



---

# Sommaire

<b>LA JOURNÉE EN IMAGES</b> .....	P. 04
<b>REPORTAGE</b> .....	P. 06
<b>DÉCRYPTAGE</b> .....	P. 08
<b>REPÈRES</b> .....	P. 10
<b>INITIATIVES</b> .....	P. 11
<b>TÉMOIGNAGES</b> .....	P. 13
<b>OUTILS</b> .....	P. 15
<b>ÉCLAIRAGES</b> .....	P. 16
<b>FORMATIONS</b> .....	P. 18
<b>POUR ALLER PLUS LOIN</b> .....	P. 20

---

## ATOME DE SAVOIRS #15

juin 2023

**Directeur de la publication :**  
Corinne Rouby | ANFH Normandie  
**Conception & rédaction :**  
Agence Kogito  
**Photos :** Frédéric Lebourg  
**Réalisation :** Supersoniks

***Nos remerciements  
à tous les participants,  
intervenants,  
prestataires et  
organiseurs pour  
leur contribution au  
succès de cette journée.***

## Familles, proches et aidants : une relation en questions

La gestion de la pandémie au sein des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux publics a généré non seulement de nombreux questionnements chez les professionnels mais a aussi impacté leur relation avec les familles, proches et aidants. Aujourd'hui, une double crise impacte notre système de santé : une crise de sens pour les soignants et une crise de confiance du côté des usagers et de leurs proches. L'heure est donc au bilan : comment les établissements ont-ils maintenu le lien avec les familles pendant la crise ? Comment analysent-ils leurs actions pendant cette période ? Quels retours ont-ils eu des familles ? Quelle place donner aujourd'hui aux proches, aidants et familles dans le système de soin ?

Afin de mener une réflexion sur les situations rencontrées et d'en tirer des enseignements, l'ANFH Normandie a organisé le 23 novembre 2022 au Havre une journée d'échanges autour de la question "La relation aux familles, proches et aidants... Se réinventer ?". Une centaine d'agents de la Fonction publique hospitalière ont répondu à l'invitation. Retours d'expériences d'établissements sanitaires, sociaux et médicaux sociaux, table ronde sur la communication, présentation d'actions de formation pour mieux collaborer et connaître les aidants, réflexion éthique sur les problématiques vécues... Le programme de la journée a été riche. Vous trouverez dans cet *Atome de Savoirs* une synthèse en mots et en images de ce temps d'échanges collectifs.





## La journée en images

Animateur de la journée, Michel Jerome interroge Guillaume Grandazzi, sociologue : *"Où commence la famille ? Quelles sont ses relations avec le système de santé ?"*



Invité en tant que grand témoin, Guillaume Grandazzi alerte sur la *"tentation grandissante du système de santé de se décharger d'une partie des soins sur les familles"*.



*"La place des proches et aidants est l'un des items de la certification des établissements"* rappelle en introduction Nicolas Vilain, président de l'ANFH Normandie.



Psychologue ayant exercé en unité COVID, Pascal Barreau l'assure : *"Le COVID nous a tous impacté : nous vivons un psycho-traumatisme collectif et les familles sont directement impactées. Il y a eu un remaniement fort du roman familial mais personne ne s'en est soucié."*



Directrices d'EHPAD, Sylvie Schrub et Marie-Pascal Mongaux partagent leur expérience : *"Il ne faut pas laisser les situations empirer, il faut être réactif et toujours communiquer avec les familles. Une posture de méfiance est synonyme de conflit. Il faut savoir dire « stop », écouter les difficultés des personnes et, parfois, aussi, savoir reconnaître ses erreurs."*

5

*"Pendant la crise les soignants ont su, grâce à leur réactivité et à leur professionnalisme, maintenir la communication avec les familles et gérer des situations très difficiles. Pourtant il y a eu des ruptures et nous devons comprendre ce qui fait barrage afin d'adapter nos organisations et répondre aux besoins des usagers et de leurs proches"* conclue Catherine Vardon, vice-présidente de l'ANFH Normandie.





# Reportage

**AIDANTS, PROCHES ET FAMILLES :  
CES "PATIENTS SECONDAIRES" À PRENDRE EN COMPTE**



Retour sur une journée marquée par une réflexion sur la place des proches dans le système de santé et sur l'impact de la crise sanitaire dans la relation soignant-aidant.



