



# Compte-rendu de la 3<sup>ème</sup> journée du colloque Ethique, déontologie, valeurs... au service de la bientraitance

## Edito

### Un chemin vers la bientraitance.....

« ....nous avons eu besoin d'évoquer ce qui nous semble être défaillant dans notre pratique éducative à partir de nombreux exemples, lesquels nous conduisent à énoncer des principes éducatifs indispensables pour avancer sur notre recherche de la bientraitance... **s'interroger sur le sens de nos actions** : l'exemple est celui d'un résident énurétique. Nous ne le réveillons pas mais ajoutons des couvertures pour qu'il n'ait pas froid. Est-ce mieux que de le réveiller dans son sommeil ? Tant que nous nous poserons la question nous ne nous considérerons pas dans la maltraitance.

Une équipe du foyer de vie de l'Aulne

### Vendredi 5 décembre

09h00	Café d'accueil
09h15	Le secteur personnes âgées et la grande dépendance (EHPAD, MAS, FDV) <b>Table ronde : projet de vie : rêve ou réalité</b> Professionnels des différents secteurs Animation Jérôme WENZ
10h45	Pause
11h00	<b>La grande dépendance et le vieillissement</b> Docteur Christophe BOUCHE - Médecin en psychogériatrie Cyril HAZIF-THOMAS - Neuropsychologue et spécialiste en éthique
12h30	REPAS
14h00	<b>La vie est-elle bienveillante ou maltraitante par essence ?</b> Edgar MORIN - Philosophe, Directeur émérite de recherche CNRS
16h00	Pause
16h15	Echanges avec la salle
16h45	<b>Intervention d'Usagers</b> Construction d'une oeuvre symbolisant la bientraitance
17h15	<b>Interventions de clôture</b> Prigent COLIN - Président de l'Association Stéphanie RIDEL - Psychologue et formatrice
17h30	Fin de la formation



### Prigent Colin, Président de l'Association Stéphanie Ridel, psychologue - formatrice

#### Bientraitance



Pendant 3 jours nous avons souvent entendu ce mot. Prenons le temps de nous l'approprier. Sommes-nous bienveillants dans notre vie de tous les jours, pour nous, pour les autres ? Dans les murs, dans les moyens mis à disposition des usagers ?

Comment le politique peut-il être bienveillant ? En intervenant au jour le jour ? En ayant un regard constant sur l'existant ou en essayant de prévoir l'avenir ?

Après 45 ans, notre association est très riche dans ses réflexions, ouverte aux autres. Les Genêts d'Or ont vécu une décennie difficile mais jamais la personne accueillie n'a été oubliée.

Vous êtes les porteurs de notre Projet Associatif et vous le mettez en œuvre. Chacun à sa façon essaye d'agir, d'accompagner, de poser les questions. Alors ayons simplement une démarche positive de regard aux autres et ensemble, soyons en capacité d'être bienveillants. C'est encore ensemble, avec nos différences, que nous serons porteurs des projets d'avenir.

Près de 1000 salariés ont participé à ce colloque, ce qui montre le grand intérêt que nous portons aux autres. Je profite pour remercier tous les organisateurs de ce colloque qui a permis à l'association de répondre au besoin de se réinterroger, mais aussi surtout au besoin de faire grandir nos valeurs.

Merci à tous pour ces grands moments partagés. C'est une vraie richesse pour l'association.

Stéphanie Ridel

S'il fallait retenir un mot des échanges de ces 3 jours, je retiendrais le mot réparation.

Quelle que soit notre position professionnelle, notre volonté, nous ne pourrions jamais réparer les personnes que nous accompagnons. C'est important de se l'avouer pour ne pas baisser les bras, pour ne pas tomber dans l'impuissance.

Je vous livre un propos d'Hannah Arendt : « La pitié est bavarde et la compassion est silencieuse. »



## Association Les Genêts d'Or

Route de Callac - BP 17942 Morlaix Cedex - Tél. 02 98 62 35 35 - Fax 02 98 62 35 88  
www.lesgenetsdor.org - e-mail : siege.social@lesgenetsdor.org



## Des dialogues

Cinq expériences différentes mais un point commun, des témoignages qui nous ont éclairés sur les actes de la vie du quotidien. Des actes de vie de personnes très dépendantes, des personnes dont les corps sont subis, dont la communication orale est plus ou moins existante, des personnes dont nous ne savons pas toujours si elles sont heureuses, malheureuses.

