

**Stephan GRAWEZ**

Un livre sur les maltraitances dans des maisons de repos commerciales en France a jeté un discrédit sur tout un secteur, y compris en Belgique. En Wallonie, ce *bashing* ne décourage pas ceux qui innovent et inventent pour que les aînés gardent leur autonomie. Dans le respect.

Tous les homes ne sont pas dans le même sac...

DES MAISONS DE REPOS À LA SUÉDOISE OU À LA QUÉBÉCOISE

« Ici, dans notre maison de repos (MR), les gens sont comme à domicile. Pour nous, ce ne sont pas des résidents. Ce sont des habitants. Ils sont chez eux, et nous les aidons pour leur permettre de vivre leur quotidien comme s'ils étaient à la maison », explique Nancy Marquet, directrice depuis trois ans des Rièzes et des Sarts. Cet ancien centre de vacances situé à Cul-des-Sarts (Couvin) s'est mué en MR en 2009. Dès le démarrage, l'équipe a choisi de s'inspirer du modèle québécois "lieu de vie substitut". « Concrètement, il n'y a pas de lever systématique. Dans beaucoup de MR, il est à partir de 7h, puis on commence à faire les toilettes, etc. Chez nous, c'est à la demande. Si une personne dort, nous la laissons. Cela a nécessité la mise en place d'un buffet-déjeuner de 7h30 jusque 10h30. » Aux Rièzes, le projet vise à ce que le résident soit décideur de sa vie. Cela signifie, par exemple, que les tartines ne sont pas préparées à l'avance. Au déjeuner, le choix est varié : pain blanc, pain gris, confiture, fromage... « C'est vraiment le résident qui va décider, et s'il a besoin d'aide, on lui fera ses tartines. »

SOUPLESSE ET MULTI-FONCTIONS

Le restaurant a donc été conçu comme un lieu de vie à part entière. « Un éducateur y est présent toute la journée, de 7h30 à 20h30. Il accompagne les résidents dans leur quotidien. Il n'y a pas de moment pour boire son café. Ils choisissent l'heure. Ils viennent quand ils veulent », poursuit Mme Marquet. Infirmière en psycho-gériatrie, elle a travaillé dans plusieurs institutions avant de diriger cette MR du réseau Solidaris. « La majorité des homes ne sont pas un milieu de vie, mais un milieu de soins. Nous, nous voulons un vrai milieu de vie. Donc, pour cela, le personnel ne travaille pas en tenue uniforme selon sa fonction. Il travaille en civil. Dans ma profession, j'ai souvent remarqué que lorsque l'on porte un tablier blanc, on prend le dessus sur le patient. On croit savoir mieux que lui ce qui est bon pour lui. Le fait d'être en civil oblige à ne pas infantiliser le résident. Il reste adulte. Il régresse peut-être dans ses apprentissages, mais il reste adulte. »

Cette souplesse exige aussi une grande diversité de fonctions. « Une fois par mois, nous tenons une réunion pluridisciplinaire où toutes les fonctions sont rassemblées, afin que chacun aille dans la même direction. Le personnel d'entretien est aussi en phase avec le projet de vie. C'est important car il passe plus de temps que d'autres métiers auprès du résident. »

DU QUÉBEC AU TUBBE SUÉDOIS

Si les fonctions au sein du personnel sont de plus en plus variées, il en est de même dans les projets pédagogiques. Après le Québec, la Suède inspire de nombreuses équipes en MR. Comme à Accueil et Solidarité, qui gère six centres situés dans le nord de la Province de Namur. « Dans nos valeurs, on va retrouver le respect, le bien-être, l'autonomie et l'expertise, insiste Sébastien Marcq, directeur général de cette

structure créée par les Mutualités chrétiennes. L'autonomie est un élément important, ce n'est pas juste un slogan qui fait bien sur un site internet. On demande vraiment à toutes nos structures de pouvoir proposer des projets qui puissent mettre l'autonomie du résident au centre de son accueil ». Lui aussi constate l'évolution des attentes. « L'accompagnement est plus global et nécessite de revoir les fonctions : coordinatrice qualité, coordinatrice formation ou communication. Dans les staffs, on va augmenter le personnel d'animation ou encore le paramédical qualifié, comme l'engagement prévu d'une diététicienne. »

