

18 mars 2022



SENIORS ET MALTRAITANCE

Réflexions autour d'un scandale

La maltraitance institutionnelle :
De quoi parlons-nous exactement ?

« Bientraité ou remboursé » :
Les résidents sont-ils vraiment de simples clients ?

Et un scandale de plus...
Il est temps que les maisons de repos changent de logiques

1. Comprendre le scandale

Une affaire qui fait grand bruit

Janvier 2022. La publication du livre *Les Fossoyeurs* fait l'effet d'une bombe dans les sphères médiatique et politique. Les révélations qui sont faites dans l'ouvrage donnent à voir un système institutionnel (les Ehpad en France) qui maltraite les aînés. Ce n'est pourtant pas nouveau, diront certains, que la violence se supplée à la vocation. Mais cette fois-ci, l'objet du scandale se situe peut-être ailleurs : le géant des Ehpad Orpea est un groupe

reconnu et respecté. Ainsi s'offrir une chambre dans une résidence luxueuse ne garantit plus la sérénité. Le prix payé n'est pas un gage de qualité, l'argent n'étant pas destiné au confort des résidents mais à celui des actionnaires. Au-delà l'argument éthique qui questionne la moralité d'investir dans la dépendance, le secteur privé a montré les limites de son mode organisationnel : le secteur du *care* (soins et services) ne peut prétendre à la rentabilité.

« Indifférence et négligence, parfois des humiliations et des coups ». Il y a tout juste un an, nous avons écrit un article – suivi d'une analyse – pour le numéro 85 de notre revue Papyrus. À cette époque, ce n'était pas la publication d'un livre d'investigation mais la diffusion d'un reportage sur la RTBF qui avait suscité l'indignation. Évidemment, ce dernier avait eu des répercussions (médiatiques, économiques... et peut-être juridiques ?) moins importantes que le scandale provoqué aujourd'hui par Orpea.

Vous désirez approfondir ce sujet ?
Découvrez notre précédente analyse :

Seniors et maltraitance
Lutter contre un problème de santé publique

Nous soutenions que la médiatisation de ces cas de maltraitance, en désignant un coupable idéal sur lequel l'opprobre

sera jeté pendant quelques semaines, présente une fonction cathartique. Dans l'agitation collective, quelques décisions expéditives sont ainsi prises pour donner un semblant d'ordre au désordre : lancer une enquête, augmenter provisoirement les contrôles, etc. Un tel phénomène pourra faire penser au concept de « bouc émissaire » développé par l'anthropologue René Girard¹. Au moment où nous écrivons ces lignes, le directeur général du groupe Orpea vient d'être licencié. La position que nous défendions, si elle s'est affinée, n'a pas changé en un an. Sans prétendre à l'insignifiance des faits incriminés ou à l'innocence des accusés (comment pourrions-nous ?), nous avançons que les débats autour de la violence à l'encontre des aînés restent lettre morte. Car bien souvent, la question de la maltraitance est mal définie. C'est ce que nous allons découvrir dans la suite de cette analyse.

2. Maltraitance en institution

Pour comprendre pourquoi et dans quel contexte survient la maltraitance institutionnelle, nous ne pouvons pas nous arrêter à tel ou tel acte violent. Mais c'est au système dans lequel cette violence s'inscrit qu'il faudra nous intéresser.

Depuis des décennies, les maisons de repos en Belgique souffrent d'une réputation peu favorable. Pourtant, force serait d'admettre que les choses ont évolué vers un mieux. En Région Wallonne, l'Aviq exerce des contrôles pour veiller au bon respect des normes établies⁴. Par ailleurs, le modèle Tubbe – que nous avons décrit ailleurs comme davantage relationnel et participatif⁵ – est suivi par un nombre grandissant de résidences, qui y trouvent une inspiration pour se réinventer⁶. Elles veulent se dégager de l'engrenage qui les condamnait à alimenter un cercle vicieux. En effet, le maintien dans le temps d'une

image négative aura des répercussions économiques (désertion des lits, difficulté d'embaucher du personnel) qui entraveront la gestion et l'organisation, pénalisant directement les aînés et aggravant ainsi la mauvaise réputation de l'institution.

