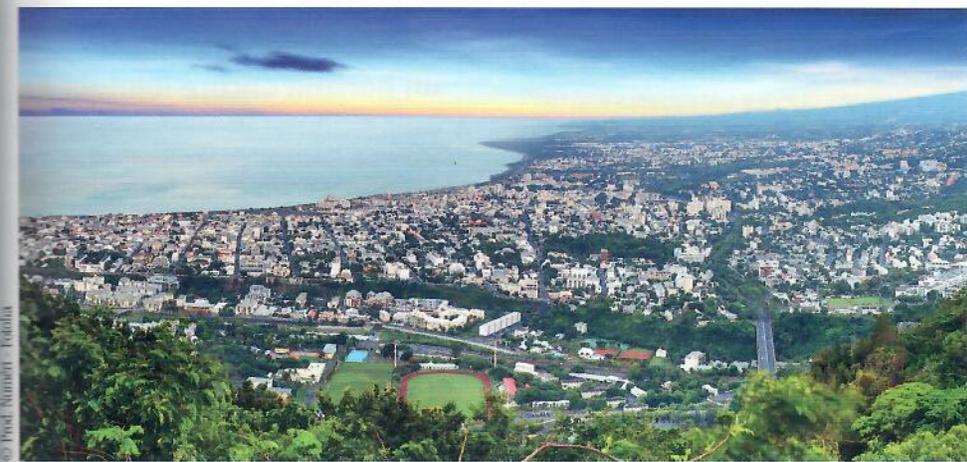


La vulnérabilité des gramounes

Reportage sur la prévention de la maltraitance à la Réunion

L'association ALMA Réunion organisait en novembre les premières Assises de la bientraitance. À cette occasion, la plupart des acteurs intervenant dans le domaine de l'accompagnement des publics vulnérables (personnes âgées et handicapées), était réunie. Leurs échanges ont permis de partager des constats sur les principaux risques de maltraitance identifiés localement, de faire un point sur les actions de prévention déjà menées, et d'explorer les enjeux de la bientraitance.



À u regard de la situation en métropole, l'accompagnement à domicile des personnes âgées ou handicapées à la Réunion, présente certaines spécificités. Les bénéficiaires d'une allocation y sont nettement plus nombreux : il y a trois fois plus de personnes âgées percevant l'APA à domicile (36,5 % des personnes âgées de plus de 75 ans à la Réunion, contre 12,1% de moyenne en métropole¹), ce qui place le département de la Réunion au 1^{er} rang du taux de bénéficiaires. Du côté des personnes en situation de handicap, l'écart est moins marqué, mais le nombre de bénéficiaires d'une aide humaine sur l'île, est également supérieur à la moyenne nationale². Avec un taux de chômage trois fois supérieur à la moyenne en France, et un PIB par habitant nettement inférieur (19 439 euros à la Réunion, contre 31 076 euros en moyenne pour la France³), les allocations pour l'aide aux personnes apparaissent comme un filet de sécurité contre la pauvreté. Dans ce contexte, quelles sont les formes de la maltraitance, et comment y faire face ? L'expérience

de l'association ALMA Réunion est précieuse : elle nous donne prise sur des réalités souterraines, qui restent le plus souvent cachées derrière le tabou qu'elles provoquent.

Des bénévoles qui refusent la fatalité

Elles s'appellent Pascale, Christiane, Yvette, Marie-Paule, Aïmée, Chantale. Elles sont retraitées, et elles consacrent une partie de leur temps à travailler bénévolement au sein de l'association ALMA Réunion. Certaines d'entre elles exerçaient un métier dans le domaine de la protection des personnes vulnérables, et leur engagement aujourd'hui semble un prolongement évident de leurs responsabilités professionnelles d'hier : Pascale, la très dynamique présidente de l'association, était chef de bureau à la sécurité sociale ; Marie-Paule était médecin dans une équipe médico-sociale du conseil départemental. D'autres comme Yvette, ancienne institutrice, ou Christiane, ex cadre de direction, n'avaient *a priori* pas de raisons personnelles ou professionnelles pour s'engager dans la lutte contre la maltraitance. Mais leur chemin a croisé celui d'une autre bénévole, qui a su les embarquer. Plus aptes à s'interroger qu'à marteler des évidences, c'est le refus de la fatalité qu'elles partagent, et une certaine foi en l'humanité. Contrairement aux discours militants, trop souvent manichéens et

« Deux diablasses »