Représentants d'EHPAD, de centres hospitaliers, d'établissements publics de santé mentale, d'établissements publics sociaux et médico-sociaux, de l'ARS... Une centaine d'acteurs du système de soin normand étaient installés dans les tribunes de la salle de conférences du Carré des Docks à l'invitation de l'ANFH Normandie. Qu'est-ce qu'une famille ? Quelle est la place des

aidants dans le système de soin ? Comment communiquer et travailler au mieux avec eux ? Quel impact la crise sanitaire a-t-elle eu sur la relation soignant-aidant ? Autant de questions qui ont rythmé les échanges articulés autour de retours d'expériences d'établissements et de tables rondes sur les thématiques de l'éthique, de la communication et de la formation.

## Aidants, proches et familles : un rôle d'importance

 En introduction de la journée Nicolas Vilain, président de l'ANFH Normandie, rappelle l'importance et le rôle des aidants, des proches et des familles pour les professionnels : *"Dans la plupart des cas, ils connaissent bien le patient, ses habitudes, ses envies, ses goûts et ses difficultés. Il est donc important de se tourner vers eux."*

Invité à apporter son regard tout au long de la journée, Guillaume Grandazzi, sociologue à l'Université de Caen et membre de l'Espace de réflexion éthique de Normandie, confirme : *"La famille produit de la santé. [...] Sans la présence d'un réseau de proches, bien des hospitalisations ou maintiens à domicile seraient complètement impossibles."* Enfin, le grand témoin souligne la complexité de la famille - *"un objet flou"* - et invite les participants *"à prendre en compte ce « patient secondaire »"* à la fois ressource pour les professionnels, acteur important du système de soin et, parfois, *"difficile à gérer"*.

Lors des différentes tables rondes de la journée, plusieurs établissements partagent leurs outils, conseils et actions pour mieux prendre en compte les aidants, proches et familles et les intégrer davantage dans les soins des patients.

## Tirer les enseignements de la crise sanitaire

 Période exceptionnelle et toujours d'actualité, la crise du COVID 19 teintera une grande partie des échanges de la journée. Elle est en effet au cœur des retours d'expériences partagés par les établissements de santé et médico-sociaux sur des sujets tels que le maintien du lien avec les familles, l'état de la relation aujourd'hui, l'analyse de leurs actions pendant cette période...

Malgré les efforts, un constat est partagé : la relation entre les proches et les soignants s'est étioyée pendant la crise sanitaire. En cause ? Des règles pas toujours adaptées aux réalités de terrain et, parfois, une mauvaise

communication ainsi qu'une prise en compte insuffisante de leur parole. *"Les protocoles appliqués, notamment l'interdiction des visites, ont souvent généré une incompréhension voire une forme de colère, confirme Nicolas Vilain. Les retours après la crise ont montré que les échanges avec les familles et proches pouvaient avoir été négligés."*

---

 *Dans la plupart des cas, les aidants, proches et familles connaissent bien le patient, ses habitudes, ses envies, ses goûts et ses difficultés.*

---



Preuve, s'il en fallait, de l'impact majeur de la crise sur les professionnels de santé, les traumatismes sont encore présents. *"Cet équilibre entre le maintien des liens familiaux et la sauvegarde des patients d'une contamination au COVID était compliqué, reconnaît Philippe Serrand, président du Conseil territorial de santé (CTS) de la Manche. Comment va-t-on réagir si une autre crise se produit ? En a-t-on tiré les enseignements ? Je ne sais pas."*

Tirer les enseignements de la crise ? C'est l'enjeu des années à venir pour le sociologue Guillaume Grandazzi : *"Il faut penser ce qui nous est arrivé et ne pas repartir comme avant. Que fait-on de cet héritage ? Comment changer les choses ?"* À cette question, la journée apportera finalement une réponse : il faut continuer à collaborer avec les aidants, proches et familles.



# Décryptage

**"LES FAMILLES SOUTIENNENT LE SYSTÈME DE SANTÉ : SANS ELLES, IL RISQUERAIT D'EXPLOSER"**

**Entretien avec Guillaume Grandazzi**

Sociologue à l'Université de Caen et membre de l'Espace de réflexion éthique de Normandie, Guillaume Grandazzi était le grand témoin de cette journée du 23 novembre. Il apportait son éclairage tout au long des échanges, récits et témoignages.

## Quelle est l'histoire des aidants dans le soin ?

 Dans les années 1950, la médecine est triomphante et écrase les autres institutions comme la famille. Elle se substitue entièrement à la famille en ce qui concerne le soin aux malades. À cette époque, la famille est avant tout considérée comme productrice de pathologies.

À partir des années 1970, cette vision change. La famille devient une actrice du soin : elle prépare et accompagne le travail des

professionnels. Ce rôle est rendu possible par l'intériorisation des normes médicales et par la sollicitude grandissante des proches envers leur entourage. La famille n'est plus considérée uniquement comme productrice de pathologies mais aussi de soins. Elle est l'éducatrice de l'enfant, le premier soignant de ses membres.

