

# Prendre Soins

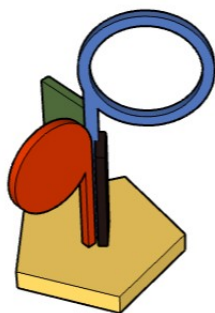
de la

## Personne vulnérable

Vers une organisation convergente et  
solidaire.

DEDIĈI

Dediĉi, en espéranto, ça veut dire dédier à, consacrer à  
la Personne vulnérable



# DEDICÎ

[www.dedici.org](http://www.dedici.org)

édition mai 2023

Quand on est comme on est, dans la situation où on est, et que tout a déjà été fait ou essayé, il reste l'espoir sociétal.

**Bon alors,  
On fait comment !**



# Préface

Chère lectrice, cher lecteur

Ce livre est né de la volonté de donner la parole à ceux qui, par leur situation de vulnérabilité, sont souvent laissés dans l'ombre de notre société : Les personnes handicapées ; Les enfants maltraités ; Les personnes âgées isolées ; Les personnes socialement défavorisées ; etc.

**Nous avons tous un rôle à jouer pour les aider pour que ça aille mieux pour eux.**

Ce livre est le fruit de vies, de rencontres, de témoignages, de réflexions, de partages d'expériences et de savoirs.

Il est aussi le fruit d'une conviction profonde : **l'espoir sociétal est possible pour améliorer la vie de ceux qui en ont le plus besoin.**

Nous avons abordé des questions essentielles :

Comment écouter, comprendre et respecter la parole des personnes vulnérables ?

Comment les défendre et les protéger contre toute forme de violence ou de maltraitance ?

Comment s'occuper de leurs situations, comment coordonner les intervenants et les institutions pour leur venir en aide de manière efficace et bienveillante ?

Comment soulager les aidants qui les accompagnent au quotidien ?

Nous n'avons pas toutes les réponses, mais nous avons une piste sérieuse et nous espérons que ce livre contribuera à susciter des initiatives et des actions concrètes.

DEDIÇI remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce livre, en partageant leurs expériences, leurs savoirs et leur engagement pour une société plus juste et plus solidaire.

Bonne lecture !

# Les tables rondes

## DEDIÎI



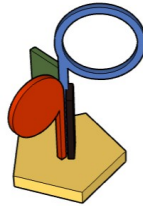
DEDIÎI organise des tables rondes sur le comment prendre soin des personnes vulnérables. Ces tables rondes s'appuient sur des cas réels et des témoignages et offrent l'opportunité de partager les défis et les opportunités de l'accompagnement.

En explorant quelques expériences de terrain, elles mettent en lumière les pratiques et les obstacles à un accompagnement efficace et responsable des personnes vulnérables.

En réaffirmant **5 principes fondamentaux** et en proposant des idéaux pour un accompagnement harmonieux, les tables rondes présentent des orientations précieuses pour les acteurs impliqués dans la protection des plus faibles.

Elles contribuent à améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables et leurs proches en éclairant et en construisant collectivement l'imaginaire d'un idéal de soutien adapté, respectueux de leur dignité et de leurs droits.

## Avertissement



Tout au long de ce livre vous verrez apparaître les éléments de cet objet en 5 couleurs et en 5 ensembles différents, reliés entre eux.

C'est le totem de DEDIÎI qui représente les 5 grands principes et les 5 grands rôles de l'organisation idéale que nous proposons.

En fin de livre, vous aurez compris ce que ce totem veut dire et comment il nous aide dans le

**« Bon alors, on fait comment »**

# Présentation du livre

## Enjeux du « Prendre Soins » des Personnes vulnérables

### Les différents types de vulnérabilités

La vulnérabilité est un état qui peut toucher toute personne à un moment ou à un autre de sa vie. Il existe plusieurs types de vulnérabilités, parmi lesquels on peut citer le jeune âge, le handicap, la maltraitance, le vieillissement et la précarité sociale.

Le handicap peut être physique, mental, sensoriel ou psychique. Il peut être présent dès la naissance ou survenir à tout âge de la vie. Les personnes handicapées peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux mêmes droits et opportunités que les personnes valides, ce qui peut les rendre vulnérables.

La maltraitance est un acte ou une absence d'acte qui cause un préjudice à une Personne vulnérable. Elle peut prendre différentes formes, telles que la violence physique, la négligence, l'abus financier, ou encore la maltraitance psychologique.

Les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes en situation de précarité sont particulièrement exposées à ce risque. Le jeune âge est en danger sans bienveillance parentale.

