

La bientraitance ensemble, on avance !



Une matinée partagée entre
personnes accompagnées et professionnels
de

cap devant!
ACCUEILLE ET ACCOMPAGNE LE HANDICAP
AU CŒUR DE LA VILLE, AU CŒUR DE LA VIE

Pourquoi ce livret ?

Une matinée d'échanges et de rencontres entre personnes accompagnées et professionnels de Cap' devant ! a eu lieu le 14 novembre 2023.

Ce projet porté par l'association et son comité Vie associative est né du souhait des personnes accompagnées par les différents établissements de l'association de se rencontrer, de mieux se connaître et de réfléchir ensemble sur des thèmes forts.

Ce livret retrace les échanges de cette matinée dans le cadre d'un théâtre forum sur le thème de **la bientraitance**.

Les spectateurs étaient invités à réagir suite à une représentation de moments de la vie quotidienne, par des acteurs jouant Rémi (personne en situation de handicap résidant dans un foyer) et Sophia (AES depuis 6 mois).

Ce livret a pour objectifs de :

- Témoigner des propos des personnes qui sont intervenues dans le contexte présenté, écrits tels qu'ils ont été exprimés oralement.
- Susciter au sein des établissements des groupes de parole entre les personnes en situation de handicap et les professionnels.
- Réfléchir ensemble sur les relations entre personnes en situation de dépendance et professionnels.
- Sensibiliser à l'attention à porter aux actes de la vie quotidienne dans une démarche d'amélioration de l'accompagnement.

Nous espérons que les propos non censurés et les dessins les illustrant ne choqueront pas les lecteurs et permettront à chacun, personnes en situation de handicap et professionnels, de réagir, de réfléchir, de sourire...

Bonne lecture.



La bienveillance, présentée sous forme d'un théâtre forum

Le théâtre forum est un outil de réflexion interactif permettant de mobiliser un groupe vers la résolution de problèmes dans une dynamique d'échanges constructifs.

Les comédiens jouent une histoire illustrant des situations problématiques ou conflictuelles devant un groupe de personnes afin de communiquer et sensibiliser sur un sujet.

Les « spect-acteurs », sont ensuite invités à partager leur ressenti puis remplacer l'un des acteurs sur scène pour proposer des solutions alternatives.

La Compagnie Les Rêves Fous a joué des scénettes de la vie quotidienne. La centaine de participants présents (personnes accompagnées et professionnels) a ensuite été invitée à la réflexion.

"FORUM-THÉÂTRE" POUR LES NUL.LE.S

① Vous laissez faire les pros



② C'est votre tour de monter sur scène (pendant qu'on décomprime au bar...)





Des échanges illustrés en direct par la dessinatrice Agnès Lanchon



Il n'y a pas que le handicap
dans la vie...



...il y a aussi
les émotions



Nous on est sensible...
faut pas être "brutus"!



➤ La prise de contact

Sophia entre sans frapper chez Rémi, qui remet précipitamment sa couverture sur lui. Elle ouvre grand le rideau de sa chambre en parlant, sans vraiment le regarder. Rémi est au téléphone avec sa compagne.

Elle lui enlève le téléphone des mains et sa couverture. Il essaye de résister sans pouvoir.

Rémi fait la tête, très contrarié. Il reste fermé et ne répond pas à Sophia.

Sophia (ton infantilisant) : On va comment aujourd'hui, Mimi ? (sans attendre la réponse, allant vers lui). T'es déjà au fauteuil ? Tant mieux, ça ira plus vite ! Allez hop, à la douche !

Rémi (la reprend sur son surnom, agacé) : Rémi !

Sophia : Quoi, Rémi ? Oui ben, c'est gentil, Mimi !

Rémi : Mon nom, c'est Rémi !

Sophia : Qu'est-ce que je vois, là, Mimi ? C'est pas bien de fumer avec ce que t'as !

Mais qu'il est mimi..



RÉMI, C'EST PLUS L'HEURE DES BAVARDAGES !



➤ La parole aux participants

« Sophia n'a pas frappé avant d'entrer. Dire bonjour, demander comment allez-vous ? »

« Sophia tutoie Rémi, l'appelle Mimi...
Il lui rappelle que son nom est Rémi. »

« Il faut nous respecter nous
demander si on peut nous tutoyer,
si on peut nous appeler par un
diminutif... »



« Merci de tes conseils, garde les
pour toi ! »

« Demander ce que l'on souhaite,
ne pas décider pour nous... »

« Il faut trouver une meilleure façon de communiquer sans crier,
sans s'invectiver. »

➤ Le transfert à la douche

Sophia emmène le fauteuil à la douche et empoigne Rémi au niveau du bassin. Elle le jette sur le siège de la douche, puis se tenant les lombaires avec douleur, elle écarte le fauteuil roulant. Elle essaye maladroitement de remonter Rémi, sans s'intéresser vraiment à ce qui ne va pas. Elle commence à le doucher en commençant par le visage.