## Quel rôle jouent les familles sur la santé de leurs proches ?

 Nous savons que les groupes les plus en difficulté sont ceux qui ne sont pas intégrés dans un réseau social, familial ou autre. La famille apporte une aide



multidimensionnelle : affective, en reconfortant ; cognitive, en donnant de l'information ou en aidant à maîtriser intellectuellement un problème ; matérielle, en facilitant l'accès aux ressources ; et normative, en validant ou en suggérant des comportements.

Les familles soutiennent également le système de santé : sans elles, il risquerait d'exploser. Bien des hospitalisations ou maintiens à domicile seraient impossibles sans la présence d'un réseau de proches.

---

“ *La famille est un patient secondaire, une victime collatérale du soin.* ”

---

”

## Comment le monde de la santé considère-t-il la famille ?

 La famille est un objet culturel, flou et fluctuant. Par ailleurs, la maladie met en avant certaines relations et en estompe d'autres. À cela s'ajoute la question de la personne de confiance qui n'est pas toujours issue de la famille. En institution, la famille peut être un contexte, un décor autour du patient ; une relation juridique (personne de confiance, autorité parentale) ; ou un point de vue particulier qui sera sollicité selon la spécialité médicale ou le problème social ou médico-social à résoudre.

Par ailleurs, la famille est un patient secondaire, une victime collatérale du soin. Elle peut subir de plein fouet la maladie. Il faut que les soignants étendent leur sollicitude à ses membres.

## Quels impacts a eu la crise sanitaire sur cette relation ?

Bien qu'inédite, la crise a servi de révélateur de problématiques en grande partie préexistantes au COVID. Elle a cristallisé des éléments de la crise de l'hôpital public et plus largement du système de soin : la tarification

des soins à l'activité, la souffrance des soignants, le peu de temps accordé aux patients, l'importance donnée au "cure" par rapport au "care", le peu d'attention portée à la prévention et à l'éducation à la santé...

Plus particulièrement, la pandémie a amplifié deux aspects de cette crise du système de soin. D'abord, la crise de sens pour les soignants, en partie provoquée par l'interdiction des visites pendant le confinement. Cette crise de sens a notamment comme conséquence la perte d'attractivité du système public et l'hémorragie de personnel.

Le second aspect est la crise de confiance des usagers et des proches. Ils ont l'impression de ne pas être suffisamment écoutés et qu'on ne prend pas le temps nécessaire pour les accompagner. Ces deux aspects de la crise peuvent aboutir à une situation préoccupante pour notre système de santé.

## Comment résoudre ces problématiques ?

 Pour les professionnels en souffrance éthique, il faut instaurer un temps de partage et de réflexion dans les établissements. Je ne parle pas uniquement d'un comité éthique : il faut que tous les acteurs du soin puissent réfléchir ensemble.

Côté usagers, il est nécessaire de valoriser le temps de l'accompagnement, considéré aujourd'hui comme du temps perdu. Une autre partie de la solution est de donner une vraie place aux usagers dans les instances des établissements afin d'inviter les familles, proches et aidants à des échanges démocratiques.



# Repères

## AIDANT : UN STATUT À PART ENTIÈRE

Qu'est-ce qu'être un aidant ? Qui peut l'être ? Dans quelles circonstances ? Les précisions de Cyrille Le Jamtel, psychologue et formateur pour Antidote Expertise.

*"Être aidant c'est une multitude de choses mais c'est aussi un statut juridique très précis, lance Cyrille Le Jamtel. Pourquoi est-ce important de le rappeler ? Car le statut d'aidant ouvre l'accès à des droits spécifiques."*

Être aidant permet en effet de bénéficier de l'allocation journalière du proche aidant (Ajpa), du congé de proche aidant, du droit au répit ainsi qu'à des formations. Être aidant d'une personne handicapée ouvre également le droit à une rémunération et le droit d'être affilié à l'assurance vieillesse permettant de valider des trimestres sans avoir à cotiser.

### Comment la loi définit-elle le statut d'aidant ?

 La loi du 28 décembre 2015 définit l'aidant comme la *"personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne"*.

Selon le Code de l'action sociale et des familles, peut être considéré comme aidant : le conjoint, le concubin, le partenaire lié par un pacte civil de solidarité, un ascendant, un descendant, un parent ou encore un collatéral jusqu'au 4<sup>e</sup> degré (frère et sœur, oncle et tante, neveu et nièce, enfants de ceux-ci, etc.). On peut également être aidant de son



beau-père, de sa belle-mère, de l'oncle de son conjoint, etc.

