

L'accueil des personnes de cultures différentes dans les maisons de repos

Michel Rosenfeldt

A la demande du Gouvernement wallon, le Conseil wallon du 3^{ème} âge (CW3A) a remis en avril 2006 un avis important sur l'accueil des personnes de culture différentes (les « allochtones ») dans les structures d'hébergement pour les personnes âgées. Le Conseil wallon du 3^{ème} âge est le Conseil consultatif chargé de donner au Gouvernement wallon des avis ponctuels (soit d'initiative, soit à la demande du Ministre wallon de l'Action sociale) sur tous les aspects relatifs à la politique wallonne du 3^{ème} âge (politique d'hébergement dans les maisons de repos, lutte contre les discriminations liées à l'âge, organisation des soins et services à domicile,...). Ce Conseil constitue un rouage politique important entre :

- **d'une part** les organisations représentatives des personnes âgées (dont la FGTB wallonne qui a rétrocédé son mandat à la Commission wallonne des pensionnés et prépensionnés du CEPAG), ainsi que des mutuelles, des gestionnaires et des directeurs des maisons de repos, et,
- **d'autre part** les représentants de l'Administration et du Gouvernement wallon qui ont en charge la politique régionale envers le 3^{ème} âge et sa mise en œuvre.

Que le Gouvernement wallon ait demandé cet avis illustre bien qu'il a pris conscience que le vieillissement des « allochtones » peut poser problème si rien n'est prévu pour accueillir cette population dans les maisons de repos.

Dans sa demande d'avis, le Gouvernement wallon a laissé les coudées franches au CW3A pour choisir sa propre méthode de travail. Cette démarche originale de la part d'une instance politique a donné la possibilité au CW3A de travailler dans une véritable perspective d'éducation permanente. La méthode de travail utilisée a été celle de la recherche-action. C'est sur base de témoignages recueillis et de rencontres avec des interlocuteurs impliqués dans l'accueil de personnes de cultures différentes que l'avis du CW3A a été rédigé. La Commission wallonne des pensionnés et prépensionnés a joué un rôle important dans la mise en œuvre de cette recherche-action grâce à sa connaissance du terrain.

C'est elle qui a établi les contacts et recueilli les témoignages de personnes âgées allochtones, de travailleurs du secteur des maisons de repos et de personnes ressources. Les personnes ressources avec qui nous avons travaillé sont les suivantes :

- Madame Zakia KHATTABI, Collaboratrice au centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme.
- Madame Nathalie PERRIN, Sociologue, Attachée de recherche au Centre d'études de l'ethnicité et des migrations de l'Université de Liège.
- Madame DURIEU, Médiatrice interculturelle au sein des l'Intercommunale des personnes âgées de Liège (IPAL).

Notre recherche-action a également été à l'origine, pour le CEPAG, du lancement d'un programme de sensibilisation et de formation de notre public populaire. Une première formation a déjà eu lieu le 12 juin dernier à Namur sur l'accueil des personnes âgées allochtones dans les maisons de repos et les hôpitaux. En regard de l'importance de ce sujet et de l'intérêt qu'il a suscité, d'autres formations devraient suivre.

Déroutement de notre recherche en trois étapes

Le point de départ incontournable de notre recherche-action a été de cerner - avec l'aide de nos interlocuteurs de terrain - ce qu'est la culture. Le piège qu'il fallait absolument éviter ici, était de partir sur une définition trop académique de la culture qui nous aurait plus entravés qu'éclairés dans la poursuite de notre recherche. La définition qui a semblé à tous la plus « opérationnelle » est la suivante :

« La culture englobe les valeurs, les croyances, les normes et le mode de vie acquis qui agissent, de certaines façons, sur la pensée, les décisions et les actions d'un individu »

Nos interlocuteurs de terrain ont tenu à ajouter à cette définition « générale » les remarques suivantes :

- La culture d'une personne est influencée par plusieurs facteurs, dont son origine ethnique, son sexe, sa religion, son éducation, son statut socio-économique, son histoire familiale, les valeurs propres à sa profession, son orientation sexuelle et son espérance de vie. Le degré d'influence de chacun de ces facteurs varie d'un individu à l'autre. On ne peut donc considérer que tous les ressortissants d'un même pays ou d'une même région observent les mêmes règles.
- La culture est dynamique. Elle évolue et se transforme au fil du temps, tout comme les personnes.

- Les réactions aux différences culturelles sont instinctives et agissent sur la dynamique d'une relation.

Ce que nous retenons donc à ce niveau-ci de notre recherche - et qui va en influencer la suite - c'est le rejet de l'idée que la culture s'impose de l'extérieur et de la même manière à tous les membres d'un même groupe. Chaque groupe humain connaît en effet une grande diversité culturelle. Non seulement chaque individu est le dépositaire de sa propre culture - fruit autant de son histoire personnelle que de l'histoire collective du groupe historique auquel il appartient. Mais, en plus, la culture de chaque individu évolue au cours du temps, au gré de son histoire personnel.

A ce stade de notre recherche, nous pouvons déjà retenir l'idée que les dispositifs à mettre en place dans les maisons de repos ne doit pas seulement prendre un compte qu'un des aspects de cette complexité culturelle. Pour prendre un exemple, il ne suffit pas de proposer un menu sans viande de porc à des personnes âgées musulmanes pour résoudre tous les problèmes qui pourraient être suscités par leurs différences culturelles.

La deuxième étape dans le déroulement de notre recherche action a consisté :

- D'une part, à répertorier les caractéristiques démographiques, géographique et culturelle importantes des personnes âgées allochtones vivant en Wallonie.
- D'autre part, de faire un inventaire de la composition multiculturelle existante aujourd'hui dans les maisons de repos tant au niveau des résidents que des travailleurs du secteur.