L'appelant est une personne qui souhaite rester anonyme. Elle appelle ALMA pour signaler les mauvais traitements que subirait une personne en situation de handicap. Il s'agit d'une dame, âgée d'une cinquantaine d'années, lourdement handicapée sur le plan physique et mental. Depuis de longues années, elle vit chez un couple d'amis de la famille, qui l'héberge et qui l'aide pour les actes de la vie quotidienne. Mais l'épouse a fait récemment un AVC, et elle n'est plus en capacité de s'occuper de la dame. Ce sont ses deux filles qui ont pris le relais, et qui sont les auteures présumées des maltraitances. L'appelant rapporte des faits inquiétants : la dame serait lavée avec un jet d'eau au milieu de la cour, elle dormirait sur une planche dans le poulailler, ses repas lui seraient donnés dans une gamelle, et elle recevrait des coups quand elle se met à crier. En outre, la dame aurait été victime d'abus sexuels de la part de l'un des beaux-fils ; l'appelant indique qu'il y a eu une plainte déposée, et que la justice est saisie de cette affaire. Les deux filles seraient également maltraitantes envers leur mère, qu'elles forceraient à effectuer des tâches ménagères alors qu'elle n'a plus les capacités physiques nécessaires. L'appelant indique l'adresse précise du lieu où est hébergée la dame handicapée, mais refuse de donner son identité, craignant des représailles de la part des filles, désignées comme « deux diablasses ».

Les bénévoles de ALMA vont transmettre une alerte à la cellule départementale de recueil des informations préoccupantes. Cependant, ils ne connaissent que l'adresse de la personne présumée victime, et le Département ne dispose pas des moyens suffisants pour effectuer des recherches si l'identité de la personne n'est pas connue. Les bénévoles de ALMA supposent que la personne est déjà bénéficiaire d'une allocation délivrée par le département (ACTP ou PCH) qui doit servir à indemniser le couple chargé d'effectuer ses aides humaines, donc qu'elle est connue par les services du Département. De même, le couple dispose peut-être d'un agrément en tant que famille d'accueil, agrément délivré par le Département. En transmettant ces informations, les bénévoles espèrent donc que le Département pourra identifier la personne, et le cas échéant, effectuer un signalement auprès du procureur de la République.

1. Source : Drees, Enquête Bénéficiaires de l'aide sociale départementale au 31/12/2013 ; Insee, estimations provisoires de population au 01/01/2014 (janvier 2015)
2. Ibid.
3. Source : Insee, base 2005. Insee - Estimations de population (résultats provisoires arrêtés début 2014 pour 2012 et 2013).

Le Dr Pierre Catteau, une figure tutélaire

Bien connu par les professionnels de la gérontologie, et par les patients, les « gramounes » qui ont eu la chance de recevoir ses soins, le médecin Pierre Catteau est à l'origine de la création de ALMA Réunion. En effet, à la fin des années 90, il confie à Pascale Savoye la réalisation d'une étude sur la maltraitance des personnes âgées vivant à domicile, dont les résultats ont permis de donner l'impulsion pour fonder l'association ALMA Réunion. Président de la SGIR (société de gérontologie de l'île de la Réunion), le Dr Pierre Catteau était reconnu comme un pionnier et un ardent défenseur de la bientraitance. Son intervention était très attendue lors des assises, mais très souffrant, il n'a pas pu y participer. Il est décédé le lendemain.



sur les différentes formes de maltraitance, a permis de rappeler les fondements du problème : toutes les couches de la société sont concernées par le risque de devenir maltraitant, sans distinction d'âge ou de sexe. Le plus souvent, les auteurs de maltraitance sont les proches de la personne, ce qui explique que la plupart des victimes préfèrent se taire. Et paradoxalement, c'est en aidant les auteurs de maltraitance à mieux comprendre quelles sont leurs responsabilités vis-à-vis de la personne vulnérable, qu'on l'on peut aider indirectement les victimes. Mais si les professionnels se mobilisent depuis plusieurs années pour questionner et évaluer leurs pratiques sous l'angle de la bientraitance⁷, qui se soucie de transmettre aux proches aidants, les principes fondamentaux de la bientraitance ?

dénonciateurs, ce qui est frappant avec elles, c'est leur retenue : un mélange de prudence dans le jugement (sur les personnes, victimes ou auteurs présumés de maltraitance), d'humilité dans la conception de leur rôle (elles proposent simplement d'écouter, pas de se battre contre des injustices), et de ténacité (vis-à-vis des institutions, parfois réticentes à agir). Pour rendre compte de la difficulté à appréhender les risques de maltraitance, elles évoquent une situation récente. (voir encadré p.13)

Une fonction de lanceur d'alerte

Le travail des bénévoles de ALMA s'effectue selon une répartition des rôles bien agencée. Le recueil d'informations sur les situations, est réalisé par les écoutants, ceux qui assurent les permanences téléphoniques et qui prennent les appels. L'association ALMA Réunion pratique la « double écoute » : les écoutants travaillent en binôme, et tandis que l'un discute avec la personne appelante, l'autre reste silencieux et ne fait qu'écouter. Cette double écoute permet ensuite de croiser les points de vue pour bien mettre en évidence les éléments importants, et mieux s'interroger sur ses propres doutes pour éviter toute interprétation. Plusieurs appels peuvent être nécessaires pour réunir des informations, qui sont données par l'appelant de façon désordonnée ou confuse.