Son collègue Antoine Thiry, directeur Stratégie & Développement, ajoute : « Au Centre Sainte-Barbe, à Seilles, nous avons mis en place le projet TUBBE depuis 2017. C'est un modèle soutenu par la Fondation Roi Baudouin qui finance un coaching pour que les équipes s'adaptent. Il vise l'autonomie et la participation du résident à la vie quotidienne, au plan individuel et collectif. Côté individuel, il est avant tout une personne à part entière, qui a des besoins, des souhaits propres. On va donc sensibiliser les équipes à écouter ces désirs quotidiens, comme la volonté de s'alimenter, et dans quelle quantité, ou la gestion des horaires des toilettes, des couchers... Côté collectif, on va favoriser la participation du résident à la vie en communauté et aux décisions qui touchent le groupe. Là, c'est très difficile, car on est face à un changement de paradigme, surtout dans notre secteur. Cela passe par de petites choses : le choix des peintures lors d'un rafraîchissement des murs, la manière dont la salle de repas va être organisée ou comment elle va être gérée au niveau des horaires. La somme de ces actions a un impact extrêmement positif auprès des résidents. »

« L'autonomie est un élément important, ce n'est pas juste un slogan qui fait bien sur un site internet. »

LE CHIEN DE MADAME HENDRIKX

En Région wallonne, cette participation est régie par la loi : un conseil de participation doit être tenu tous les trois mois. « Aux Rièzes et Sarts, il a lieu tous les deux mois, signale Nancy Marquet. J'y assiste aussi, comme cela j'entends directement les avis. Le conseil dure environ deux heures et est ouvert à ceux qui le souhaitent. Dans toutes les MR, l'alimentation est un grand sujet de préoccupation. C'est un lieu d'échange. Dans la foulée, nous avons engagé récemment une diététicienne. Elle fait les menus avec le chef cuisinier. Puis, un conseil de quatre résidents volontaires regarde les menus avec eux et donne un avis. Les résidents peuvent aussi proposer un menu une fois par mois, avec leurs propres recettes. Ils sont donc impliqués dans la vie du centre. »

L'ASSOCIATIF EN POINTE

Implication et souplesse sont donc des maîtres-mots dans ces MR dynamiques. À Cul-des-Sarts, les résidents peuvent même venir avec leur animal de compagnie : petit chien, chat ou oiseau. « *C'est un point fort. Quand une personne entre en MR, elle doit faire le deuil de sa vie, de sa maison, de ses meubles... Avoir un animal de compagnie est un grain de sel en plus. Comme il est important à leurs yeux, l'entrée en MR sera d'autant plus facile*, analyse la directrice. *Le parc possède aussi son poulailler, demandé et géré par un résident.* »

Face au discrédit récent dont souffrent ces résidences, Sébastien Marcq réagit : « *Dans le secteur, on ne se reconnaît pas dans ce qui est dénoncé par les médias. L'angle est trop souvent négatif. Comme dans tous les secteurs, il y a de mauvais élèves, on ne peut le nier. Mais cette généralisation est choquante, notamment pour nos équipes. Quand on entend de grands slogans comme 'il faut se réinventer', c'est ce que l'on fait tous les jours ! C'est un élément essentiel de notre mission sociale.* »

INTÉRÊTS DIVERGENTS

Toutes les MR ne partagent pourtant pas cette mission sociale avec la même énergie ou intensité. Elles sont organisées selon trois types de secteurs aux intérêts parfois fort divergents. « *Vous avez d'abord le secteur public, où les MR sont gérées par des CPAS ou des intercommunales, développe Sébastien Marcq. Ensuite, le privé commercial, où l'on retrouve soit de grands opérateurs comme ORPEA (dont les pratiques ont déclenché ce bashing médiatique), soit de petites maisons familiales, mais toujours commerciales. Enfin, le privé associatif,*

dont nous faisons partie. Le secteur public regroupe 29% des MR. Le privé commercial, 50%. Et l'associatif, entre 21 et 23%. Pour le public et l'associatif, ce sont des quotas minimums. Le commercial, lui, ne peut aller au-delà des 50%. » Si le secteur associatif n'est pas le seul à revendiquer l'approche visant l'autonomie et les valeurs de respect et de bienveillance, il est néanmoins celui qui investit dans des projets novateurs, car son regard n'est pas uniquement braqué sur le compteur. « *Cet élément est important à souligner : cela fait vraiment partie de notre mission sociale, on n'a pas de but lucratif. Il n'y a pas de rémunération de capital dans une ASBL.* »

Pour Nancy Marquet, le constat est le même. « *La force du réseau mutuelliste est aussi de soutenir des initiatives comme la nôtre. Nous, au niveau de certaines fonctions qui ne sont pas subventionnées, nous investissons. Avec l'apport de Solidaris, j'estime que je dispose de 20% de personnel en plus que le minimum légal. Dans une MR privée, on consacrerait six minutes pour faire une toilette complète. Chez nous, cela va parfois en prendre vingt-cinq. Le personnel sait que l'on ne va pas lui faire de remarque sur cette durée.* » ■