Le vieillissement est un processus naturel qui peut entraîner une perte d'autonomie et une fragilisation physique et psychologique. Les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une assistance pour accomplir certaines tâches quotidiennes, ce qui peut les rendre vulnérables à la maltraitance, à l'isolement et à la précarité.

La précarité sociale peut toucher toute personne en situation de fragilité économique et sociale. Elle peut se manifester par une absence de logement stable, une insuffisance de revenus,

une absence de protection sociale, une exclusion sociale ou encore une absence de formation. Les personnes en situation de précarité sociale peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux soins, à l'éducation, à l'emploi et à d'autres droits fondamentaux, ce qui peut les rendre vulnérables.

## **Les défis à relever pour mieux protéger les personnes vulnérables**

La protection des personnes vulnérables est un enjeu majeur pour notre société. Pourtant, de nombreux défis doivent être relevés pour mieux les protéger. Parmi ces défis, il y a la sensibilisation des acteurs concernés (professionnels, institutions, familles, etc.) à la vulnérabilité des personnes et aux risques qui les menacent.

Il est également important de mieux former tous les acteurs et les professionnels intervenant auprès des personnes vulnérables pour qu'ils soient capables d'identifier les rôles qu'ils jouent

dans un processus d'accompagnement partagé qu'ils ignorent parce qu'il n'est décrit nulle part encore.

Un autre défi important est de garantir l'accès des personnes vulnérables aux dispositifs de protections naturelles ou administratives. Cela peut impliquer la constitution de groupes rapprochés de personnes ou de faciliter l'accès aux services de santé, aux aides sociales, aux mesures de protection juridique, etc.

Enfin, il est également indispensable de garantir le respect des droits fondamentaux des personnes vulnérables, notamment leur droit à l'autonomie et à la dignité. Cela passe notamment par la prévention de la maltraitance et de l'abus de pouvoir, ainsi que par la mise en place de mesures de protection rapprochées adaptées et respectueuses de leurs choix et de leurs besoins.



# Chapitre 1

## **Écouter et comprendre la parole de la Personne vulnérable**

### **Les difficultés rencontrées par les personnes vulnérables pour exprimer leur parole**

Les personnes vulnérables peuvent rencontrer de nombreuses difficultés pour exprimer leur parole, que ce soit en raison de leur handicap, de leur âge, de leur situation de précarité ou de maltraitance. Elles peuvent avoir des difficultés à se faire comprendre, à articuler leurs pensées et à trouver les mots justes pour décrire leur situation.



De plus, les personnes vulnérables (et leurs proches) peuvent également ressentir de la peur, de la honte, de la culpabilité ou de l'anxiété lorsqu'elles parlent de leur vulnérabilité. Elles peuvent craindre les conséquences de leurs paroles, notamment si elles dénoncent des actes de maltraitance ou de négligence.

Pour écouter et comprendre la parole de la Personne vulnérable, il est donc important de faire preuve de patience, d'empathie et de bienveillance, de capitaliser des formes de communication, notamment pour les personnes sans grande capacité d'expression.

Les professionnels et les aidants doivent mettre en place des techniques d'écoute active pour permettre aux personnes vulnérables de s'exprimer librement et de se sentir entendues et respectées. Il faut pouvoir le faire de façon continue, dans des lieux et des temps non stressants, au calme, dans l'intimité.

## **Les techniques d'écoute active pour mieux comprendre la parole de la Personne vulnérable**

Les techniques d'écoute active sont des méthodes qui permettent d'écouter attentivement et de manière active la parole de la Personne vulnérable. L'écoute active implique une véritable volonté d'entendre ce que la personne a à dire, de lui accorder de l'attention et de la considération.

Parmi les techniques d'écoute active, on peut citer :

- La reformulation : il s'agit de répéter les propos de la Personne vulnérable avec ses propres mots, pour montrer que l'on a bien compris ce qu'elle a dit.
- Le questionnement : poser des questions ouvertes, qui ne se limitent pas à des réponses par oui ou non, permet de

favoriser l'expression de la Personne vulnérable.

- Le silence : parfois, le silence est une technique d'écoute active très efficace.

Cela permet à la Personne vulnérable de prendre son temps pour s'exprimer et de se sentir écoutée.

En pratiquant ces techniques, il est possible de mieux comprendre la parole de la Personne vulnérable, de favoriser son expression et de lui apporter le soutien dont elle a besoin.