Il faut pourtant rappeler que nous pouvons vivre et même bien vivre dans une maison de repos. Disons-le : des seniors y sont heureux. Mais d'un autre côté, les conséquences des mesures prises pour y endiguer la transmission du virus avant l'arrivée des vaccins (manque de soin, isolement des seniors, syndrome de glissement, contention), et les affaires de maltraitance comme celle qui touche le Groupe Orpea, donnent à voir une toute autre face. Ces deux représentations, à la fois vraies et radicalement opposées, nous montrent la complexité de la situation. Cela appelle à une critique nuancée.

Vous avez dit... Maltraitance institutionnelle ?

Avec l'Organisation Mondiale de la Santé, la maltraitance peut être définie comme « un acte unique ou répété, ou l'absence d'action appropriée, survenant au sein d'une relation d'où l'on attend plutôt la confiance, qui est source de préjudice ou de détresse pour la personne âgée². »

Lorsque les violences sont commises au sein d'une maison de repos, on les qua-

lifiera d'*institutionnelles*. Celles-ci sont parfois tellement habituelles qu'elles deviennent ordinaires, voire invisibles. Il peut s'agir aussi bien d'agressions verbales ou physiques que d'une absence de soin approprié : un réveil brusque, un manque d'écoute, une toilette négligée, une non réponse aux sollicitations comme recevoir un verre d'eau. Bref, ce sont tous « ces petits riens qui nuisent au quotidien³ ».

Une notion trop floue

Certaines limites définitionnelles constituent des obstacles à la lutte contre un tel problème de santé publique. L'âgisme comme la maltraitance sont des notions floues, qui jouent selon nos susceptibilités sur les frontières entre le tolérable et l'intolérable. Autrement dit, si tout le monde est prêt à dénoncer un acte maltraitant, encore faut-il être capable de le reconnaître comme tel. Il existe ainsi une « zone d'ombre⁸ » à l'intérieur de laquelle certains actes, qui ne sont ni blancs ni noirs, peinent à se voir correctement qualifiés. Voici deux exemples pour mieux saisir la complexité de la situation.

1. L'usage de la contention (pour limiter la déambulation et prévenir les risques d'une chute) est un acte légal, réglementé, médical, mais beaucoup dénoncent une atteinte à notre liberté de mouvements.

2. Le tutoiement est parfois considéré comme une marque de familiarité bienvenue car intime (pour les aînés comme pour les professionnels), tandis que le règlement intérieur de l'institution le proscriit (la familiarité serait la marque d'une infantilisation). Faut-il alors répondre à la demande des résidents ou se plier à la charte qui vise à défendre leurs droits ?

Le scandale autour du Groupe Orpea n'en témoigne que trop bien : l'adéquation entre les intérêts d'une entreprise privée, ceux des professionnels de santé et ceux des résidents (comme de leurs proches) présente des limites. Et ces limites, une fois qu'elles se heurtent aux réalités du quotidien, conduisent à des tensions.

Évidemment, il nous faudra d'abord admettre que le déterminant économique n'est pas problématique en soi. Car la bonne gestion d'une maison de repos coûte de l'argent ; les employés gagnent leur salaire en travaillant dur et dans des conditions parfois difficiles (faire face à la grande vieillesse, à la dépendance et à la fin de vie) ; l'État participe largement au financement des soins ; les résidents contribuent en prenant à leur frais la location de leur chambre en institution.

Un tel fonctionnement pose certes une série de questions légitimes (la maison de repos ne devient-elle pas un luxe de moins en moins abordable ? Faudrait-il développer davantage d'alternatives aux objectifs non lucratifs ? Les soignants sont-ils suffisamment rétribués ?). Mais notre réflexion se porte ailleurs. Il apparaît tout à fait normal que certains acteurs (direction, gestionnaires, actionnaires) défendent la logique marchande de leur entreprise, puisque l'argent est indispensable à la pérennité de l'activité. En fait, ce point de vue n'est pas forcément dommageable aux personnes âgées : elles ne sont plus vues comme des sujets passifs de soin, mais comme des clients à satisfaire. Inversant la position de force, les résidents et les familles se voient accorder le moyen de faire valoir leurs droits (sinon ils partent et vont à la concurrence)⁷.

3. « Bientraité » ou remboursé ?

Ce statut d'usager-client serait au bénéfice des seniors puisque la réputation de la résidence dépend de leur bien-être (et non l'inverse). Des normes sont établies pour assurer cette « bientraitance ». Oui d'accord, mais... Alors comment expliquer l'apparition de situations maltraitantes ? Voici une réponse en trois actes.

