

« Il faut briser l'omertà ! »

Le **Courrier**
de l'ouest

Dans son livre « Briser l'omertà ! », le Longuéen Jean-Louis Deshaies analyse les causes du « malaise » qui règne dans de nombreux établissements de santé. Et il avance des solutions.

Pierre-Louis AUGEREAU
redac.saujourncourrier-ouest.com

Quel a été le point de départ de ce livre ? Quelle a été votre motivation principale ?

Jean-Louis Deshaies : « En 1975 déjà, lorsque j'étais éducateur auprès de jeunes en très grandes difficultés, je me suis rendu compte qu'on pouvait avoir des rapports aux usagers qui pouvaient être parfois maltraitants, et même banalisés. La « pédagogie du muscle » était en vigueur à l'époque. J'ai ensuite dirigé des établissements, je suis aujourd'hui consultant-formateur, et tout au long de mon parcours professionnel j'ai connu des cas de macro ou de micromaltraitance. »

Qu'appellez-vous macro et micromaltraitance ?

« Ce sont des concepts que l'on doit au professeur Jacques Soubeyrand. Une micromaltraitance, ça se voit et ça s'entend. Ça peut être une gifle ou une insulte, par exemple. Les micromaltraitances sont plus insidieuses. Ça consiste par exemple à parler des gens en utilisant leur numéro de chambre plutôt que leur nom, à laisser des personnes âgées alignées dans leur fauteuil toute une matinée dans un couloir, à avoir du dédain ou un humour caustique à l'encontre des usagers. Je ne dis pas que tout est mauvais dans les pratiques professionnelles, mais tout n'est pas bon. Accumulées, les micromaltraitances du quotidien génèrent un climat dans lequel les personnes âgées, handicapées ou en difficulté sociale sont plus des objets que des sujets. Tout cela peut aboutir à une forme de maltraitance institutionnelle. »

À vous lire, on a l'impression que les cas de maltraitance sont monnaie courante dans les institutions sanitaires, sociales et médico-sociales qui s'occupent notamment des personnes âgées ou handicapées. Est-ce vraiment le cas ?

« Oui, malheureusement. Je pense qu'il y a vraiment des efforts à faire pour que l'on considère la personne à sa juste valeur, en tant que personne, en tant que citoyenne. J'ai aussi constaté que la multiplication



Jean-Louis Deshaies : « Il y a vraiment des efforts à faire pour que l'on considère la personne à sa juste valeur. »

des normes a eu finalement des effets désastreux... »

Les normes sont pourtant faites pour améliorer les choses, non ?
« Oui, mais je connais des établissements qui ont la norme AFNOR, et

où pourtant l'ambiance de travail et le climat social sont désastreux, ce qui a bien sûr des effets négatifs sur les usagers. Je suis consultant depuis 2000 et j'ai accompagné plus de 500 établissements. On y trouve

des armoires pleines de protocoles. C'est bien, mais il faut que les procédures soient au service du sens. Dans ces établissements on travaille avec l'humain. Donc l'outil premier doit être la considération de l'humain... »
Votre livre a pour titre « Briser l'omertà ! ». Qu'est-ce qui explique cette loi du silence ? Pourquoi ces faits ne sont-ils pas plus dénoncés ?

« Les raisons sont multiples. Il y a d'abord la loi du « pas vu, pas pris » : on fait tout pour éviter de parler de ce qui ne va pas bien. On peut très bien avoir été trop vif un jour avec une personne, parce qu'il y a parfois beaucoup de pression dans le travail. Mais on va craindre d'en parler parce qu'il y a la peur des représailles. Il y a aussi la stratégie de l'évitement : on se protège avec des tas de protocoles, mais ça évite de parler des sujets qui fâchent. La troisième raison, c'est que l'on est dans un secteur qui a connu une hyperhiérarchisation, si bien qu'il y a la peur du chef. Le dernier point, qui n'est pas le moindre, c'est ce que j'appelle les pactes de non-agression : « C'est vrai que j'ai commis telle erreur, mais tu n'as rien à me reprocher car tu as toi-même commis telle autre erreur... »

Quelles solutions préconisez-vous pour améliorer le système ?

« Dans n'importe quel établissement, il ne peut pas y avoir d'évolution sans un état des lieux sans concessions. Ça consiste en une mise à plat des situations et des faits. Il faut donc déjà être prêt à cela. Il faut aussi bien comprendre qu'il n'y a pas de petite difficulté pour celui qui la vit. Ça veut dire qu'il y a des personnes qui se taisent, sont peut-être en souffrance, se sentent peut-être déconsidérées, mais ne vont pas oser en parler. Quand on met en place un diagnostic partagé, ces personnes s'expriment et l'on voit des choses qui ressurgissent. Je répète aussi souvent qu'il n'y a pas de noblesse de fonction : il n'y a pas moins de raison d'interpeller un médecin ou un directeur qu'un agent de service, un aide-soignant ou un éducateur. Il faut donc mettre en place de vrais espaces de paroles, mais sans dominants ni dominés. »

Un hommage à son fils disparu

Le livre est illustré de dessins humoristiques signés Romain Deshaies, et à la fin de l'ouvrage on trouve un cahier spécial d'une trentaine de ses dessins. L'auteur rend ainsi hommage à son fils, disparu il y a un an tout juste à l'âge de 41 ans.

« T'étant battu jusqu'au bout de ton énergie pour lutter contre la maladie d'Huntington, tu nous invites à nous engager dans ce combat pour le droit de quitter la vie dans la dignité. Nous mènerons ces deux combats ! » écrit son père.

Dessinateur humoristique, Romain Deshaies avait publié dans différents journaux (dont Le Courrier de l'Ouest), et avait aussi mis son talent et ses traits d'humour au service d'associations, d'entreprises, de villes telles qu'Angers, Lyon ou Orléans.

Son site internet et son blog sont toujours accessibles à l'adresse : <http://www.romaindessins.fr/>

BIO EXPRESS

Après avoir été éducateur spécialisé et directeur d'établissement, le Longuéen Jean-Louis Deshaies est aujourd'hui consultant et formateur. Il a créé le cabinet Efficio qui intervient dans les évaluations internes et externes, l'accompagnement managérial et stratégique, les médiations sociales et les formations de cadres. Il a déjà écrit quatre livres, parmi lesquels « Football, spectacle et violence » (Chiron, 1987). « Réussir l'amélioration continue de la qualité en action sociale et médico-sociale » (Dumod, 2006).

Son dernier ouvrage « Briser l'omertà ! » est publié par les Presses de l'école des hautes études en santé publique. Il est enrichi par de nombreux témoignages et réflexions de professionnels, parmi lesquels Prosper Teboul, directeur général de l'association des paralysés de France ; Pascal Jacob, réalisateur du film « N'ayez pas peur ! » ; Jean-Eudes Dallou, directeur de complexe médico-social ; Jean-René Loubat, psychosociologue, etc.



Le livre de Jean-Louis Deshaies est illustré de nombreux dessins de son fils Romain.