## **La nécessité de respecter la parole de la Personne vulnérable et d'agir en conséquence**

La nécessité de respecter la parole de la Personne vulnérable est essentielle pour une protection efficace de celle-ci. En effet, en respectant sa parole, nous reconnaissons sa capacité à s'exprimer et à agir pour elle-même.

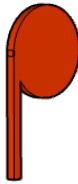
Cela peut avoir un impact positif sur sa confiance en elle et sa capacité à s'affirmer.

Agir en conséquence de la parole de la Personne vulnérable signifie que nous devons prendre en compte ses souhaits, besoins et préférences dans notre action de protection. Cela peut impliquer de respecter ses choix de vie, de lui offrir des solutions adaptées à sa situation ou encore de l'accompagner dans la mise en place de mesures de protection.

Cependant, il est important de noter que respecter la parole de la Personne vulnérable ne signifie pas forcément se plier à toutes ses demandes. Il est possible que certaines demandes ne soient pas réalisables ou qu'elles mettent en danger la personne ou son entourage. Dans ce cas, il est essentiel de dialoguer avec elle pour trouver une solution adaptée et acceptable pour tous.

# Chapitre 2

# Défendre et protéger la Personne vulnérable



## Une protection juridique insuffisante

Le système de protection juridique des majeurs en France présente des lacunes et des dysfonctionnements qui exposent les personnes vulnérables à des risques d'abus et de négligence.

Les rapports de l'IGAS (2020) et de la Cour des comptes (2022) ont souligné les faiblesses de ce dispositif et ont appelé à des réformes pour mieux prendre en compte les besoins et les droits des personnes protégées.

Les propositions pour renforcer la protection juridique des majeurs incluent la promotion de l'autonomie et de la dignité des personnes vulnérables, la coordination entre les différents acteurs de la protection, et l'amélioration des dispositifs d'accompagnement.

Cependant, il est important de souligner que malgré ces propositions, il n'existe actuellement aucun système qui puisse garantir une « **Défense Ultime** » pour les personnes vulnérables. Il est donc essentiel de continuer à réfléchir et à travailler pour améliorer cette défense afin de mieux protéger les personnes les plus vulnérables de notre société.

## **Les différents acteurs impliqués dans la protection des personnes vulnérables**

La protection des personnes vulnérables implique la mobilisation de différents acteurs : les familles et les proches, les professionnels (médecins, infirmiers, travailleurs sociaux, etc.),

les associations et les institutions (services de l'État, établissements médico-sociaux, etc.).

Chacun de ces acteurs a un rôle à jouer dans la protection des personnes vulnérables, en fonction de ses compétences, de son expérience et de son engagement.

Les familles ont un rôle fondamental dans la protection des personnes vulnérables. En effet, elles sont souvent les premières à repérer les signes de vulnérabilité et à intervenir pour aider leur proche en difficulté. Les familles peuvent également jouer un rôle d'accompagnement et de soutien moral pour les personnes vulnérables, notamment en cas de maladie ou de handicap.

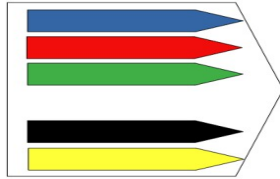
Les professionnels de la santé et du médico-social, quant à eux, ont une expertise particulière dans la protection des personnes vulnérables. Ils peuvent apporter un soutien organisationnel, médical, psychologique ou social, et sont formés pour repérer les signes de maltraitance ou de négligence. Ils ont également un rôle

d'information et de conseil auprès des familles et des proches.

Les associations peuvent jouer un rôle important dans la protection des personnes vulnérables en offrant des services de soutien et d'accompagnement, en informant les acteurs et le public sur les droits des personnes vulnérables, en sensibilisant l'opinion publique sur les enjeux de la protection des personnes vulnérables, etc.

Oui, les institutions ont un rôle clé dans la protection des personnes vulnérables, notamment en garantissant le respect des droits fondamentaux des personnes vulnérables et en militant pour la mise en place de politiques publiques adaptées.

Les institutions doivent expliquer l'organisation singulière indispensable à chaque personne et les rôles que les acteurs doivent jouer dans ce processus d'accompagnement si mal perçu.



Elles doivent également soutenir la coordination des différentes interventions des acteurs impliqués dans la protection des personnes vulnérables, afin d'assurer une réponse adaptée et cohérente aux besoins des personnes vulnérables.

## **Les leviers à activer pour mieux défendre et protéger les personnes vulnérables**

La protection des personnes vulnérables nécessite l'activation de plusieurs leviers pour mieux les défendre et les protéger.