*"Le Code de l'action sociale et des familles intègre une notion très intéressante : celle du lien étroit et stable. On peut ainsi être aidant sans faire partie de la famille"* souligne Cyrille Le Jamtel.

Enfin, l'aidant est aussi celui qui apporte, sans être rémunéré pour cela, une aide humaine. Le référentiel pour l'accès à la prestation de compensation (voir Ressources) considère comme "aides humaines" : la toilette, l'habillage, l'aide pour aller aux toilettes, l'aide à la marche, la gestion du stress, l'organisation et le respect des rendez-vous médicaux, l'accès aux loisirs...



Depuis 2021, le GHT Rouen Cœur de Seine organise, une fois par an, une journée des aidants. Programmé en octobre, ce rendez-vous a pour but de leur fournir un espace d'échanges et de détente. Les précisions de Laurie Salvez, directrice de la filière personnes âgées du GHT.

Depuis plusieurs années la filière personnes âgées du GHT Rouen Cœur de Seine se tient aux côtés des aidants de personnes âgées notamment avec ses quatre plateformes d'accompagnement et de répit. En 2019, le GHT a voulu aller plus loin et s'est interrogé : comment donner davantage la parole aux aidants ? De quelle manière

favoriser les échanges entre eux ? *"Pour répondre à ces questions, nous avons créé un projet partagé par l'ensemble des établissements du GHT : la journée des aidants"* raconte Laurie Salvez. L'objectif de ce rendez-vous ? Permettre aux aidants de prendre soin d'eux, de repartir en étant détendus, d'avoir une connaissance de l'offre sur le territoire, et d'échanger avec leurs pairs et des professionnels. *"Préoccupés par le bien-être de leurs aînés, les aidants oublient parfois leur propre santé. Ils ont également beaucoup de questions sur les pathologies de leurs proches et ont besoin d'avoir des réponses et le sentiment d'être écouté."*

La première journée des aidants a eu lieu en octobre 2021 : *"Une année COVID donc sans regroupement possible."* Chaque établissement a ainsi organisé sa propre journée selon le même modèle avec notamment des temps d'échanges avec un psychologue. *"Les retours ont été très positifs mais les participants ont exprimé l'envie de sortir des murs des établissements."*

L'année suivante, le GHT Rouen Cœur de Seine a donc proposé un cadre plus "propice à l'art et l'apaisement" : le Jardin des sculptures au château de Bois-Guilbert. Organisé le 6 octobre 2022, le rendez-vous a bénéficié à une trentaine d'aidants. Il s'est articulé autour de moments d'échanges et de partage avec la présence de psychologues, d'un café éthique ou encore d'ateliers : modelage de sculptures, maquillage, soin des mains et massage.





# Initiatives

## ARIANE : UN SERVICE À L'ÉCOUTE DES PROCHES

Le service de santé mentale de l'EPSM de Caen "Ariane" porte une attention importante aux familles. Il propose notamment une action de psychoéducation des proches de patients et un groupe thérapeutique multifamilial.



 "Ariane est le service de réhabilitation psychosociale de l'EPSM de Caen. Nous avons la particularité d'accompagner les usagers dans leur parcours de rétablissement en intégrant leur réseau, notamment leurs proches, en utilisant des outils spécifiques destinés aux familles" précise la psychiatre Julie Cauchy. Au sein du service Ariane, deux actions sont consacrées aux familles des usagers : le groupe "Famille" et le programme "BREF".

"Le groupe « Famille » est dédié à l'entraide entre les familles. Il s'agit d'un groupe thérapeutique multifamilial avec au moins trois familles différentes. Sans programme prédéfini, son objectif est de faire réagir les participants sur la situation d'une autre famille" explique Julie Cauchy. Autre spécificité du groupe "Famille" : son animation par différents métiers - psychiatres,

psychologues, infirmiers, médiateurs de santé pair – "afin de croiser les regards mais aussi de répondre aux familles qui ont des choses à partager avec les soignants". En plus du groupe "Famille", il existe également sur le territoire : un groupe mono-familial de psychoéducation des proches de patients souffrant de schizophrénie au CHU de Caen avec un programme et des séances définies et à l'UNAFAM, un groupe de parole.