Ces professionnels nous ont parlé d'un monde silencieux fait d'émotions, de sensations, d'observations, d'écoute, de caresses, de corps à corps. Malgré leurs métiers différents, ils nous ont affirmé être d'accord sur un point, que ces personnes sont riches à découvrir, qu'elles nous apprennent chaque jour quelque chose d'elles mêmes et de nous-mêmes.

Ces professionnels nous ont décrit un monde «des petits riens», un monde de signes, de codes où le silence est grand mais combien vivant, un monde où il existe des dialogues, des rencontres, des partages, des apports mutuels. Ils nous ont parlé de la grande complexité de leur métier avec simplicité, humilité, sensibilité, conviction et passion.

Autour de cette table ronde, ils représentaient à nos yeux l'équipe pluridisciplinaire idéale, une équipe qui s'appuie sur des valeurs et convictions communes, qui ressent toujours avec force l'envie d'être à l'écoute des résidents parce que ces derniers leur imposent le respect de leur corps et de leur silence. Une équipe qui a toujours envie de s'interroger sur le sens des actes de la vie et qui veut toujours se laisser surprendre par les capacités des personnes desquelles ils partagent le quotidien.

Ces personnels n'ont pas souvent usité le mot bienveillance, mais ils nous ont tellement bien parlé de ces petits gestes, de ces petites attentions, de leurs émotions, de leur grande professionnalité, que nous avons tous compris que c'est bien de cela dont ils nous entretenaient.

L'émotion était forte dans la salle, sans doute parce que nous avons ressenti que les dialogues avec l'infirme était l'art de la bienveillance. Ce fut un moment fort du colloque, un grand bravo à eux.

## Christophe Bouché Psychiatre en gériatrie

### Propos liminaires

Plus j'avance, plus je suis persuadé qu'on ne sait pas grand chose. Chacun à son niveau à des connaissances. L'important est de savoir partager.

### L'équilibre de l'individu

Pour aller bien, il faut être dans un état d'homéostasie (équilibre). Quand l'homéostasie psychique n'est pas atteinte, on crée du stress. Dès lors, pour se protéger du stress, pour retrouver son équilibre, on crée de l'angoisse. Sans un minimum d'angoisse on ne ferait rien dans la vie. En revanche, si l'angoisse devient trop forte, voire paralysante, il faut s'en débarrasser. La meilleure façon pour y parvenir, c'est de verbaliser, d'en parler. D'autres activités du quotidien, comme le sport, la peinture, permettent d'évacuer l'angoisse.

### Les systèmes de défense chez les personnes âgées

Selon leur personnalité, les individus utilisent certains types de défense (refoulement, projection sur l'autre...) On peut aussi se créer d'autres angoisses comme la phobie, qui consiste à canaliser son angoisse sur un objet. Dès lors qu'on n'arrive pas à gérer ses angoisses, la dépression peut survenir.

Les personnes âgées vont souvent chercher des défenses extrêmes comme le délire, la régression, l'agressivité. Si l'angoisse se transforme en agressivité, le danger est de répondre par l'agressivité. Tout l'enjeu est de répondre à l'angoisse qui est la cause, et non à l'agressivité qui est la conséquence de l'angoisse. L'empathie (la capacité de se mettre à la place de l'autre et de ressentir ses sentiments et ses émotions), est une manière d'aider une personne angoissée.

### La personne âgée en institution et la notion de projet

Le mot « projet » n'a a priori pas de sens chez les personnes âgées en institution. Une personne en fin de vie a des désirs simples, à court terme. Pour aller bien il faut trouver un équilibre entre un bon narcissisme et un bon investissement. Le narcissisme est nourri par notre entourage, mais en vieillissant le narcissisme



s'étiologie. Pour aller bien il faut également un bon investissement. Quelqu'un qui vieillit a plus de désinvestissement que d'investissement. Dès lors, la personne âgée en institution a un narcissisme mis à mal et voit son investissement diminuer.

Le projet de vie en fin de vie, c'est plutôt faire un bilan de ce qu'on a fait de cette vie. Traiter la dépression d'une personne âgée, c'est l'aider à faire un bilan positif de son existence, à se redonner une bonne image d'elle-même.

### La voie de la bienveillance

La projection permet de se positionner professionnellement : « si cette résidente était ma mère, comment vivrais-je ce moment ? », « si c'était elle, est-ce que je travaillerais comme ça ? ». Toutefois, dans le même temps, pour travailler en tant que professionnel, il ne faut surtout pas considérer la résidente comme sa mère. Réfléchir à ces deux postures, c'est être sur la voie de la bienveillance.

