

Note d'analyse relative à la maltraitance envers les personnes âgées

"Regards croisés - Besoins de protection des personnes âgées en parallèle avec les besoins des travailleurs des maisons de repos et de l'accompagnement à domicile"

Michel Rosenfeldt

Regards croisés sur un phénomène complexe

Aujourd'hui, près de 10% des deux millions d'ainés de plus de 65 ans sont victimes de maltraitance en Belgique, que ce soit sous formes intrafamiliale, financière, psychologique, physique ou institutionnelle.

Afin d'essayer de comprendre l'émergence de ce phénomène complexe au sein de notre société dite civilisée, les pensionnés et prépensionnés du CEPAG ont organisé depuis 2007 des formations, colloques et groupes de travail en collaboration avec des délégués des travailleurs des maisons de repos et des structures de soins et services à domicile. Des discussions et débats que nous avons eu ensemble, nous faisons le constat que les conditions de vie des personnes âgées et de travail des professionnels du secteur non-marchand se sont conjointement dégradées. Et cela pour la même raison : la marchandisation du secteur non-marchand et la libéralisation des services publics. Cette marchandisation/libéralisation qui se traduit par une mise en concurrence – promue par la Commission européenne - entre les différentes structures d'hébergement et de soins et services à domiciles, avec l'émergence d'un secteur privé commercial qui prédomine dans le domaine des services au public au détriment des deux autres secteurs organisateurs du non-marchand : les secteurs publics et associatifs.

Nous sommes partis de ce constat pour établir le lien qui existe entre, d'une part, les besoins de protection et de respect pour nos aînés, et, d'autre part, les revendications des travailleurs des secteurs concernés relatifs à la finalité, au fonctionnement et au financement du secteur non-marchand et des services publics.

Pour nous :

- D'une part, les aînés sont les victimes de politiques sociales qui ont renforcé la construction sociale de la vieillesse comme temps de dépendance et de ségrégation. Ces politiques ont poussé les aînés à vivre dans un monde de « vieux » au sens péjoratif du terme, avec des services et des soins offerts à des « vieux »...Ce qui équivaut à réduire la place des aînés au sein de la société à leur dépendance et, par ce fait, de les rejeter dans un statut d'objet, objet de soins et d'attentions qui ne leurs permettent pas de s'exprimer globalement comme sujet. Dans cette optique, la personne âgée ne se définit plus que comme une catégorie de dépendance fixée sur une échelle de mesure comme l'échelle de Katz ou la grille AGGIR. Elle n'est plus considérée comme une personne à part entière avec son vécu et sa sensibilité.
- D'autre part, et comme en corollaire avec ce qui est décrit ci-dessus, la marchandisation du secteur non-marchand et la libéralisation de services publics se sont traduits pour les travailleurs de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos par :
 - Une politique continuelle de réductions des coûts (coûts salariaux, de fonctionnement,...).
 - Une politique de l'emploi flexible et à sous-statuts, avec notamment :
 - ☞ Le développement des contrats à durée déterminé, à temps partiel, des contrats ACS, PTP et PFI, du bénévolat, ainsi que l'engagement de travailleurs à statut « contractuel » au sein des services publics,...
 - ☞ Le développement des titres services (qui risquent de se généraliser à des professions telles que les aides-familiales).
 - Une politique de déprofessionnalisation des métiers concernés.
 - Une hyperspécialisation et segmentation des tâches des travailleurs du secteur qui rejoint la logique du taylorisme et de la chaîne de montage dans les usines de voiture. Avec, comme conséquence, que l'offre de soins et services dont on besoin nos aînés ne s'organise plus dans le cadre d'une logique de prise en charge globale et individuelle.
 - Des cadences infernales et un manque d'attractivité des métiers relevant du secteur non-marchand, tant privé que public.

En conclusion :

La déshumanisation des relations avec nos aînés va de pair avec la dégradation des formes d'organisation de travail des métiers et des professions relevant de l'accompagnement à domicile et de l'hébergement dans les maisons de repos.