Le programme "BREF" vise également à combler un manque. "Créé par l'UNAFAM de Lyon, BREF est un programme de psychoéducation des familles en individuel, indique Gireg Dupont, médiateur de santé pair. Sa vocation est d'accompagner des familles pour les aider à mieux comprendre la maladie de leur proche et à mieux prendre soin d'eux-mêmes." Ce programme innovant a pour ambition de contribuer à réduire les symptômes dépressifs des aidants et à alléger la sensation de "fardeau" qu'ils peuvent ressentir.



Quels impacts a eu la crise sanitaire sur les établissements ? Comment ont-ils maintenu le lien avec les familles pendant le COVID ? Les réponses de six établissements de santé et médico-sociaux.

### Sylvie Schrub,

*directrice des EPHAD de Fauville-en-Caux et Grainville-la-Teinturière*

"Pour communiquer au mieux avec les familles nous avons créé une page Facebook ainsi qu'une lettre d'information hebdomadaire. Nous avons également organisé des rendez-vous Skype, mis en place un suivi téléphonique pour les usagers de l'accueil de jour ou la plateforme de répit. En interne, nous avons travaillé avec les membres du Conseil de vie sociale dans le cadre d'une cellule de crise journalière. Malgré tout il y a eu sur l'un des établissements une remise en cause très violente de notre travail et de notre implication."

### Marie-Pascal Mongaux,

*directrice des EPHAD du Trait d'union du Cailly*

"Les familles s'interrogeaient et s'inquiétaient beaucoup : comment savoir s'il est arrivé quelque chose à ma mère ? Qu'est-ce qui va se passer ? Que faites-vous la journée ? Pour maintenir le lien

pendant le COVID nous avons créé plusieurs outils : une liste de e-mailing mais aussi des vidéos (interviews de résidents ou de personnels, blagues...) et un blog sur lequel nous publions un article par jour, consulté par une centaine de personnes. C'est un outil très intéressant qui existe toujours."

### Richard Lefevre,

*directeur du CHI de Fécamp*

"La crise sanitaire était une course contre la montre mais personne n'avait la même montre. Il y avait le temps des mesures et des protocoles nationaux qui changeaient chaque jour, le temps des professionnels qui devaient s'adapter en permanence, le temps des usagers qui souhaitaient comprendre les décisions nationales... Et enfin le temps des proches et aidants que nous devons informer mais aussi persuader que les mesures et protocoles avaient pour but de préserver la santé de tous."



Sylvie Schrub et Marie-Pascal Mongaux

**Serge Lecrosnier,**  
*représentant des usagers du CHI  
de Fécamp*

☐ "Nous devons être de bonne volonté et respectueux des décisions prises pendant la pandémie. Nous ne sommes ni médecin ni épidémiologiste. Le problème pendant cette période a été la communication : je n'avais ni outils ni vecteurs pour communiquer avec les 323 familles de résidents. Nous devons nous améliorer dans ce domaine et communiquer au mieux avec les familles et les aidants pour qu'ils aient connaissance de ce que nous faisons et des décisions qui sont prises."

**Ludovic Jamet,**  
*directeur des politiques  
d'accompagnements de l'IDEFHI  
de Seine-Maritime.*

☐ "Nous intervenons dans les champs de la protection de l'enfance et du handicap. Après le 1<sup>er</sup> confinement nous avons interrogé la continuité et la qualité de notre accompagnement pendant cette

période à l'aide d'un questionnaire soumis à nos usagers et à leur famille. Nous avons reçu 681 retours, globalement positifs. Ils ont notamment reconnu la disponibilité des éducateurs (visites à proximité du domicile, création d'une unité d'accueil d'urgence) ou le travail des enseignants avec par exemple la création de supports pédagogiques adaptés aux troubles des personnes."

**Maxime Merelo,**  
*directeur adjoint de l'EPIFAJ de  
Bacqueville-en-Caux*

☐ "Être un établissement de 70 agents a été notre force pendant le COVID. Nous avons pu être très agiles grâce à l'adhésion et l'implication des agents. Le foyer de vie était confiné, donc pas de visite des parents. Nous avons mis en place des outils classiques pour maintenir le lien – téléphone, mailing – et de nouveaux tels que l'animation d'une page Facebook ou de la visioconférence. Cette période a eu des effets intéressants et durables comme une meilleure prise de conscience de notre travail par les familles et aidants ou encore des bienfaits d'un suivi psychologique par certaines personnes accompagnées qui le refusaient depuis des années."