### La seule chose vraiment valable : prenez soin de vous.



### Echange entre Stéphanie Ridet et Christophe Bouché

S. Ridet

Nos institutions sont lourdes avec un public varié. Manque de temps, de moyens.

En réalité, patients et résidents ont compris que celui qui ne va pas bien, c'est celui dont on parle. On ne parle pas, ou moins, de celui qui va bien. Les résidents sont capables de créer du symptôme pour qu'on s'inquiète d'eux, qu'on s'occupe d'eux.

C. Bouché

D'un point de vue social, quelqu'un d'agité pose des soucis dans une institution. Or c'est le moyen de cette personne d'évacuer son angoisse. Toutefois, il faut donner un peu de temps à chaque résident, même à ceux qui ne « font pas de bruit », car ils sont peut-être également angoissés mais ne l'expriment pas. Chacun a besoin de cette empathie, pas seulement les personnes qui manifestent leur souffrance. Le fait de vivre en institution place le résident en situation régressive. « Si je ne veux pas être oublié, il faut que l'on me voie, donc que je développe du symptôme ».



## Des recommandations se fabriquent ... Yann Rollier, Directeur du CREA Bretagne

Le thème de la bientraitance figure au premier plan du programme de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux (ANESM). Des recommandations se fabriquent, elles donnent l'état de l'art, l'état d'une question telle qu'elle est perçue par l'ensemble des acteurs à une époque donnée. Cette relative unanimité fait sa force mais aussi sa limite, si elle est uniquement perçue comme un catalogue de bonnes intentions.

La bientraitance est une des conséquences de l'exigence de solidarité, d'équité et de justice.

La bientraitance, c'est transformer la simple prestation supposée, attendue, en manifestation bien assurée de recherche de sens et d'action coordonnée. La bientraitance (à la fois attitude proactive et mémoire du risque) dans la réalité quotidienne de nos interventions suppose en fait d'inventer souvent l'action, voire d'innover vraiment, à savoir :

- agir à point nommé plutôt que selon un réflexe figé ;
- faire avec les inventions mêmes des personnes ;
- savoir harmoniser le vivre ensemble ;

Les institutions médico-sociales sont déjà animées par des collectifs d'acteurs qui :

- inventent ensemble
- rénovent les approches éducatives, de soins et pédagogiques...;
- reconnaissent leurs propres inventions et celles des usagers.

Elles vont devoir continuer à mobiliser les capacités à interroger les pratiques et mettre en lien les différentes phases de réponses aux usagers et non décliner une série de normes opposables.

Il est en effet recommandé que la bientraitance soit un effet dynamique d'exigence collective qui, en tant que telle, soit reçue par chaque structure de manière singulière, selon ses spécificités et ses missions. Ces recommandations nécessitent une appropriation et une mise en oeuvre adaptée et non pas une lecture littérale.

*Un grand merci à Yann Rollier qui a remplacé au pied levé Edgar Morin dans un délai très court.*

## Les résidents en scène

### L'assise ou étude sur le portrait

Yvonne Cloatre, infirmière au foyer de vie de Briec, a réalisé de magnifiques portraits des Usagers du Foyer Henri Laborit. Ses œuvres ont été exposées durant la durée du colloque accompagnées d'un poème de Brigitte Chauvin.



### Alice ou le monde des merveilles

Entre deux pérégrinations sur les routes de France, Catalyse est revenue jouer jeudi soir « Alice » dans le jardin de son enfance, le théâtre de Morlaix, comme illustration du colloque sur la bientraitance.

Fable sur les vicissitudes de la rencontre d'une enfant avec le monde, avec la vie, Alice, incarnée par une étonnante Christelle Podeur, tourbillonne autour de tableaux plus surprenants les uns que les autres, et comme les autres comédiens avec fantaisie, avec liberté, inventivité, générosité, etc.

L'enchantement se poursuit à la causerie d'après spectacle à laquelle les acteurs se prêtent avec un naturel et une simplicité qui laissent à penser que la bientraitance peut être aussi l'art de faire advenir les talents ou les « merveilles » de chacun.



### Le spectacle de fin

25 artistes sur scène, en provenance de plusieurs établissements des Genêts d'Or. Une flûte ouvre le spectacle, des pinceaux commencent à parcourir des toiles en fond de scène, des tableaux musicaux se succèdent. Un auteur-compositeur nous offre sa chanson. Jacques Brel et ses « bonbons » sont revisités avec talent. Puis toute la salle accompagne les artistes dans un « emmenez-moi » final. Des centaines de gants blancs s'agitent, sur scène et dans les gradins, se rejoignent dans une poignée de main imaginaire. Un superbe travail collectif. Un final d'une émotion rare.





