

Bénévoles en EHPAD ;

Ils accompagnent la vie !

Delphine Delahaye - Psychologue

EHPAD - Centre Hospitalier de Corbie (80800)

delphine.delahaye@ch-corbie.fr

Mots-clés : EHPAD, lieu de vie, accompagnement, solitude, bénévole

En France, l'engagement associatif déclaré comme grand cause nationale en 2014 ainsi que le 7e baromètre d'opinion des bénévoles réalisée par Recherches et Solidarités(1) montre que le bénévolat ne faiblit pas malgré le contexte de crise actuelle. Ainsi les EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ne sont pas en reste quant aux interventions associatives et bénévoles.

J'interviens comme psychologue auprès des résidents en EHPAD dans un établissement public hospitalier. Les rencontres régulières avec des bénévoles dans différents établissements dans lesquelles j'étais en poste a fait place à une réflexion sur le rôle de ces bénévoles auprès des personnes âgées, sur leur impact et leur place dans l'institution. Très vite, j'ai souhaité collaborer avec ces intervenants et enrichir nos relations afin de les aider à mieux les impliquer au sein de ces établissements.

Le Bénévolat :

Nous pouvons distinguer plusieurs formes de bénévolat qui me semblent toutes complémentaires car elles s'inscrivent dans une démarche de solidarité citoyenne porteuse de mêmes valeurs humaines et sociales à l'égard des plus vulnérables. Elles ont toutes pour effet de contribuer au mieux-être des personnes âgées, au maintien du lien social, à l'amélioration de la qualité de vie, en s'intégrant dans une démarche centrée sur la personne considérée dans sa globalité et son individualité.

Les bénévoles du culte au sein de l'EHPAD sont des bénévoles de confession catholique rattachés non pas à une association mais à une aumônerie qui est une composante de la pastorale de la santé du diocèse. Ils sont envoyés par l'Eglise ou par d'autres entités selon leur appartenance religieuse, auprès des personnes malades et fragiles. Ils proposent un accompagnement spirituel,

une présence bienveillante, une écoute aux résidents. Ils répondent également aux demandes sacramentelles, communion, onction des malades, sacrement de réconciliation et peuvent organiser des célébrations, des temps de prière ou de parole au sein des établissements. Ils interviennent en équipe sous la responsabilité d'un aumônier salarié de l'hôpital, et ils peuvent bénéficier de formations.

Les bénévoles associatifs appartiennent quant à eux à une association reconnue d'utilité publique disposant d'une chartre et pourvu d'une convention avec l'établissement visité (Exemple des associations : VMEH (Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers (2) ou les Blouses roses (3)...). Chaque association a son identité propre, son projet associatif, ses missions spécifiques, son mode de fonctionnement et d'encadrement particulier au niveau du recrutement et de la coordination des bénévoles qui interviennent pour la plupart au sein d'une équipe. La plupart de ces associations forment leurs bénévoles ce qui permet de renforcer leur engagement, leur motivation et leur compétence relationnelle.

Les bénévoles indépendants sont le plus souvent des personnes appartenant au réseau relationnel de proximité, soit les aidants familiaux (membre de la famille des résidents : parents, enfants), soit les aidants familiaux (amis ou voisins) qui ont pris l'habitude de visiter une ou plusieurs personnes ou de s'associer à la mise en place d'animation. Ils connaissent bien la vie quotidienne des résidents et soutiennent par leur présence la qualité de vie globale. Leur engagement dépasse le simple engagement familial. Cependant, leurs actions ne sont pas toujours coordonnées, la plupart ne bénéficient pas de formation et ne sont pas encadrés par la signature d'une convention (à la distinction des bénévoles

associatifs). Les relations avec les personnels ne sont pas toujours évidentes car ils peuvent parfois donner l'impression de vouloir s'immiscer dans le travail des soignants, ce qui est évidemment mal vécu par ces derniers. Le manque de communication entre les protagonistes est souvent signalé.

Les bienfaits du Bénévolat :

Les bienfaits du bénévolat sont incontestables !

La présence bénévole au sein de l'EHPAD a une portée positive sans nul doute sur le bien-être des résidents. Ainsi au travers les entretiens individuels psychologiques avec les résidents et les bénévoles, nous pouvons en effet relever un bon nombre de bienfaits principalement d'ordre psychoaffectif, relationnel et social.

A l'inverse du personnel soignant, soumis aux impératifs du quotidien, le bénévole se caractérise par sa disponibilité. Les visites hebdomadaires du bénévole permettent de rompre avec la solitude, l'isolement, parfois le repli sur soi de la personne âgée. Ces visites permettent également d'alimenter ou rétablir la vie sociale de certains résidents ; et remédient, parfois, à l'absence de liens familiaux. Dans ce sens les bénévoles peuvent parfois adopter une place de proche ce qui n'est pas toujours facile à faire reconnaître par les professionnels.