*Ludovic Jamet et Maxime Merelo*





Guillaume Grandazzi, Philippe Serrand et Maryline Boittin

## LA COMMUNICATION : UN ENJEU CENTRAL DE LA RELATION AVEC LES PROCHES

 Toutes deux directrices d'EHPAD, Marie-Pascal Mongaux et Sylvie Schrub l'assurent : *"La communication est un élément important de la bonne relation avec les familles : il faut avoir une posture d'écoute et d'ouverture, faire sentir aux proches qu'on les considère"* estime la première. *"Écouter les résidents et les familles permet de désamorcer bien des situations"* confirme sa consœur. Enjeu majeur de la relation avec les proches, la communication a été évoquée à de nombreuses reprises au cours de la journée et a fait l'objet d'une table ronde marquée notamment par deux interventions. Président du Conseil territorial de santé (CTS) de la Manche, Philippe Serrand a invité les participants à s'adapter *"aux différents publics auxquels nous nous adressons"* et a encouragé les professionnels *"à faire preuve d'humilité : il faut être compréhensible, ne pas utiliser des termes scientifiques ou d'acronymes."* Formatrice et spécialiste de la communication, Maryline Boittin a ensuite livré trois conseils pour communiquer au mieux avec les familles : *"Libérer la parole des familles et aidants en continuant à organiser des bilans réguliers avec les familles, même après l'entrée en institution"* ; *"faire davantage participer les familles aux projets de vie des résidents et au projet d'établissement"* et enfin *"profiter du décret du 25 avril 2022 pour continuer à institutionnaliser et améliorer les conseils de vie sociale"*.

## L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES RÉSIDENTS ET FAMILLES DU CH DE FALAISE

 Dynamiser le Conseil de vie sociale et avoir une meilleure représentativité des résidents et de leur famille. Voilà les objectifs portés par l'assemblée générale des résidents et familles créée en 2019 par la filière gériatrique du CH de Falaise. Cet espace de dialogue permet *"aux représentants de nos 400 résidents et de leur famille de s'exprimer directement auprès de nous et du personnel médical"* explique Nathalie Rousseau, directrice adjointe du CH de Falaise en charge de la filière gériatrique.

L'assemblée générale des résidents et familles est présidée par Axel Elie. *"Avec lui, nous avons plus qu'un représentant : nous avons un médiateur, poursuit la directrice adjointe. Régulièrement, il va à la rencontre des familles et les oriente vers moi avant que les tensions ne s'aggravent."* Proche à la fois des usagers et des professionnels, Axel Elie se situe *"à la bonne distance"* selon Nathalie Rousseau. *"Je discute à la fois avec les familles et le personnel, ce qui fait que, globalement, il y a peu de réclamations"* confie le président.



# Éclairages

## L'ÉTHIQUE EN TEMPS DE CRISE

Interdiction des visites, confinement en EHPAD, urgences débordées et manque de temps accordé aux patients : la gestion de la pandémie a soulevé de nombreuses interrogations chez les professionnels et a révélé une crise de sens profonde. Quatre experts font le bilan.

**Guillaume Grandazzi,**  
*sociologue (Université de Caen) et  
membre de l'Espace de réflexion  
éthique de Normandie*

 "Il faut tirer des leçons de la crise sanitaire et la réflexion éthique peut nous y aider. L'éthique commence quand il y a une injonction paradoxale et quand on doit prendre une décision entre deux valeurs contradictoires. Est-ce qu'il faut sauver la vie des gens en les confinant dans leur chambre d'EHPAD ? Est-ce qu'il faut sacrifier son existence sociale, sachant qu'une mort sociale peut conduire à une vraie mort ?

Il est aussi important d'avoir en tête la notion de proportionnalité. Appliquer des décisions de la même façon à différents endroits, ce n'est pas approprié : elles doivent être pensées au regard des contextes et situations.

Enfin, nous ne pouvons pas réfléchir et prendre des décisions seul. J'en appelle donc à la collégialité entre professionnels mais aussi avec les usagers et leurs proches. Ne pas avoir associé les usagers aux décisions a été une erreur au niveau national.

Pour l'avenir, nous devons poursuivre les réflexions nées pendant la crise et continuer à questionner les normes et règles."

**Pascal Barreau,**  
*psychologue (CH d'Uzès)*

 "Pendant la crise, nous étions en grande difficulté. Pour pallier notre impuissance, nous avons créé des unités COVID qui ont centralisé l'esprit critique absolument nécessaire à la réflexion éthique. Le 11 mai 2020, je n'avais pas envie de sortir de l'unité COVID : notre travail et notre action avait du sens.

Jamais les principes éthiques n'ont été aussi bousculés. Mais ces principes sont-ils solubles en temps de crise sanitaire ? À un moment j'ai défendu le "tout précaution" mais la crise ne justifie pas de réaménager l'éthique. Aujourd'hui, l'opportunité nous est offerte de retravailler avec les familles différemment. Que souhaitons-nous faire ? J'ai peur qu'après le COVID les principes éthiques repassent par les instances or les plus belles instances sont celles qui sont proches des patients."