## Micro couloir

### Trois éducateurs spécialisés

Les intervenants explicitent ce que l'on ressent, ils nous dynamisent et nous rassurent, à la fois, nous donnent envie de travailler ensemble, comme la table ronde avec les services généraux, et on y gagne... tout le monde y gagne.

### Une monitrice éducatrice, une éducatrice spécialisée

C'est l'occasion de se rencontrer, de créer des liens, d'améliorer notre réseau pour mieux répondre aux besoins des Usagers.

### Une aide médico-psychologique et une infirmière

Les formateurs, intéressants et accessibles, ont revisité des notions que l'on connaît et qu'il fallait rappeler. L'intervention d'Eric Fiat, nous a interpellé, nous incitant à nous référer à nos propres limites. C'est bien que les difficultés soient entendues par notre hiérarchie.

### Deux monitrices éducatrices

Les interventions étaient de grande qualité. L'organisation et l'accueil étaient parfaits. La réflexion amène l'action, d'où le besoin de se retrouver, de discuter de nos pratiques. Ça nous donne des pistes de travail.

### Trois directeurs d'établissements

Ça nous permet d'alimenter les réflexions qui restaient au sein de l'établissement. Ce sont des apports de concept à retravailler. La formation permanente permet de trouver des solutions, d'éviter l'émiettement. Il est indispensable d'avoir des moments où on est un grand nombre à entendre le même message. C'est constitutif d'une culture professionnelle élargie. Ça donne du contenu au projet associatif, ça l'illustre.

### Un moniteur d'atelier

C'était très positif, très instructif, notamment l'intervention d'Eric Fiat. J'ai trouvé qu'il n'y avait pas assez d'échange dans certains débats, notamment sur les ESAT. Il aurait peut-être fallu le préparer avant dans les établissements.

### Un directeur général

L'Association Genêts d'Or c'est une grande famille. Ce colloque fait penser à une grande réunion de famille. Bien être, bonne humeur, attentions. Tout le monde était très attentif, avec une capacité à entendre l'humour. Je lance deux invitations : l'Assemblée Générale 2010 en présence d'Eric Fiat. Et les 50 ans de l'Association Les Genêts d'Or dans 4 ans. Merci à tous.

### Une monitrice-éducatrice

J'attendais quelques réponses... Je sais que je dois continuer à me poser des questions et que je ne suis plus seule à me les poser.

### Une secrétaire

Ce colloque m'a permis de rencontrer des professionnels qui sont au contact des Usagers et de parler de leur pratique. J'ai été très touchée par les témoignages lors des tables rondes.

### Un moniteur-éducateur

Entre le mal-être et le bien-être il faut être juste...

### Un éducateur spécialisé

On revit des moments où on a été bientraitant... mais aussi maltraitant... c'est troublant et rassurant

### Un éducateur spécialisé

La bientraitance, c'est se questionner sur nos pratiques et organiser ce questionnement... Ce fut riche en émotion...

## La phrase du jour

Pour être bientraitant avec quelqu'un, il faut connaître sa vie, son histoire (C. Bouché)

## Erratum coulisses

Dans les personnes qui ont œuvré dans l'ombre pour la réussite du colloque, nous avons oublié, hier, Laurent Pierret qui a assuré l'accueil et le transport des intervenants entre la gare ou l'aéroport et le lieu du colloque.

### Comité de rédaction

Yannick Besnier, Vincent Brault, Anita Lucas, Sabrina Jestin, Claudine Pavillon, Luc Raoul  
Photos : Hubert Bardet

## Quelques pistes de réflexion

Nous nous devons de réfléchir à la sémantique des mots, projet de vie, projet personnalisé, projet individualisé, projet d'accompagnement... en effet selon l'âge des personnes cela peut être incongru...

L'éradication de la maltraitance suffit elle à créer de la bientraitance ?

Nos actions se situent dans une perpétuelle recherche d'équilibre entre l'autonomie et la sécurité des personnes. L'équilibre cité ne correspondrait il pas à la bientraitance ?

Nous avons abordé les repères que sont les âges, mais peu le temps nécessaire à tout apprentissage, à tout changement, le temps essentiel à toute adaptation, le temps d'une journée que l'on découpe en séquences pour aider certains usagers angoissés..... Pourtant nous savons que ce temps mal utilisé est souvent source de maltraitance.