l'aîné (perception de la vulnérabilité de l'aîné, son incapacité à faire des démarches par lui-même, son état cognitif,...).
- Etre attentif à ce que l'Autre suscite en nous et s'assurer de prendre le recul nécessaire par rapport à la situation.
- S'assurer que nous ne sommes pas instrumentalisés (de façon volontaire ou non) par l'Autre (espoir de la personne que l'on fasse des démarches à sa place, nous faire jouer un rôle qui n'est pas le nôtre, se décharger sur nous, etc.).
- S'attendre à ce que, pour la même situation, plusieurs protagonistes soient accompagnés.
- Se demander s'il est opportun qu'un même intervenant psychosocial accompagne plusieurs personnes en même temps.
- Etre vigilant quant à la circulation de l'information.

### **E. Enjeux spécifiques au(x) professionnel(s)**

- S'attendre à être limité aux cadres professionnels et institutionnels (celui du professionnel).
- Être attentif aux enjeux du professionnel (peur de perdre son emploi, ambiance au sein de l'équipe, relation de confiance avec l'aîné,...).

## Suspension de suivi

### A. Contexte

Situation où l'Autre (professionnel ou entourage) refuse les pratiques psychosociales de Respect Seniors.

Et/ou

La situation n'est plus une situation de maltraitance.

Et/ou

La situation ne nécessite plus de suivi pour l'instant par Respect Seniors.

### B. Exemples

- Un petit-fils accompagné par RS ne ressent plus le besoin de l'être.
- Un fils appelle et dénonce les circonstances dans lesquelles son parent est décédé. L'intervenant l'écoute, l'informe et l'oriente. A terme, nous nous dirigeons vers une suspension de suivi.
- Un service de coordination de soins appelle Respect Seniors pour l'aider à réfléchir à une situation. Ayant reçu différentes pistes, l'équipe n'est plus en demande.
- Un professionnel nous contacte pour un aîné. En creusant la situation, l'intervenant s'aperçoit que l'aîné n'est pas preneur. Le professionnel est en souffrance et l'intervenant lui propose un accompagnement que ce dernier refuse.
- Une fille appelle Respect Seniors concernant des dysfonctionnements dans la maison de repos où vit sa maman. Elle souhaite une action/inspection de notre service. L'intervenant l'oriente vers le service adapté.

### C. Pratiques psychosociales

- Ecoute
- Renseignement
- Orientation



#### **D. Enjeux récurrents et points d'attention**

- S'attendre à être limité à notre cadre professionnel et institutionnel.
- Éprouver un malaise lorsque des doutes subsistent concernant les capacités ou l'état cognitif de l'aîné.
- Être conscient, qu'en suspendant le suivi, des risques peuvent exister.
- S'attendre à vivre de la peur, de la dissonance (manque d'accord, opposition), du stress et des sentiments négatifs (impuissance, impression d'être coincé, déception, etc.).
- Rester vigilant au fait que l'intervenant de Respect Seniors n'a pas connaissance directement de la situation.
- S'attendre à être confronté à l'ambivalence de l'Autre.
- S'attendre à être exposé à des pressions et/ou être confronté aux questions d'urgence pouvant provenir de l'aîné, de son entourage, des professionnels, de l'auteur désigné ou de la société.
- S'autoriser à prendre un temps d'arrêt et/ou de prendre du recul par rapport à la situation.
- Susciter la réflexion sur les enjeux et les conséquences possibles des pratiques psychosociales envisagées dans la situation.
- S'attendre à éprouver un malaise avec la suspension de suivi (décision de l'Autre et/ou de l'intervenant, absence de contact, etc.) et s'interroger sur celui-ci (raisons, analyse de la situation, limites administratives ou organisationnelles, contexte, manque de réponses médico-juridico-psycho-sociales, souhait de l'Autre, ambivalence de l'aîné, etc.).
- S'attendre au mécontentement de l'Autre quant à la suspension de suivi.