Fait-il bon vivre dans une société où règne la rentabilité et le profit ?

La problématique de la maltraitance que subissent beaucoup de nos aînés aujourd'hui n'est donc pas seulement un problème d'ordre individuel et familial. Elle est aussi la conséquence de la place que la société accorde à ses aînés, et par la même occasion, aux autres groupes sociaux qui la composent, dont les travailleurs. Pour nous, c'est le fonctionnement de notre société qui est à l'origine de la déshumanisation des aînés et de

la dégradation concomitante des formes d'organisation de travail des métiers et des professions relevant de l'accompagnement à domicile et de l'hébergement dans les maisons de repos.

Partant de cette analyse, nous unissons nos voix pour clamer haut et fort que nous n'acceptons pas de vivre dans une société qui :

- Réduit ses aînés en perte d'autonomie à des objets de soins car c'est cette réduction mutilante de leur identité qui ouvre toute grande la porte à la maltraitance à domicile et institutionnelle (qu'elle s'exerce dans le cadre des relations familiales ou qu'elle découle des relations avec les travailleurs de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos).
- Sacrifie les impératifs éthiques liés au respect de la dignité de la personne humaine aux contraintes de la marchandisation libérale et d'une politique essentiellement axée sur la rentabilité. Ces impératifs éthiques sont pourtant repris dans divers documents fondamentaux tels que la Charte universelle des droits de l'homme, le code de la déontologie médicale, la loi sur les droits du patient, ainsi que dans les obligations éthiques liés à l'exercice des différentes professions concernées.
- Impose des tensions permanentes aux travailleurs de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos, qui sont pris continuellement entre leurs désirs d'exercer correctement leur profession en tenant compte du facteur humain et les contraintes économiques d'équilibre budgétaire qui leurs sont imposées par leur employeur.
- Marchandise des besoins sociétaux, notamment les soins, aides et services destinés à nos aînés sans qu'aucune norme de qualité n'encadre cette commercialisation.
- Permet une concurrence déloyale entre les secteurs commerciaux et non-commerciaux de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos.
- Met en concurrence les travailleurs entre eux et déqualifie des professions dont les statuts sont pourtant officiellement et légalement reconnus. Ce qui aboutit à ne plus respecter les fonctions correspondantes à chaque métier.
- N'instaure pas une assurance dépendance au sein de la sécurité sociale malgré le vieillissement de la population.
- Solidarise uniquement le remboursement – via l'assurance maladie invalidité – de certains actes techniques, sans prendre en compte un certain nombre de prestations -tant techniques que sociales - nécessaires pourtant également au bien-être des patients.
- Finance avec l'argent de la collectivité le secteur privé commercial dont l'objectif premier est de faire de l'argent avant de faire du social et de se préoccuper d'éthique.
- Porte un intérêt primordial pour les soins les plus lucratifs.
- Considère le vieillissement de la population comme un marché juteux. Le droit de vieillir dignement devient un luxe.

Quelle politique faut-il mettre à l'œuvre pour ne plus vivre dans une société où la marchandisation prédomine sur l'éthique ?

- Pour que la société traite tous ses aînés avec humanité ;

- Pour que parallèlement elle accorde aussi aux travailleurs de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos la reconnaissance professionnelle et sociale qu'ils sont en droit d'attendre en regard du rôle important qu'ils jouent pour le bien-être de nos aînés ;
- Pour atteindre ces objectifs et redonner ainsi une vie digne aux uns et la possibilité d'exercer correctement leurs professions aux autres ;

Nous revendiquons haut et fort une politique qui impose une logique de **solidarité intergénérationnelle** pour tout ce qui concerne le bien-être de nos aînés, ce qui implique également qu'une logique de solidarité prédomine sur la rentabilité dans le fonctionnement de tous les dispositifs et structures de soins et d'aides, aussi bien à domicile que dans le cadre des maisons de repos. Cette solidarité doit être financée collectivement, selon les différents niveaux de compétences, par les Régions, l'Etat et la Sécurité Sociale. La solidarité ici peut et doit s'exprimer : il suffit pour cela de lier le financement à des critères et normes de qualité – clairement définis - des aides, des services et des soins. Ce qui suppose des contrôles réguliers. La qualité des aides, des services et des soins sont autant de balises à mettre en place – au nom de la solidarité - pour éviter les dérives de la commercialisation.