Sophia : (à Rémi, qui s'accroche à sa couverture) Ça suffit, on arrête les enfantillages ! T'as vu l'heure ?! C'est qui qui va préparer votre déjeuner, après ?!. Allez, les pattes sur mes épaules. 1, 2, 3 ! Ouuulalala. ! Et ça, 30 fois par jour ! C'est mon dos qui paye, j'peux te l'dire !! ... Pourtant, ça se voit pas sur la paye, hein !! Alors, il a dormi comment, le Mimi ?! (silence) Tu sais qu'c'est pas poli de ne pas répondre quand on te parle ! Hein, Mimi ?! Tu me fais la tête ?!

Rémi : J'ai quand même le droit d'avoir des problèmes qui n'ont rien à voir avec vous.



➤ La parole aux participants

« Elle décide tout à sa place, elle ne lui demande pas ce qu'il veut. Moi j'ai remarqué l'aide l'a soulevé pour le mettre sur la chaise brusquement ... »

« On n'est pas des sacs à patates ! Il faut plus de délicatesse. »



« La professionnelle fait le transfert toute seule et après si elle a mal au dos, elle ne va plus pouvoir travailler. »

« Il faut appeler une collègue ou bien utiliser un lève-personne... parce que là, la personne elle va se casser la figure. »

« Il ne faut pas bousculer la personne, il faut aller doucement On peut proposer à la personne de faire elle-même son transfert, en lui laissant le temps. »

➤ La douche

Sophia commence à doucher Rémi en commençant par le visage avec un gant. Elle mouille le dos de Rémi avec le jet de la douche.

Rémi (surpris) : Ah ! c'est trop chaud !

Sophia (touche avec le bout de ses doigts, pour montrer que ce n'est pas chaud) : Mais non, c'est pas chaud ! Oh, quelle chochette ! T'es toujours en train de te plaindre, toi !

Rémi : Je peux le faire, le visage, je peux le faire.

Sophia : Ah non, ça va mettre des plombes, suis en retard. (elle regarde sa montre, tout en lui frottant, torse et bras). Regarde la chance que t'as ! On te bichonne, on te lave, on te prépare à manger... ! Moi j'aimerais bien qu'on s'occupe de moi comme ça !

Rémi : Vous comptez me décaper longtemps comme ça ?

*Je préfère quand c'est
Linda, elle est douce*



➤ La parole aux participants

« Il faut commencer par laver les mains et pas la tête et je trouve qu'entre Rémi et Sophia, il n'y a pas assez de communication. »

« Il faut arrêter de dire qu'elle est pressée, elle doit prendre son temps. »

« On n'est pas des machines, avant d'être des handicapés, on est des vivants ! »



« Là, tu as une personne qui est à côté de toi, mais si tu es seul, il faut avoir une sonnette dans la douche qui alerte le bureau des aides ; comme ça je suis en sécurité et ils font ce qu'il faut. »

« On ne peut pas dire à un résident « j'ai pas le temps ». Il faut travailler avec le résident, et avoir un minimum de respect verbalement dans l'accompagnement. »

➤ Le petit déjeuner

Le téléphone de Sophia sonne. Elle répond, en ramenant Rémi devant la table, en le cognant. Elle lui prépare un café dans un mug et s'assoit à côté en regardant son téléphone. Il tente de boire son café (trop chaud), prend sa cuillère et s'apprête à manger les céréales, Sophia, pianote toujours sur son téléphone posé sur la table, tout en donnant mécaniquement à manger à Rémi.

PETIT-DÉJ

Sophia : Allez, au petit déj, faut arrêter de traîner, là ! Tiens, je te mets des boooooonnes céréales !

Rémi : J'ai pas envie de céréales, là... Je pourrais avoir du sucre ?

Sophia : Ah, tu pouvais pas le dire avant !



Sophia prend une cigarette dans le paquet de Rémi. Rémi est mal à l'aise, il ne peut pas boire son café tranquille. Il sent l'impatience de Sophia qui regarde l'heure sur son téléphone et si le mug se vide...

Sophia (finit par se lever, agacée) : Bon, je débarrasse déjà le reste, hein...

Sophia (irritée) : Vous feriez quoi sans nous, hein ! ?