Aux côtés des écoutants, c'est ensuite le bénévole référent qui va mener les investigations, et qui va éventuellement décider des démarches à mener. Dans le cas évoqué, le référent assure la transmission des informations auprès des services du Département. Plusieurs règles encadrent le travail des bénévoles : ne pas rappeler les personnes (car le risque est d'aggraver la situation si l'appel est pris par un tiers), avoir l'accord des personnes pour transmettre des informations à des professionnels ou des institutions, respecter l'anonymat de l'appelant. Par ailleurs, les bénévoles ont tous reçu une formation à

l'écoute, et respectent une charte éthique⁴. Ces exigences que les bénévoles s'imposent, leur permettent d'être pris au sérieux dans leur fonction de lanceur d'alerte ; ils savent qu'ils ont aussi une réputation de redresseur de tort auprès des travailleurs sociaux et des professionnels de santé.

Mobiliser pour creuser le sillon de la bientraitance

L'organisation des Assises de la bientraitance, était l'occasion pour ALMA Réunion de réunir tout son réseau et de renforcer les coopérations. L'association intervient déjà dans certains établissements (Ehpad) et services médico-sociaux (SAAD) pour former le personnel. Mais dans 9 cas sur 10, les risques de maltraitance identifiés par ALMA Réunion, concernent des personnes qui vivent à domicile, sans aide de professionnels. Le Département a rappelé la double problématique de santé publique (la dépendance à un tiers débute 20 ans plus tôt qu'en métropole) et de précarité (42% des plus de 65 ans sous le seuil de pauvreté) qui accentue la vulnérabilité des personnes âgées, les « gramounes » comme on les appelle affectueusement à la Réunion.

Malgré la création récente de la cellule départementale de recueil des informations préoccupantes, la question des « maisons de retraite marron⁵ » n'a pas été évoquée, alors que les bénévoles de ALMA estiment que dans ces lieux d'hébergement clandestins, les risques de maltraitance sont plus importants qu'ailleurs. L'éclairage apporté par Françoise Busby, ancienne directrice générale de ALMA France⁶,

4. Charte éthique de la fédération 3977 contre la maltraitance, accessible en ligne : <http://www.alma03.fr/ethique/charte-ethique/>

5. Cf. note du CESER, Les personnes âgées à la Réunion : anticiper les risques et les besoins, 2011, accessible en ligne

6. Depuis 2014, ALMA et Habeo ont fusionné pour former la fédération 3977 contre les maltraitances : <http://3977contrelamaltraitance.org>

La coordination, un horizon encore lointain ?

A grand trait, le cas de maltraitance le plus fréquent à la Réunion, est le suivant : un enfant qui ne travaille pas, retourne habiter chez ses parents, en se proposant de les aider. Il tente d'éloigner ses frères et sœurs, pour que ses parents âgés et dépendants ne puissent pas se plaindre. Il leur soutire de l'argent, vit à leurs dépens, et plus les besoins d'aide augmentent, plus l'enfant devient maltraitant. Si les parents ont le malheur d'avoir fait une donation partiale, et que l'enfant garde à domicile ses parents dans des conditions dégradantes, la justice est impuissante à agir. Les solidarités familiales, culturellement très enracinées à la Réunion, sont mises à mal par la pauvreté, et le coût des maisons de retraite - aussi élevé qu'en métropole - rend cette solution inaccessible au plus grand nombre.

Le professeur Réjean Hébert, ancien ministre de la santé et des services sociaux au Québec, a rappelé lors des Assises que si les solidarités familiales sont mises autant à contribution, avec des aidants épuisés qui finissent par devenir maltraitant, c'est aussi parce que l'Etat ne répond que très partiellement aux besoins d'aide. Il insiste également sur le rôle prépondérant de la coordination, mais au regard du Québec, la situation à la Réunion comme en France présente un tableau plutôt sombre : trop de structures qui se superposent (CLIC, réseau, MAIA), trop de financeurs différents (Département, ARS, Caisses de retraite), trop de corporatisme et d'enjeux de pouvoirs entre professionnels, et pas assez de conviction pour faire changer les choses. Loin d'être découragés, les bénévoles de ALMA Réunion savent enrôler avec elles toutes les bonnes volontés. ■

Franck Guichet, sociologue (émiCité)

7. Cf. la recommandation ANESM « la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », 2008.