Rièzes et Sarts ☎060 37 03 11

Accueil et Solidarité www.acsol.be

Retrouver les interviews complètes et d'autres questions dans la version longue de cet article, disponible dans « Les + de L'APPEL ». Voir notre site :

www.magazine-appel.be/+Le-plus-de-L-appel-+

« Dans toutes les maisons de repos, l'alimentation est un grand sujet de préoccupation. C'est un lieu d'échange. »

LE DROIT AU RESPECT

Les révélations sur les maltraitances en maison de repos ne doivent pas être minimisées. Dans les six cents établies en Wallonie, des contrôles réguliers sont organisés. En 2021, quatre-vingt-une plaintes ont été déposées, suivies d'une inspection et de plus de cinq cents contrôles inopinés. Début mars 2022, la ministre wallonne de la Santé décidait aussi de soutenir six nouveaux projets-pilotes inspirés du modèle TUBBE. La prise de conscience est donc réelle, et les récentes révélations venues de France sur le géant ORPEA (dix-neuf établissements en Wallonie) n'ont pas été attendues... Il faut rappeler qu'environ 5 à 7% des personnes de plus de soixante-cinq ans vivent en MR. Mais ce chiffre augmente fondamentalement avec l'âge et dès que la dépendance s'agrandit.

Chez Respect Séniors, les appels (entre deux et trois mille par an) concernent à 65% des situations de vie à domicile. « *Ces chiffres donnent une représentation de la place des MR dans nos dossiers*, souligne son directeur, Dominique Langhendries. *Nous avons une bonne idée des types de maltraitances vécues par nos aînés, quel que soit leur lieu de vie. La première est d'ordre psychologique : chantage affectif, infantilisation, tout ce qui concerne les situations où la personne se sent humiliée, déresponsabilisée. La*

deuxième, observée depuis deux ans, est civique : privations de liberté, non-respect des droits et des choix, comme celui de se vêtir ou de faire une promenade. La troisième est de l'ordre des négligences : privations et manques de soins. Mais aussi excès de soins : on peut devenir maltraitant tout en voulant être bien traitant et invasif. Cela s'observe parfois chez des soignants qui, par peur que leur responsabilité soit engagée, deviennent surprotecteurs, notamment en période covid. En quatrième position, la maltraitance financière : vol d'argent, captation d'héritage, ne pas rendre la monnaie après avoir fait les courses... Enfin, la dernière maltraitance est physique. »

« *La législation dit que la MR est un lieu de vie où une intimité est possible. Il faut à un moment donné scinder les critères de qualité technique et de qualité humaine. Il conviendrait de mettre en place en ces lieux des contrôles plus qualitatifs. Aujourd'hui, les accréditations et les financements sont essentiellement techniques : normes de personnel, d'agrément, d'incendie. Il en faudrait davantage liées au fonctionnement qualitatif de la MR.* » Ce que des projets comme lieu de vie substitut, TUBBE ou encore Montessori entendent renforcer. (St.G.)

Respect Séniors ☎0800.30.330 www.respectseniors.be

La griffe de Cécile Bertrand

MAISONS DE RETRAITE: LE DROIT AU RESPECT



cecile bertrand

INDICES

FISSURÉES.

Les deux Églises orthodoxes d'Ukraine, l'une autocéphale, l'autre dépendant du Patriarcat de Moscou, sont déchirées par la guerre. La première, qui a pris son autonomie il y a trois ans, est nationaliste et pro-occidentale. La seconde, dirigée par le patriarche russe Kirill, proche de Poutine, justifie l'invasion du pays. Sur place, son clergé s'en désolidarise de plus en plus.

SOLIDAIRES.

Les évêques belges invitent les catholiques à une « *immense solidarité* » avec le peuple ukrainien. Que ce soit en soutenant Caritas Ukraine (compte BE88 0000 0000 4141, référence 4150 Ukraine), en participant au premier accueil des réfugiés (www.info-ukraine.be), ou par la prière.



CARTOGRAPHIÉES.

Afin de faire advenir l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'Église de France, *Toutes Apôtres!* et le *Comité de la Jupe* ont réalisé une cartographie en ligne des pratiques d'inclusion ou d'exclusion des femmes dans les paroisses du pays. Leur but : savoir ce qu'il se passe réellement dans les églises et inciter les paroisses « à mieux se conformer à l'attitude de Jésus qui ne discriminait personne, en mettant à l'honneur les paroisses qui incluent les femmes (et en pointant du doigt celles qui les excluent) ».

carte.comitedelajupe.fr/

EXÉCUTÉES.

En Écosse, aux XVI^e et XVII^e siècles, plus de 2 500 personnes ont été exécutées pour sorcellerie, dont une majorité de femmes. Le mouvement féminin *Witches of Scotland* (Sorcières d'Écosse) souhaite leur rendre justice.