Rémi (se permet, avec une pointe d'agressivité) : Sans nous, vous n'auriez pas de boulot !

➤ La parole aux participants

« Attention à la position du résident par rapport à la table, il faut mettre les jambes sous la table. »

« Il faut se placer face au résident et parler avec lui. »

« Quand on mange à côté d'une personne qui utilise son portable, ce n'est pas du tout agréable. »



« En fait l'aide peut utiliser son téléphone s'il y a un problème, une urgence, elle doit demander l'autorisation aux résidents pour pouvoir utiliser son téléphone. »

On ne prend pas les affaires des résidents sans demander



« On n'a pas le droit de prendre une cigarette sans demander et on ne peut pas fumer dans un établissement... »

« Il faut respecter la personne, lui parler, s'adapter à ses souhaits et à son rythme.

Ce n'est pas au professionnel de décider, l'aide doit demander à la personne « Qu'est-ce que tu veux manger au petit déjeuner ? » et ne pas lui imposer... »

➤ Le respect de la vie privée

Sophia rince la serpillière dans le seau.
Elle est sur le point de partir.

Rémi : J'peux vous demander quelque chose ? Je... J'aurais besoin de préserv...atifs...

Sophia (stupéfaite) : Mais... Pourquoi faire ?

Rémi : Bah pour faire des bombes à eau !

Sophia : Hein ?

Rémi : Pour voir ma copine !!! Ma petite amie, mon amoureuse.

Sophia (le regarde abasourdie) : Ben voyons Mimi, allez, arrête tes délires... Mais... Elle est en fauteuil aussi, ta copine ?

Rémi : Non.

Sophia : Elle a quoi comme problème, alors ?

Rémi : Des problèmes philosophiques.

Sophia : Quoi ?

Rémi : Elle est prof de philo.

Sophia : Ben y'en a qui ont du temps à perdre... Écoute, Mimi, je ne veux pas me mêler de ce qui ne me regarde pas, mais...

Méfie-toi, quand même, c'est peut-être une fille tordue ! C'est pas normal qu'elle se mette avec... toi, quoi.

Rémi : j'ai juste besoin de préservatifs.

Sophia : Ouh là, ça c'est pas de ma responsabilité !... Oui, ben en tout cas, pour tes... préservatifs, là, tu demanderas au directeur.

Rémi (mécontent) : C'est ça, je vais aller raconter ma vie au directeur.



➤ La parole aux participants



« Le personnel doit être à l'écoute des résidents, elle ne le respecte pas. »

« Il demande des capotes, elle fait comme si elle ne l'entendait pas. Je lui dirais d'être à l'écoute et d'en parler à l'équipe. »



➤ Des accompagnements indispensables

Sophia regardant sa montre se dirige vers la porte, pressée. Rémi l'interpelle. Revenant sur ses pas elle l'emmène sur les WC. Elle attend, regarde sa montre. Sollicitée par une collègue, elle quitte précipitamment le studio de Rémi.

Sophia: Bon, écoute, moi j'y vais, là ! Je suis déjà super en retard ! j'ai pas que ça à faire.

Rémi : Vous pouvez m'amener aux toilettes, s'il vous plait ?

Sophia : Oh non ! Mais vous faites tous exprès, là ! C'est pas le moment, Mimi ! J'ai pas le temps !

Rémi (sur les toilettes) : Sophia ?!... Y'a plus de papier... SOPHIA ?!!! SOPHIA ?!...



➤ La parole aux participants

« Même si Sophia est pressée, si Rémi veut aller aux toilettes, il faut l'emmener. »

Si le résident veut aller aux toilettes, il faut l'amener aux toilettes!



« Ça la fait chier mais c'est lui qui a envie !! »

« Juste que le résident, il doit remercier les professionnels quand ils nous aident. »

➤ Et si le dialogue s'instaurait ?

La scène rejouée

Sophia : Alors il a dormi comment le Mimi ?

(Silence de Rémi)

Sophia : Et il me fait la gueule en plus ! je fais mon job et on n'est pas content . Eh ben ça donne envie de vous aider ! Tu sais que c'est pas poli de ne pas répondre quand on te parle ! Hein Mimi, tu me fais la tête ?



Cindy, personne accompagnée, vient rejouer la scène à la place de la professionnelle Sophia

Cindy : Ça ne va pas ?

Rémi : j'ai pas bien dormi.

Cindy : Qu'est ce qui se passe ?

Rémi : j'ai des petits problèmes, je suis un peu tout seul ici, je voudrais de la visite, c'est pas toujours facile.

Cindy : Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour toi ?

Rémi : j'aimerais pouvoir sortir le soir.