1. En Belgique, l'émergence de cette relation de clientèle s'inscrit dans une double logique. D'une part, un mouvement d'individualisation des maisons de repos qui vise à prendre en compte les besoins et les envies de chacun des résidents⁹. D'autre part, une processus de privatisation qui se caractérise « par un glissement du secteur public vers le privé, une concentration du secteur autour de quelques grands groupes au détriment des petites structures, la montée en puissance des acteurs du marché de l'immobilier et le financement du développement du secteur lucratif grâce à l'argent public¹⁰. » Bref, nous observons donc une marchandisation progressive du secteur du *care*.

Cela doit d'emblée nous interpeller sur la déresponsabilisation des pouvoirs publics concernant un sujet aussi important que le lieu de vie des aînés. L'asbl InforHomes, dans son rapport annuel 2019, formulait de manière très juste une telle réserve¹¹ :

« EN EFFET, COMMENT RÉPONDRE PAR UN SERVICE COMMERCIAL À DE LA SOUFFRANCE, À DE LA CRAINTE, À DE LA SOLITUDE, À DES RELATIONS FAMILIALES TENDUES, À DES RÉALITÉS DE FIN DE VIE... ? »

2. Être client suppose l'attribution d'une nouvelle responsabilité, celle d'évaluer la qualité du service proposé. Pourtant, rien ne permet de présumer que les résidents et leurs proches soient en mesure d'assumer ce rôle. Reprenons l'exemple des mesures de contention qui sont utilisées pour limiter les accidents et la déambulation. La famille sait-elle vraiment ce qui est bien pour son parent ? Ce dernier comprend-il toujours ses droits et ce à quoi il s'engage ? Ainsi, il s'avère difficile de trouver un bon équilibre entre consentement et contrainte dans une situation où l'autonomie est fragile et le contexte instable (absence du personnel, manque de ressources, situation épidémique, ...)¹².

3. Il semble dès lors évident qu'une relation de clientèle ne peut suffire à elle seule. Les maisons de repos doivent répondre à d'autres valeurs et exigences que celles qui réunissent clients et gestionnaires. Du côté des employés, le personnel accompagnant les résidents leur prodigue des soins et des services. Ceux-ci ne cherchent pas tant la rentabilité que l'efficacité : il faut que les tâches soient correctement accomplies et – étant donné la quantité de travail – rapidement. Cette logique est industrielle. Et du côté des résidents en revanche, l'institution constitue un lieu de vie qui doit être chaleureux, sécurisé, intime. Ils sont chez eux. La coexistence de ces différentes logiques (les uns vivent et sont aidés, les autres travaillent et sont aidants) est une source latente de tensions.

4. Changer de logiques

Dans les chapitres précédents, nous avons vu quelles étaient les limites rencontrées par une institution pour personnes âgées. La transformation du secteur du *care* se traduit par une déresponsabilisation du rôle de l'État en faveur des individus. Mais ceux-ci, outre le fait qu'ils ne disposent pas forcément d'une pleine autonomie fonctionnelle et décisionnelle, n'ont pas les moyens de comprendre tous les enjeux qui se jouent. Ces enjeux, ces intérêts, ces logiques sont contradictoires ; et un beau jour le cocktail devient explosif.

Les tensions surviennent lorsqu'il existe un trop grand décalage entre ce qui est prescrit (de la direction, des professionnels, des résidents et de leur famille) et ce qui est possible, ou entre le résultat attendu et les moyens donnés. Comment être chaleureux quand les toilettes sont chronométrées pour que le service soit efficace ? Comment être efficace lorsque les produits hygiéniques sont rationnés par souci de rentabilité ? Et comment assurer la qualité du lieu de vie sans une gestion organisée et cohérente, et donc un plus grand financement de la dépendance ?

Finalement, les violences institutionnelles sont le produit de ces logiques contradictoires qui entrent en tension. Lors d'un scandale comme celui d'Orpea, la faute est remise sur le dos de tel soignant maltraitant ou de tel directeur négligent. Cela n'est pas forcément faux. Mais ces dysfonctionnements sont d'abord portés

Afin d'évaluer l'usage réglementaire de la contention, nous contrôlons que le dispositif mis en place soit adéquat et nous veillons au bien-être de la personne contenue. Mais en focalisant notre attention sur cet acte potentiellement maltraitant, nous ne remettons jamais en cause les raisons sous-jacentes cachées derrière de telles mesures. Comme si tout allait de soi... Et si une restructuration du modèle gestionnaire (soyons bien clairs : davantage de personnel) permettait d'en réduire l'usage aux situations d'exception ?