L'existence des bénévoles semble donc répondre à un besoin et une demande des résidents en EHPAD, synonyme de soutien, de réconfort, de marque d'intérêt, de valorisation, de repère. Cela leur donne le sentiment d'avoir conservé un lien avec l'extérieur et de maintenir une place dans la société, et surtout dans leur cité.

Illustration :

Madame L. résidente en EHPAD, malvoyante, dont la famille vit géographiquement à distance, me confie qu'elle apprécie les visites de la bénévole du culte, c'est un quotidien qu'elle attend. « Je n'ai pas beaucoup de conversation vous savez, mais j'apprécie qu'on vienne me rendre visite, qu'on ne m'oublie pas », « Je m'ennuie, ça me fait passer un temps agréable, et ça passe plus vite » ; « Vous savez je ne suis pas de l'église, elle le sait, mais elle continue à me rendre visite ». Dans ces rencontres, il n'est pas question de spiritualité, mais d'une présence bienveillante.

Tanguy Chatel (4) l'illustre bien « Quand on entre dans ce registre de la présence, on ouvre alors la porte pour une possible rencontre, même fugitive. [...] sincère, non imposée et cependant espérée, qui dit non seulement quelque chose de l'existence d'un lien, mais qui dit surtout quelque chose de la qualité de ce lien. [...] on a le sentiment d'avoir rencontré réellement, intimement quelqu'un, [...] d'être vraiment quelqu'un pour l'autre ».

La position du bénévole est simplement d'accompagner l'autre, être près de lui, ne pas forcément lui parler, ne pas forcer la confiance, mais être là, accepter ce qui est dit dans l'instant présent, accueillir sans préjugé, sans jugement. Citoyen sans blouse blanche et qui vient de l'extérieur, une position neutre (ni lien familial, amical ou soignant) qui lui permet de développer une forme de relation inédite, basée sur la confiance et la bienveillance.

Partenaire de l'accompagnement global du résident, il s'inscrit parfaitement dans le projet d'établissement. Il peut participer et nourrir le projet de vie de la personne mais cela nécessite une communication et un partenariat avec l'équipe professionnelle.

D'après le témoignage d'une bénévole « visiter une personne dans son lieu de vie reste une démarche difficile », il faut découvrir dans le respect de la personne et de sa volonté propre, quel accompagnement elle souhaite. Il faut adapter le mode de présence en fonction de la personne, de son état, de son désir. Ce qui nécessite aussi de prendre en compte l'histoire de la personne dans sa globalité, ses difficultés et ses capacités résiduelles. Cette bénévole exprimait également son sentiment vis-à-vis de l'entourage de la personne âgée : « Notre place auprès de la famille est tout aussi délicate que celle auprès des équipes soignantes. La personne âgée parfois nous confie des choses qu'elle n'ose pas confier à leur famille. Cela n'est pas toujours très bien perçu par l'entourage ».

Et le psychologue :

Le rôle du psychologue auprès des bénévoles est également un accompagnement. Le partage est nécessaire, bénéfique pour tous. Pour le bénévole, il permet de déposer auprès de pairs, de responsables associatifs ou du psychologue de L'EHPAD un vécu parfois lourd. Il permet d'éviter une implication déraisonnable ou un investissement affectif démesuré, de mettre en mots les résonances parfois difficiles. Le partage avec l'équipe permet aussi de ne pas se sentir seul et de partager le sentiment de responsabilité. Souvent les bénévoles expriment un manque de compétence pour aborder certaines situations et par ailleurs ils manifestent ainsi le besoin de rencontre et d'échange avec les professionnels de terrain.

Ces rencontres proposés par le psychologue peuvent permettre en conséquence de les impliquer comme acteurs de la vie sociale dans la vie de l'établissement, de les induire dans le

projet d'établissement, de réduire leur isolement, en organisant et renforçant leur complémentarité avec l'équipe (de faire en sorte qu'il soit accepté comme membre à part entier de l'équipe). Ils sont parfois témoins de situations délicates qu'ils ont bien souvent besoin de verbaliser. Ces rencontres renforcent le lien avec l'établissement (observations rapportés, recueil de données, puis adaptation du projet de vie individuel...).

L'accompagnement des bénévoles indépendants et œuvrant au sein de l'établissement, est plus délicat à gérer, mais il nécessite de prendre du temps pour s'entretenir.

L'importance de maintenir du lien s'est vite manifesté lors de rencontre informelle avec l'ensemble des bénévoles qui gravitent au sein des EHPAD. Au cours des entretiens individuels nous pouvons déceler les représentations et la grande difficulté des bénévoles à renforcer cette complémentarité, cette coopération naissante avec les professionnels. En effet les bénévoles s'installaient dans une place perçue comme non légitime, ils craignaient de déranger les soignants (en réalité ou dans leur représentation). Ce sentiment de non-reconnaissance pourrait être aussi renforcé par le fait que les bénévoles ne sont pas conviés au Conseil de Vie Sociale (CVS) des EHPAD. L'autre exemple le plus courant, est l'absence d'information au moment du décès d'une personne accompagnée parce que le bénévole n'était pas la personne à prévenir en cas d'urgence.