Cindy : Mais cela peut s'aménager.

Rémi : Pour l'instant je ne peux pas.

Cindy : Mais t'en a parlé à quelqu'un.

Rémi : Ils ont peur.

Cindy : Tu en as discuté avec des éducateurs ?

Rémi : Ils disent : si la famille veut pas on ne peut pas.

Cindy : Je ne te promets rien mais on peut voir avec l'équipe et c'est toi qui fixes tes envies.

Rémi : Elle va me quitter, on ne peut pas se voir le soir, je crois que ma famille ne l'aime pas.

Cindy : On peut faire un rendez-vous avec la famille et l'équipe.

Rémi : Ah, bien ça je veux bien.

Cindy : Je ne te promets pas que ça va réussir.

Rémi : Ah bon, ça va pas marcher ?

Cindy : On aura essayé après ce sera à toi de montrer que tu es en capacité.

Rémi : Et si ça marche pas, je fais quoi ?

Cindy : On n'a rien pour rien dans la vie.

Rémi : Ben merci quand même.

Cindy : De rien...

**Et vous, comment auriez-vous rejoué cette scène ?
Qu'auriez-vous proposé ?**

➤ Et si le dialogue s'instaurait ?

La scène rejouée

Rémi : J'peux vous demander quelque chose ?

Sophia (essorant la serpillère puis revenant vers lui, la serpillère en main) : Encore ?! C'est pas mon jour...

Rémi (mal à l'aise) : Je... J'aurais besoin de préserv...tifs (dit la fin dans sa barbe).

Sophia : De quoi ???



Cindy rejoue la scène à la place de Rémi pour montrer comment le résident par son attitude pourrait établir un vrai dialogue

Cindy : Excusez-moi Sophia j'ai quelque chose à vous demander.

Sophia : Encore ! c'est pas mon jour !

Cindy : Je peux avoir des capotes pour ce soir ?

Sophia : Pourquoi ?

Cindy : Pour faire l'amour.

Sophia : Avec qui ?

Cindy : Avec mon partenaire.

Sophia : Ton partenaire !!

Cindy : T'es pas au courant de tout.

Sophia : Arrête tes bêtises !

Cindy : C'est pas des bêtises, il faut mieux mettre des capotes plutôt que d'avoir une maladie.

Sophia : Pour ça faut vraiment un partenaire, qu'est-ce que tu me racontes ?

Cindy : Ça, ça ne te regarde pas mais les capotes, ça vous regarde parce que t'imagines si j'avais une MST...

Sophia : D'abord ce n'est pas ma responsabilité, des capotes tu t'imagines...

Cindy : C'est pas ta responsabilité, mais tu dois m'aider à m'en procurer parce que cela se fera avec ou sans capote.

Sophia : T'as qu'à aller à la pharmacie.

Cindy : T'as vu comment je peux me déplacer ?

Sophia : Je n'ai pas que ça à faire, tu t'imagines si je dois m'occuper d'aller faire les courses intimes de tout le monde, c'est pas possible.

Cindy : Je te comprends tout à fait, mais t'imagines s'il y a une MST dans le foyer...

Sophia : Bon bref je vais t'en filer mais t'en parles pas à tout le monde.

Cindy : Ne t'inquiète pas, je ne raconte pas ma vie personnelle à tout le monde.

Et vous, qu'en pensez-vous ?

On peut tutoyer
on se connaît depuis
des années



le transfert à DEUX
professionnels !



... Sophia + LINDA
par exemple!

LANOTHE

Il faut demander gentiment:
"puis-je avoir du sucre ?"



POUR UNE "SWEET" COM !

LANOTHE

Bientraitance, de quoi parle-t-on ?

La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne :

- de sa dignité,
- de ses particularités,
- de ses besoins et attentes,
- de ses sensibilités,
- des spécificités de son parcours.

La mise en œuvre de la bientraitance nécessite des échanges continus entre tous les acteurs :

- personnes accompagnées,
- familles et proches,
- professionnels, bénévoles...

La bientraitance vise à promouvoir le bien-être de la personne en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.¹

« Il peut s'agir de maltraitance passive tissée de «petites» négligences quotidiennes : faire des toilettes trop rapides, ne pas répondre aux appels des personnes, servir des repas trop tôt, ne pas respecter les rythmes de chacun pour le lever et le coucher...»²

¹ Extraits de la recommandation de bonnes pratiques « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » Conseil scientifique de l'ANESM. Juin 2008

² Philippe Bas, Ministre aux personnes handicapées 2005-2007 « Développement de la bientraitance et renforcement de la lutte contre la maltraitance »

Bienveillance, repères pour sa mise en œuvre³

Être dans une démarche de bienveillance suppose d'adapter chaque accompagnement à chaque personne, en tenant compte de l'évolution de ses besoins ou attentes.