---

 *Aujourd'hui,  
l'opportunité nous est  
offerte de retravailler  
avec les familles  
différemment.*

---





### Michel Billé, sociologue

💡 "La période du COVID a été marquée par de multiples injonctions paradoxales telles que "quand on se sent proche on ne s'approche pas". On aurait dû demander "Comment rester proche quand on ne peut pas s'approcher ?" et mettre l'intelligence collective au travail plutôt qu'imposer une réponse. La pensée s'est arrêtée.

Ces injonctions sont venues compliquer une situation déjà complexe. Aujourd'hui nous devons réinventer nos relations - professionnelles, familiales, d'accompagnement et de soin - en prenant en compte les paradoxes de notre société. Un paradoxe c'est n'est pas une contradiction - qui doit être fermée et résolue, le paradoxe nous devons l'ouvrir et le penser. La difficulté c'est que nous ne pouvons jamais penser seul : nous avons toujours besoin de l'autre."

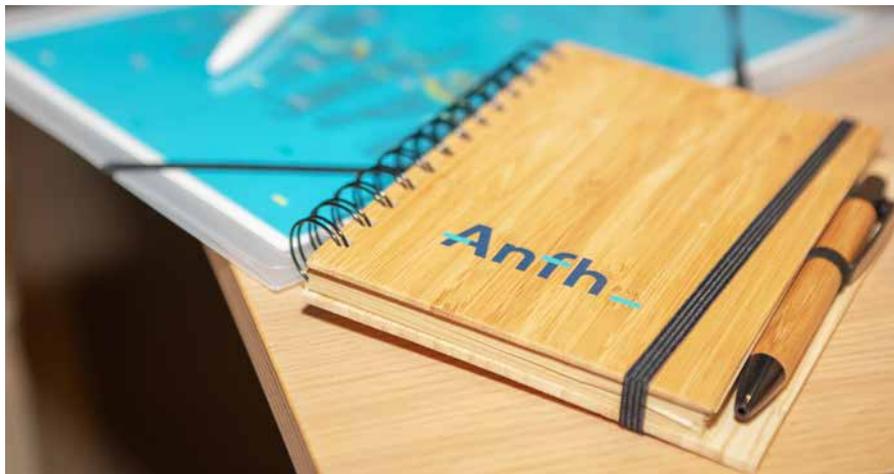
### Philippe Serrand, président du Conseil territorial de santé de la Manche

💡 "Le travail collectif permet de répondre éthiquement aux problèmes des personnes. Pendant le COVID nous n'avions pas les moyens de répondre à tous les besoins mais nous avons pu organiser des articulations avec l'Assurance maladie, les libéraux, les cliniques, les structures médico-sociales... Le COVID a permis aux acteurs du système de santé de travailler ensemble et de trouver des solutions éthiques à nos problèmes. La crise nous a aussi appris à décroiser les parcours."



# Formations

CRÉER UNE COLLABORATION EFFICACE  
DE LA TRIADE SOIGNANT, PATIENT, AIDANT



Mieux connaître les aidants et en faire des alliés. Voilà l'objectif des trois formations présentées par l'IFP de Rouen, le GHT Rouen Cœur de Seine et l'ANFH Normandie.

## Les aidants, un relais à la maison

 "Pendant la crise, l'impossibilité de pouvoir rencontrer les patients nous a questionné. Nous nous sommes demandés comment les rééducateurs pouvaient maintenir le lien avec leur patient quand il ne peut pas venir en séance" se souvient Nicolas Sanmartin, cadre de santé-formateur à l'Institut de formation en psychomotricité (IFP) de Rouen. L'idée de la formation "Distance et relation thérapeutique ou comment maintenir le lien durant les périodes d'absence du patient" était née. "Nous avons ensuite confirmé le besoin avec une enquête auprès d'ergothérapeutes, de masseurs kinésithérapeutes et de psychomotriciens, précise Nicolas Sanmartin. 70% d'entre eux ont exprimé un réel intérêt pour une formation qui proposerait un

*panorama des possibilités de maintien de la relation thérapeutique malgré l'éloignement."*

La formation présente en particulier deux types de solutions : les outils numériques - comme les applications ou la visioconférence, et l'éducation thérapeutique du patient et des proches. "Ces derniers peuvent par exemple guider les gestes de leur proche. Ils jouent également un rôle très important dans leur motivation" souligne Nicolas Sanmartin.