Seule une logique de solidarité peut :

- Réinstaurer la primauté des pouvoirs publics et des services publics dans la prise en charge des besoins sociétaux toujours croissants, dont ceux issus du vieillissement de la population.
- Accorder une priorité aux impératifs éthiques plutôt qu'à la rentabilité.
- Réintroduire le facteur humain au cœur du fonctionnement des structures d'hébergements des personnes âgées et d'accompagnement à domicile.
- Revaloriser la qualité des soins et des services.
- Promouvoir et rendre accessibles toutes les filières de formation menant aux diplômes des professions concernées ainsi que la formation continuée des travailleurs en activité. Sans oublier les formations à la gestion du stress, de la violence, aux relations interculturelles, et, les débriefings et le soutien psychologique au sein des services.
- Rendre plus attractive toutes les professions concernées par le secteur non marchand, ce qui suppose une reconnaissance sociale et une politique salariale à la hauteur de leur importance.
- Répondre aux besoins de la population âgée concernée, ce qui suppose :
 - une politique de développement d'une offre de soins et services à la hauteur des besoins diversifiés, qui garantisse l'égalité d'accès (en ce compris à la garde à domicile), moyennant contribution des bénéficiaires en fonction de leurs revenus et contrôle de l'usage des deniers publics.
 - Une évaluation permanente de l'adéquation – **quantitative et qualitative** – de la répartition sur le territoire et de l'accessibilité financière, de l'offre de services en regard de l'évolution des besoins : aides à domicile, accueil de

jour, accueil de court séjour, MR/MRS, biotélégilance, soins infirmiers et paramédicaux à domicile.

- Une programmation du développement des différents services (localisation, normes) sur base des caractéristiques démographiques, épidémiologiques et économique-sociales.
- Une renégociation du moratoire fédéral qui fixe jusqu'en 2011 un plafond du nombre de lits dans les maisons de repos à 47.546 lits en Wallonie. Ce qui nécessite une étude – diligentée par le gouvernement wallon – sur les besoins futurs de la population âgée afin d'évaluer le nombre de lits supplémentaires en MR et en MRS à prévoir, en préparation de la renégociation.

De la maltraitance à la « bientraitance »

C'est avec la solidarité comme éthique et logique de fonctionnement que non seulement on luttera efficacement contre la maltraitance envers les personnes âgées, mais qu'en outre on sera en mesure de mettre en place une culture de la « bientraitance » dans nos relations avec nos aînés.

Cette « bientraitance » :

- Qui englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc.) et permet un développement harmonieux.
- Et qui nécessite :
 - Un ensemble de comportements et d'attitudes respectueuses de la personne (respect de l'intimité, faculté d'écoute, respect de la volonté, du confort et de la tranquillité de la personne,...).
 - La nécessité du professionnalisme (ce qui implique la reconnaissance des métiers et des professions qui s'exercent dans le cadre de l'accompagnement à domicile et des maisons de repos). Sans professionnalisme, il ne peut y avoir de prise en charge adaptée aux besoins de l'aîné.
 - La recherche d'un environnement sécurisé pour nos aînés.

Cette « bientraitance » dont le monde du travail manque aussi cruellement. Les pratiques d'exploitation dont sont victimes les travailleurs sont un reflet d'une société déshumanisante qui maltraite également nos aînés. Ces deux phénomènes sont bien liés et ne peuvent être résolus séparément puisqu'il renvoie au même vice de fonctionnement de notre société. ■