par notre société dans son ensemble ; ils témoignent d'une défaillance généralisée. Nous avons collectivement un problème avec la vieillesse : refusée, repoussée, reléguée. Les propositions politiques fusent pour adopter de nouvelles mesures de bientraitance et augmenter les contrôles. De quoi épuiser et culpabiliser davantage le personnel, lequel ne pourra répondre aux injonctions, jusqu'au prochain scandale... Oserons-nous proposer d'autres logiques de fonctionnement ? Avant tout, écoutons ceux qui côtoient les seniors au quotidien, à commencer par les seniors eux-mêmes. Car au milieu de ces bras de fer entre familles et institution, entre conditions de travail et normes prescrites, entre efficacité et rentabilité, entre financement privé et dette publique, ce sont nos aînés qui sont « pris en otage¹³ ».

Ouvrons le débat...

- Dans notre conclusion, nous invitons à mieux écouter les seniors pour mieux comprendre les enjeux du vieillissement. Selon vous, que devrions-nous mettre en place pour accompagner le grand âge ? Lorsque rester seul chez soi devient difficile, voire dangereux, quel serait le lieu de vie idéal ?

Pour aller plus loin

À lire pour s'informer :

- Consultez le rapport d'Amnesty International publié en 2020, en pleine période de crise sanitaire : « Les maisons de repos dans l'angle mort. Les droits humains des personnes âgées pendant la pandémie de COVID-19 en Belgique ».

Ressources utiles

Vous voulez obtenir des informations sur la maltraitance ?

- Pour la Wallonie, consultez le site internet de Respect Seniors.
- Pour Bruxelles, consultez le site internet d'Infor-Homes.

Vous pouvez également scanner les QR-codes suivants :



Infor-Homes Bruxelles



Respect Seniors

Références bibliographiques

- 1 Girard, René. *Le bouc émissaire*. Grasset, 1982.
- 2 Définition traduite et reprise dans « Comment mieux lutter contre la maltraitance des personnes âgées en Belgique ? ». Synthèse du rapport, KCE, 2020.
- 3 Mialocq, Henri. 2012. *Maltraitance en EHPAD. Chroniques de ces petits riens qui nuisent au quotidien*. Paris: L'Harmattan.
- 4 « Rapport bisannuel des établissements d'hébergement et d'accueil pour Aînés au 31 décembre 2017 ». *Aviq Santé*. 2020.
- 5 Retrouvez notre analyse *Seniors et Lieux de vie. Les habitats de demain*.
- 6 Zoom : Le modèle Tubbe, une inspiration pour nos maisons de repos et de soins. *Fondation Roi Baudouin*, 2020.
- 7 Loffeier, Iris. « Fabriquer du « bien-être » : tension entre missions chez les personnels d'Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) en France ». *Nouvelles pratiques sociales* 24, n°1 (2011): 69-84.
- 8 Scodellaro, Claire. 2006. « La lutte contre la maltraitance des personnes âgées : politique de la souffrance et sanitarisation du social ». *Lien social et Politiques* 55: 77-88.
- 9 Loffeier, Iris. « La "norme de sollicitude" jusqu'à l'oubli de soi dans la prise en charge des résidents demaison de retraite ». *SociologieS*, 2015.
- 10 Natalia Hirtz et Cécilia Trionfetti, «La privatisation du secteur des maisons de repos et de soins en Belgique», *Gresea*, décembre 2021.
- 11 Rapport annuel 2019, *Infor-homes Bruxelles asbl*.
- 12 Velpy, Livia, Pierre Vidal-Naquet, et Benoît Eyraud. *Contrainte et consentement en santé mentale. Forcer, influencer, coopérer*. Le sens social. Presses Universitaires de Rennes, 2018.
- 13 Ingwiller, Sophie, et Pascale Molinier. « "On ne vas pas prendre les patients en otage" Souffrance éthique et distorsion de la communication dans un service de nuit en gériatrie ». *Travailler*, 23, n°1 (2010): 59-75.



Âgo

Rue de Livourne, 25- 1050 Bruxelles

Pour nous suivre :

<https://www.ago-asbl.be/> et également sur Facebook

Pour nous contacter :

Téléphone : 02/ 538 10 48

Courriel : info@ago-asbl.be

Analyse rédigée et mise en page par : Marin Buyse

Avec le soutien de :