## Les aidants, des alliés à intégrer dans la prise en charge

 "Selon nous, tous les agents qui interviennent auprès des personnes âgées doivent réapprendre à travailler avec la famille et les proches. Nous devons davantage intégrer ces derniers dans la vie de nos établissements et les projets de vie des

*résidents : ce sont des sachants qui ont accompagné leur proche pendant plusieurs mois, voire années*" lance Laurie Salvez, directrice de la filière personnes âgées du GHT Rouen Cœur de Seine. C'est dans cette optique que sa filière a intégré un module obligatoire sur "la place de l'aidant, de la famille et du proche" dans son nouveau parcours de formation à destination de ses professionnels intervenant auprès des personnes âgées : soignants, rééducateurs, etc.

"Réfléchir sur l'entrée d'une personne âgée en institution et la place de son proche-aidant", "comprendre la place de l'aidant lors du passage de relai" et "adapter son discours et sa posture professionnelle face à l'aidant". Voilà les trois objectifs de ce module qui "s'articule autour de témoignages vidéos d'aidants avant et après l'entrée en institution" précise Laurie Salvez.

## Les aidants, un public à mieux comprendre

 Qui sont les aidants ? Quels sont les facteurs de risques de comorbidités liées au rôle d'aidant ? Comment repérer leur souffrance et les aider ? Autant de questions qui sont au cœur de la formation "Accompagner les aidants" de l'ANFH Normandie (voir encadré). Cette formation de deux jours est "ouverte à tous les professionnels : soignants, aides-soignants, assistants sociaux, aumôniers, médiateurs en santé pair..." indique Cyrille Le Jamtel, psychologue et formateur pour l'organisme Antidote Expertise.

Au programme de cette formation : rôles, caractéristiques, besoins et attentes des aidants, risques pour leur santé physique et mentale, présentation des dispositifs de soutien (lieux de vies, solutions de répit, aides, etc.) et sensibilisation de l'aidant à sa santé. "L'aidant doit être abordé dans toutes les actions de formation du domaine de la santé : c'est un acteur incontournable de toute prise en soin" estime Cyrille Le Jamtel.

---

## 7 FORMATIONS DE L'ANFH POUR RÉINVENTER LA RELATION AUX FAMILLES, PROCHES ET AIDANTS

En plus de la formation "Accompagner les aidants", l'ANFH Normandie propose six autres formations en lien avec la journée "La relation aux familles, proches et aidants... Se réinventer ?". Elles portent sur des thématiques telles que la communication FALC, la relation aux familles, la gestion des conflits...

**Plus de détails sur ANFH.fr :**  
[www.anfh.fr/actualites/haute-normandie/actualites-et-agenda-regional/la-relation-aux-familles-proches-et-0](http://www.anfh.fr/actualites/haute-normandie/actualites-et-agenda-regional/la-relation-aux-familles-proches-et-0)

## RESSOURCES

### FORMATIONS

- **Les 7 actions de formation de l'ANFH pour réinventer la relation aux familles, proches et aidants**

### GUIDES ET ÉTUDES

- **Avis 140 du Comité consultatif national d'éthique (CCNE) : "Repenser le système de soins sur un fondement éthique. Leçons de la crise sanitaire et hospitalière, diagnostic et perspectives"**

### TEXTES LÉGISLATIFS

- **Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement**
- **Code de l'action sociale et des familles**
- **Référentiel pour l'accès à la prestation de compensation**
- **Décret n°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation**

Retrouvez les actualités  
et ressources de l'ANFH Normandie sur :  
[www.anfh.fr/delegations-regionales/normandie](http://www.anfh.fr/delegations-regionales/normandie)



---

## ATOME DE SAVOIRS #15

---

### ANFH NORMANDIE

#### DÉLÉGATION DE CAEN

Parc Athéna - 1, rue Andreï Sakharov  
14280 SAINT-CONTEST  
Tél : 02 31 46 71 60  
mail : [bassenormandie@anfh.fr](mailto:bassenormandie@anfh.fr)  
[www.anfh.fr/basse-normandie](http://www.anfh.fr/basse-normandie)

#### DÉLÉGATION DE ROUEN

85 A, rue Jean Lecanuet  
76107 ROUEN CEDEX 1  
Tél. : 02 32 08 10 40  
mail : [hautenormandie@anfh.fr](mailto:hautenormandie@anfh.fr)  
[www.anfh.fr/haute-normandie](http://www.anfh.fr/haute-normandie)

 [www.linkedin.com/company/anfh-normandie/](https://www.linkedin.com/company/anfh-normandie/)