Du point de vue des professionnels, les bénévoles sont perçus comme peu identifiables, ils leurs semblent comme « étrangers » à l'institution, et un sentiment de méfiance peut se développer (surtout concernant les bénévoles indépendants). La différence de statut leur pose de l'embarras notamment sur la question de la confidentialité ou de l'éthique. Par ailleurs le bénévole pose un regard

différent, parfois critique et souvent constructif et peut constituer une source de remise en question, de réflexion et d'inspiration. Ce regard peut parfois accroître ce sentiment de perplexité.

Ayant développé un intérêt croissant pour ces groupes de bénévoles, nous avons développés des réunions trimestrielles avec les bénévoles permettant de parler de leurs difficultés, de répondre à leurs interrogations qu'ils se formulent, de discuter du principe d'accompagnement, d'identifier les rôles des uns et des autres (bénévoles/professionnels) et d'insister sur leur complémentarité, et le contour de leurs missions propres. Le chemin vers la reconnaissance se construira ainsi à l'épreuve du temps.

Le psychologue peut également participer en amont à la formation des bénévoles, en leur proposant des thématiques adaptées à leur problématique rencontrée sur le terrain. Certaines associations (par ex : la VMEH) par ailleurs ont déjà appel aux fonctions de psychologue pour former leurs membres qui sont demandeurs de développer des compétences en matière d'accompagnement.

Par ailleurs, le psychologue étant sur le terrain, ayant la compréhension du fonctionnement de l'institution, mais ayant connaissance plus encore des besoins de la population résidante et tout indiqué pour signaler des situations d'isolement ou de solitude que le bénévole d'accompagnement peut combler.

Révérénciel :

Par ailleurs, l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) reconnaît aux bénévoles une place particulière au sein des établissements, œuvrant pour la promotion de la bientraitance et pour la

mise en œuvre de la démarche d'animation de la vie sociale. L'ANESM (5) recommande ainsi de les impliquer davantage dans la vie de l'établissement, par exemple en stipulant aux membres du CVS la possibilité qu'ils ont d'inviter, entre autres, les bénévoles à des séances de conseil de la vie sociale. Ces acteurs apportent en effet un regard extérieur et assure une complémentarité avec les professionnels. Le psychologue peut ainsi analyser ces « bonnes pratiques » bénévoles dans le but d'améliorer le séjour du résident.

Certains établissements ont déjà œuvré pour l'instauration d'une réflexion encouragée sur la place des bénévoles (ex : avec la composition de groupe de travail, de réunion, de mise en place de chartes du bénévolat...etc.). Ainsi, il semblerait que la réussite des activités de bénévolat en EHPAD nécessite une politique volontariste des établissements en proposant un soutien à la réflexion concernant :

- une définition du statut et des missions du bénévole ;
- un cadre structurant, sécurisant et valorisant, où la place de chaque intervenant, bénévole ou professionnel, apparaît clairement (avec la construction d'une charte du bénévole par exemple) ;
- les moyens de répondre aux demandes de conseils et d'aide ;
- la mise en place d'un accompagnement et un suivi régulier du bénévole, qui le soutienne, le valorise et permette de le fidéliser ;
- La formation des bénévoles. Comme le soutien l'ANESM (5), nous pourrions ainsi imaginer que chacun des établissements proposant de courtes formations en interne pourrait offrir aux bénévoles la possibilité de bénéficier de ces mêmes formations sur le thème spécifiques à l'accompagnement, la maladie ou l'éthique.

Au sein de l'EHPAD, Nous tentons déjà d'appliquer ce soutien auprès des bénévoles, en ayant un rôle prépondérant d'aide aux associations pour le recrutement, l'intégration des bénévoles, puis le suivi de ceux-ci (réunion ou entretien individuel) en collaboration avec l'animatrice coordonnatrice et l'accord de la direction de l'établissement. Le but de ses efforts étant toujours le bien-être des résidents et une cohésion de l'ensemble des actions qui encourage les actions de bientraitance.

Bibliographie :

- (1) Recherches et solidarité : http://recherches-solidarites.org/media/uploads/la-france-benevole_2014.pdf consulté le 21 décembre 2014.
- (2) VMEH : www.vmeh-national.com consulté le 21 mai 2014.
- (3) Les blouses roses : www.lesblousesroses.asso.fr consulté le 21 mai 2014.
- (4) Tanguy Chatel Éthique du "prendre soin" : sollicitude, care, accompagnement. In : Traité de bioéthique, E.Hirsch (dir), T1, Paris, Eres, 2011, p84-94.
- (5) ANESM. Recommandations des bonnes pratiques professionnelles : Qualité de vie en Ehpads (volet 3). La vie sociale des résidents. 2012 (p 28).
www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=588, consulté le 21 mai 2014.