

### **Cadre de référence de l'intervention d'Alma 81 :**

#### **- ANESM - Décembre 2008**

L'intervention d'Alma 81 est de « permettre un regard extérieur sur l'établissement »  
Cf. RSBPP ANESM : *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* – Décembre 2008

#### **- Les principes éthiques de la Fédération 3977**

L'intervention respecte notamment la neutralité, la confidentialité, la gratuité

#### **- Objectifs statutaires :**

- « ... contribuer à la protection de la personne vulnérable âgée ou handicapée.
- par une écoute et un suivi des victimes de la maltraitance familiale ou professionnelle.
- par des actions de recherche, d'information et de sensibilisation pour prévenir la maltraitance. »

### **Quand est-ce que l'intervention peut s'entrevoir ?**

Situation relationnelle complexe et/ou conflictuelle entre les professionnels et l'entourage liée à des réclamations\* dans la prise en charge d'une personne dépendante.

#### **Limites de l'intervention s'appuyant sur la médiation**

Les situations délictuelles (maltraitance) ;

Les situations où le processus de la médiation n'est pas adapté.

\*Réclamations : Il s'agit de « négligences » sans intention de les commettre (« la maltraitance ordinaire » - HAS)

### **Objectifs de l'intervention**

#### **Tendre à l'apaisement de la situation et à l'émergence de solutions dans l'intérêt de la personne dépendante ;**

- Clarifier la situation dans une approche systémique ;
- Consolider, développer la relation de confiance entre les parties ;
- Conscientiser, au regard de la situation, sur les risques de maltraitance.

#### **Périmètre de l'intervention**

Alma 81 - n'agit pas à la place des personnes concernées et/ou de l'équipe d'encadrement ;

- ne prend pas parti pour les professionnels ou l'entourage dans la situation présentée ;
- ne contribue pas à identifier des « coupables ».

### **Organisation pratique de l'intervention**

- Demande de la direction de la structure au centre d'écoute d'Alma 81 ;
  - Rencontre avec la personne mandatée<sup>1</sup> par l'association et intervenant sur site pour clarifier la demande en lien avec la situation ;
  - Si le processus de la médiation paraît adapté à la situation présentée, établissement d'une convention de partenariat entre les structures (≠ convention contractuelle) où le processus, à tout moment, peut cesser ;
  - Intervention pouvant durer, selon la complexité de la situation, sur une période de un à trois mois.
- Par souci de confidentialité, le rapport d'activité de l'association mentionne l'action sans nommer la structure.

#### **Processus de l'intervention**

- Séances d'écoute dans la structure ou hors structure (pour l'entourage) réalisées par la personne mandatée dans une posture de neutralité ;
- A partir des comptes rendus de l'intervenant(e), analyse à distance, synthèses et préconisations sont réalisées par l'équipe pluridisciplinaire d'Alma 81 ;
- Transmissions des synthèses et préconisations adressées à la direction par le/la représentant(e) d'Alma 81
- Retranscription de l'écoute réalisée par l'intervenant(e);
- Analyse à distance de la retranscription, à partir du cadre de référence (légal et/ou déontologique), par l'équipe pluridisciplinaire d'Alma 81.

L'analyse a pour objectif de repérer les « besoins » des parties concernées.

- Synthèse écrite validée par la partie qui s'est exprimée
- Prise en considération des besoins de chaque partie par les synthèses, émergence des propositions de solution envisageable par tous puis ouverture d'une réflexion commune et centrée sur les besoins de la personne hébergée.

La Direction de la structure est informée à chaque étape du processus.