#### **E. Enjeux spécifiques aux professionnel(s)**

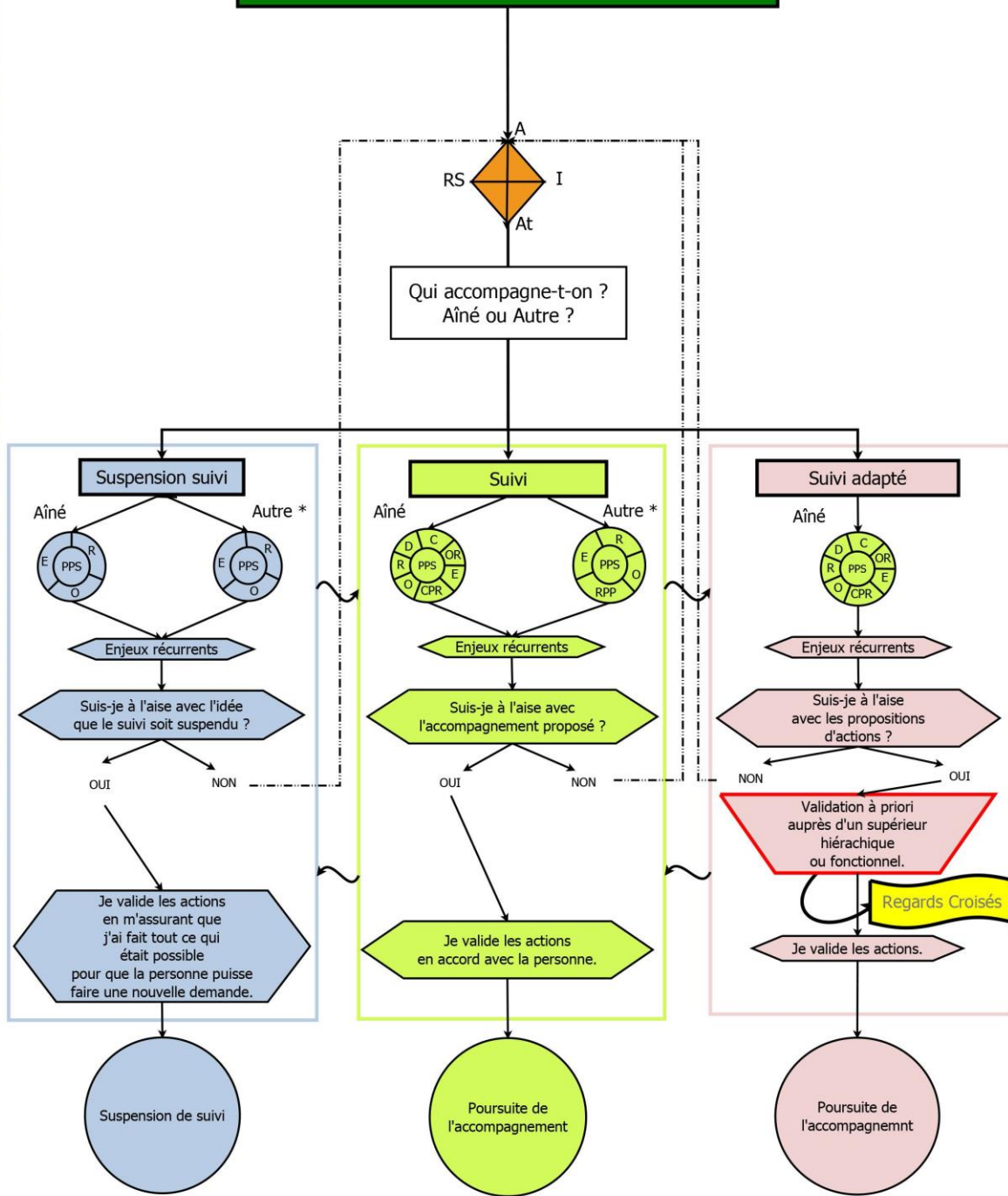
- S'attendre à être limité aux cadres professionnels et institutionnels (celui du professionnel).
- Être attentif aux enjeux du professionnel (peur de perdre son emploi, ambiance au sein de l'équipe, relation de confiance avec l'aîné,...).

**Notes personnelles de l'intervenant :**



# Bilan de la situation de maltraitance

REGARDS CROISÉS



- LEGENDE :
- RS = Respect Seniors
  - I = Intervenant
  - A = Aîné
  - At = Autre
  
  - PPS = Pratiques Psychosociales
  - E = Ecoute
  - R = Renseignement
  - O = Orientation
  - CPR = Contact personne ressource
  - D = Démarche
  - C = Conciliation
  - OR = Organisation Réseau
  - RPP = Réflexions Plurielles Professionnelles

\* L'aîné étant au centre de toute intervention, il est fondamental de le considérer dans toutes les situations dès l'analyse de la demande. Il est donc important de privilégier l'accompagnement avec l'aîné.