Cela implique des échanges réguliers entre les professionnels, le résident et son entourage (familles, partenaires, tuteurs, médecins).

La personne en situation de handicap, co-auteur de son parcours

- Respecter les droits et les choix de la personne accompagnée concernant sa vie.
- Informer la personne accompagnée, premier pas vers l'autonomie.
- Favoriser toutes les possibilités d'autonomie dans la vie quotidienne.
- Faciliter la liberté d'expression.
- Entendre la parole de la personne accompagnée et respecter sa légitimité.
- Être attentif au refus et à la non-adhésion.
- Prendre en compte les rythmes de la personne accompagnée (sommeil, lever, toilette, repas...).
- Rendre effective la participation de la personne accompagnée au fonctionnement de l'établissement.

³ Extraits de « La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre » ANESM 2008

Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance

- Favoriser la qualité de vie au travail pour apporter à la fois bien être, santé et implication.
- Sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission.
- Établir des moments d'échange réguliers entre professionnels, permettant d'éviter les situations d'incohérence entre les approches adoptées par les membres de l'équipe.
- Formaliser les observations par écrit pour assurer un suivi afin qu'elles soient l'objet d'une réelle prise en compte.
- Accueillir le nouveau professionnel pour faciliter son intégration à la structure et sa prise de contact avec les personnes accompagnées.
- Proposer au professionnel des formations sur les spécificités des personnes qu'il accompagne.
- Aider les professionnels à se ressourcer intellectuellement en favorisant un questionnement éthique.
- Proposer un accompagnement ponctuel approprié en cas d'évènements particulièrement difficiles.
- Construire, évaluer, réactualiser un projet d'établissement garant de la bientraitance avec le concours des professionnels.

*Le confort du soignant
favorise un bon soin...*



La qualité du lien entre les professionnels, les personnes accompagnées et l'entourage

- Avoir une approche neutre et sans jugement de valeur.
- Assurer la protection et le bien-être des personnes accompagnées.
- Intervenir immédiatement en cas de violence et analyser les actes (qu'elle vienne des professionnels ou des personnes accompagnées).
- Formuler en présence de la personne accompagnée les informations échangées à son sujet, de manière claire et adaptée.
- Informer les personnes accompagnées sur les changements au sein de l'établissement ou service.
- Aider les personnes accompagnées dans le développement de l'estime de soi en les valorisant et en les soutenant dans leurs projets.
- Créer des occasions d'échanges avec l'entourage.
- Tenir compte du savoir et de l'expérience des proches.
- Respecter les relations de la personne accompagnée avec ses proches.
- Aider les personnes à se créer un réseau en dehors de l'établissement.



Et pour avancer ensemble...



Remerciements

Un grand merci

Aux personnes accompagnées et aux professionnels présents à cette matinée d'échanges pour leur participation active, leurs réactions authentiques, sans tabou.

Merci également

À la compagnie « Les Rêves Fous » qui a animé le théâtre forum.

À Agnès Lanchon qui a illustré par ses dessins cette matinée.

Merci aussi

Aux professionnels du siège qui ont assuré la logistique et l'accueil de la journée, avec disponibilité et bienveillance.

Aux professionnels des établissements qui ont soutenu ce projet.

Ce livret a été relu avec beaucoup d'attention par Manuela Romero, psychologue. Un grand merci pour sa disponibilité.

Merci aussi à Cindy, Marie-Laure, Roxane et Daniel des Foyers du Pont de Flandre pour leur relecture de ce livret.

Lionnel BOIDIN
Directeur général

Hélène SCHUSTER
Présidente

Cette journée a pu se réaliser grâce à la Mairie de Villiers-le-Bel qui a mis gracieusement l'espace Marcel Pagnol à notre disposition et à nos généreux donateurs.

Merci à tous.



Livret rédigé et mis en page par C. et H. Schuster

Imprimé par l'entreprise adaptée Atelier de la Villette, Paris 19^{ème}



www.capdevant.fr



Association Cap' devant



@associationcapdevant



Cap' devant

Pour toute information
complémentaire,
contactez-nous :

41 rue Duris 75020 Paris
01 43 49 22 11
info@capdevant.fr

cap' devant!

ACCUEILLE ET ACCOMPAGNE LE HANDICAP
AU CŒUR DE LA VILLE, AU CŒUR DE LA VIE

Membre actif de la fédération

