

# **Etude sur les représentations de la maltraitance envers les personnes âgées et la gestion de la problématique chez des responsables d'institutions de Suisse romande - Résumé**

## **Contexte**

Depuis 2002, la maltraitance envers les aînés est reconnue comme une problématique socio-sanitaire prioritaire par l'Organisation mondiale de la santé. En Suisse romande, une association pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées (Alter Ego) a été créée en 2002. Elle propose diverses prestations d'information, de formation et de prévention, qui sont pour la plupart peu sollicitées. On constate par ailleurs que très rares sont les situations de maltraitance envers des personnes âgées signalées à la police, à la justice, aux centres LAVI, aux consultations de médecine des violences et à la permanence téléphonique de l'association Alter Ego.

## **Méthode**

Cette recherche semi-qualitative vise à faire le point sur les représentations et la gestion de la problématique de la maltraitance envers les aînés en Suisse romande et à formuler des recommandations pour une optimisation de la prévention. Elle a été réalisée en 2010-2011 par la HEdS-La Source, sur mandat de l'association Alter Ego et avec le soutien de la Fondation Leenaards. L'étude a porté sur 230 institutions (EMS, CMS, UAT/foyers de jour, services hospitaliers) dans les six cantons romands. Elle a réuni 390 participants, dont 328 occupant un poste à responsabilité hiérarchique. Les données ont été récoltées par questionnaire en ligne. Elles ont été analysées quantitativement (statistiques descriptives) et qualitativement (analyse de contenu).

## **Résultats**

### **Expérience de la maltraitance**

Plus de trois-quarts des responsables d'institutions ont déjà été confrontés à une situation de maltraitance envers une personne âgée, et plus de la moitié d'entre eux à une situation impliquant du personnel de leur institution. Les situations décrites renvoient le plus souvent à de la maltraitance psychologique ou physique, mais rarement à de la maltraitance financière.

### **Représentations de la maltraitance**

La maltraitance est perçue par les responsables d'institutions comme une forme de violence et de non-respect de la personne âgée qui cause de la souffrance. Leur connaissance du contexte de la problématique (prévalence, facteurs de risque, etc.) indique qu'ils ont été sensibilisés à la question. De même, ils démontrent une sensibilité à la maltraitance lorsqu'on leur demande de se positionner face à des situations d'aide et de soins. Les participants insistent toutefois sur la difficulté de donner une réponse unique. Ils relèvent la nécessité de prendre en compte le contexte de chaque situation. Certaines situations cristallisent par ailleurs des points de vue très différents (p.ex. le mot « maltraitance » est considéré comme trop faible ou au contraire trop fort pour décrire la situation).

### **Actions face à la maltraitance**

Plus de la moitié des responsables d'institutions affirment que des actions de prévention ont été menées dans leur institution. Il s'agit le plus souvent de formation continue. Face à une situation de maltraitance envers une personne âgée, la majorité des

participants privilégieraient le dialogue avec les personnes maltraitées et maltraitantes, le signalement de la situation à leurs supérieurs hiérarchiques et la discussion de la situation en équipe. La sollicitation de ressources extérieures (p.ex. conseil d'éthique, association Alter Ego, médecin traitant ou responsable, etc.) est envisagée principalement comme solution de dernier recours lorsque les ressources internes ne suffisent pas. Cette sollicitation se ferait dans une perspective d'expertise ou de médiation. Le signalement à la police, à la justice ou aux autorités tutélaires est globalement peu évoqué. La voie législative est pour sa part très peu sollicitée et les questions relatives au secret professionnel ne sont pas discutées. L'obligation légale de signaler les situations de maltraitance (canton de Vaud) n'est également jamais citée. Plus généralement, les participants relèvent que le tabou, les craintes et les décalages de représentations qui entourent la maltraitance rendent la gestion de cette problématique difficile. Ils nomment également plusieurs ressources et « stratégies gagnantes » pour favoriser la prévention de la maltraitance au quotidien. Ces ressources sont pour la plupart relatives à la gestion des équipes et à l'implication des responsables dans l'encadrement des collaborateurs.

#### ▪ **Orientation de la prévention en Suisse romande**

Plus des deux-tiers des responsables d'institutions disent connaître l'association Alter Ego. Plusieurs d'entre eux regrettent toutefois que l'association ne communique pas plus sur ses activités. Plus généralement, les participants considèrent que la sensibilisation des proches aidants et la sensibilisation des personnes âgées sont des mesures de prévention nécessaires. Les spots à la télévision, les campagnes d'affichage et les articles dans les journaux destinés au grand public leur apparaissent des moyens pertinents à développer pour améliorer la prévention.

## **Principales conclusions**

- Malgré son invisibilité, la maltraitance envers les personnes âgées constitue une réalité en Suisse romande.
- Les institutions romandes semblent dans l'ensemble sensibilisées à la question et avoir développé des ressources internes pour y faire face.
- Les professionnels manquent toutefois d'outils pour reconnaître, évaluer et traiter les situations de maltraitance.
- La sollicitation de ressources externes face à une situation de maltraitance n'est envisagée par les responsables d'institutions qu'en dernier recours.
- La méconnaissance du cadre légal, le tabou qui continue d'entourer la problématique et les divergences de représentations quant à ce qui constitue de la maltraitance représentent des obstacles pour la mobilisation de ressources tant internes qu'externes, et pour le signalement à la police ou à la justice de situations qui le nécessiteraient.
- Plus généralement, la signification des différents termes utilisés pour désigner la problématique restent flous. Il en est de même du concept de négligence.
- La maltraitance financière ou matérielle est peu mentionnée par les responsables d'institution, alors que, selon diverses études internationales, elle constitue une des formes de maltraitance envers les aînés les plus répandues avec la négligence et la maltraitance psychologique.
- La réalisation d'une étude de prévalence apparaît comme nécessaire pour mieux évaluer l'ampleur du phénomène en Suisse romande.

Le rapport de l'étude, intitulé « *Maltraitance des personnes âgées. Représentations et gestion de la problématique dans les institutions* » (Roulet Schwab & Rivoir, juillet 2011), est disponible sur les sites Internet de l'association Alter Ego ([www.alter-ego.ch](http://www.alter-ego.ch)) et de la Haute Ecole de la Santé – La Source ([www.ecolelasource.ch](http://www.ecolelasource.ch)).