Avec l'aide de nos interlocuteurs de terrain et de nos personnes ressources, nous avons établi les constats suivants :

- La population immigrée âgée est essentiellement localisée dans les régions de vieille industrialisation. Elle est localisée plus particulièrement dans les villes et elle est surtout composée de ressortissants de l'immigration ouvrière.
- Sur les quelque 50.000 allochtones âgées de plus de 65 ans en Wallonie, très peu résident en maison de repos. Les personnes qui y séjournent sont essentiellement d'origine italienne, espagnole et polonaise. Elles ont vécu très longtemps en Wallonie. Elles se sont imprégnées des modes de vie locaux, lesquels ont aussi évolué à leur contact.
- Les populations âgées issues des vagues d'immigration maghrébine et turque ont gardés des caractéristiques culturelles très marquées du fait qu'elles ont vécu plus longtemps dans leur pays d'origine. Cela se traduit par exemple par le fait qu'ils leur semblent évidents d'être prises en charge par leurs enfants et elles ont une perception très négative des maisons de repos. De plus, finir sa vie en maison de repos peut être jugé comme un constat d'échec de l'éducation des enfants. Cela pose d'autant plus un problème que leurs enfants n'ont plus le même mode de vie que celui de leur parent. C'est ainsi, pour ne citer que quelques exemples, que les jeunes filles et les femmes ont fait des études et ont une vie professionnelle, et que les familles vivent dans des immeubles qui ne leur permettent plus d'héberger facilement leurs parents. La culpabilité des enfants par rapport à cette incapacité d'héberger leurs parents est très grande.

- Beaucoup d'allochtones se sont résignés à rester en Wallonie alors qu'ils ont longtemps espéré retourner vivre dans leur pays d'origine. Cela s'explique par le fait qu'ils n'ont plus d'attaches dans leur pays d'origine, plus de familles pouvant les prendre en charge et qu'ils désirent rester auprès des enfants et petits-enfants.
- Les spécificités culturelles des populations âgées allochtones peuvent être des sources de difficultés par rapport à leur intégration dans une maison de repos. Sont cités pour exemple : la perception de la maladie, de la mort, le sens de la souffrance, le rapport au corps, les rites religieux, les habitudes alimentaires, le rôle des membres de la famille dans les prises de décision ou encore les relations entre individus, notamment de sexes différents,...
- Les maisons de repos voient évoluer la composition multiculturelle de leur personnel plus rapidement que celle des résidents. Qu'il s'agisse du personnel d'entretien et d'hôtellerie, du personnel soignant ou des infirmiers, la diversité culturelle est de plus en plus présente. Rares sont les réactions racistes des résidents qui accordent plus d'importance à la gentillesse et la qualité de l'aide apportée qu'à l'origine du personnel. Leur petit nombre ne peut toutefois les faire oublier. Lorsque des problèmes linguistiques et interculturels surgissent et provoquent des tensions, le personnel allochtone est amené, en l'absence d'une médiation interculturelle institutionnalisée peu développée dans les maisons de repos, de jouer un rôle de communication, de traduction et, plus globalement, de médiation interculturelle.

La dernière étape de notre recherche-action a consisté à rassembler tous les éléments glanés au cours de son déroulement et de construire notre avis. Celui-ci tourne autour de 3 axes : la préservation de l'identité du résident allochtone, la formation du personnel à la problématique de l'interculturalité et l'instauration d'une médiation interculturelle dans les maisons de repos.

La préservation de l'identité du résident allochtone nécessite d'abord une adaptation fonctionnelle des maisons de repos. Les exemples ci-dessous ont été mis en avant par le CW3A :

- Les menus doivent être adaptés à tous, en tenant compte des interdits alimentaires religieux ou des spécificités culinaires de chacun.
- Le résident doit pouvoir être pris en charge, s'il le désire, par un soignant du même sexe que lui.
- Un local de culte spécifique doit être mis à la disposition du résident pratiquant une religion. Une personne de culte de référence et attitré de la maison de repos doit pouvoir y officier les rites journaliers ainsi que les fêtes ou cérémonies de la religion.
- Les résidents doivent avoir la possibilité
 - de garder leur spécificité en matière d'habillement.
 - de suivre des émissions de télévision dans sa langue maternelle.
 - d'avoir à sa disposition des journaux, livres ou revues écrits dans leur langue maternelle.

Une information doit également être disponible pour tous les résidents (et leur entourage) sur l'existence de ces adaptations fonctionnelles.

Ces adaptations fonctionnelles doivent être complétées :

- Par un programme de formation de l'ensemble du personnel des maisons de repos à la problématique de l'interculturalité et ses conséquences dans une relation thérapeutique. Le soignant doit comprendre que sa propre culture et ses valeurs - et pas seulement celles du résident allochtone - ont une influence sur la relation de soins. Cette sensibilisation du personnel doit lui permettre d'acquérir les outils nécessaires pour bien analyser des situations concrètes et pour dégager des stratégies propres à améliorer les aptitudes à prodiguer des soins centrés sur la personne et adapté à sa culture.

- Par la création de services wallons de médiation culturelle en maison de repos. En attendant leur création, le CW3A recommande une collaboration avec :
 - Les Centres régionaux d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère et le Carrefour Interculturel Wallon.
 - Les services communaux de médiation interculturelle.
 - Les services de médiation interculturelle des hôpitaux.
 - Les médiateurs des services de médecine du travail.

Enfin, nous souhaitons que la Fédération des centres régionaux d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère (la FIPI) subventionne des projets pilotes destinés spécialement aux personnes âgées allochtones.