Tout d'abord, la légitimité des acteurs impliqués est essentielle pour agir de manière juste et respectueuse des droits des personnes

vulnérables. Il est également important que ces acteurs soient reconnus pour leur rôle et leur expertise dans la protection des personnes vulnérables.

La posture adoptée par les acteurs est également un levier crucial pour mieux défendre et protéger les personnes vulnérables. Ils doivent être à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes, tout en leur offrant un soutien adéquat.

Enfin, les pouvoirs des acteurs doivent être clairement définis et utilisés de manière responsable pour garantir la protection des personnes vulnérables. Il est essentiel de respecter la dignité et les droits de ces personnes tout en les aidant à faire valoir leur voix et leur choix.



# Chapitre 3

## Coordonner, s'occuper des situations



Coordonner l'action des différents acteurs impliqués dans la protection des personnes vulnérables est essentiel pour garantir une efficacité optimale. Les moyens de coordination peuvent varier selon les contextes, mais certains outils et pratiques sont couramment utilisés pour faciliter cette coordination.

Tout d'abord, il est important d'établir une communication claire et continue entre les différents acteurs. Des réunions régulières peuvent être organisées pour discuter des avancées, des obstacles rencontrés et des actions à mettre en place.

Des outils de communication tels que des outils de réseaux sécurisés, des applications mobiles ou des messageries instantanées peuvent également faciliter la transmission d'informations importantes.

Il est également important de définir des rôles et des responsabilités clairs pour chaque acteur, en fonction de ses compétences et de ses ressources.

La définition d'une organisation commune doit aider à harmoniser les pratiques et à éviter les malentendus.

Enfin, la mise en place d'une structure de pilotage peut aider à coordonner l'action des différents acteurs. Cette structure peut prendre la forme d'un groupe de pilotage (tirade ou triple expertise) ou d'un référent qui aura pour mission de suivre l'avancement des actions et de s'assurer de leur cohérence avec les objectifs définis.

La coordination de l'action des différents acteurs nécessite une collaboration et une communication efficaces, ainsi qu'une volonté de travailler ensemble pour atteindre un objectif commun: le bien être des personnes vulnérables.

# Chapitre 4

# Pilotage des intervenants



## Les enjeux du pilotage des intervenants

Le pilotage des intervenants est un enjeu difficile mais indispensable dans la protection des personnes vulnérables. Il est important de déterminer qui gouverne et qui pilote les interventions pour assurer une coordination efficace des différentes actions menées par les professionnels, les institutions et les associations impliquées dans la protection des personnes vulnérables.

La gouvernance et le pilotage du processus d'accompagnement devraient être faits par la personne elle-même si elle en avait les moyens.

C'est donc elle, aidée par les personnes qui la défendent et ceux qui s'occupent de sa situation, qu'en revient la légitimité.



Encore une fois, il est nécessaire de définir clairement les rôles et les responsabilités de chaque acteur pour éviter les doublons ou les lacunes dans l'action.

L'évaluation de l'action des intervenants est également un enjeu important du pilotage. Il est nécessaire de mettre en place des outils d'évaluation permettant de mesurer l'efficacité des interventions et d'identifier les points à améliorer. L'évaluation doit être régulière et transparente pour assurer une amélioration continue de la protection des personnes vulnérables.

En somme, le pilotage des intervenants nécessite une coordination efficace, des rôles et responsabilités clairement définis, ainsi que des outils d'évaluation performants pour assurer une protection efficace des personnes vulnérables.

## **Les compétences et pouvoirs nécessaires pour assurer un pilotage efficace**

Pour assurer un pilotage efficace des interventions destinées à protéger les personnes vulnérables, plusieurs compétences sont nécessaires. Tout d'abord, il est important de réaliser une analyse sans cesse réactualisée des besoins en prenant en compte les caractéristiques de la Personne vulnérable, les risques auxquels elle est exposée et les ressources disponibles.

Cette analyse continue permet de déterminer les actions à entreprendre pour répondre aux besoins identifiés et essayer sans cesse.

Ensuite, il est essentiel de pouvoir rechercher, négocier et assurer la mise en œuvre des interventions de compensation, les meilleures offres possibles du moment.

Une fois les ressources identifiées, il est nécessaire de piloter les essais. Ce pilotage doit permettre de définir les responsabilités de chaque acteur impliqué dans la mise en œuvre des interventions.

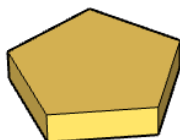
Enfin, il est déterminant de disposer de moyens d'évaluation et de coercition, c'est-à-dire de faire en sorte que des choses se passent ou ne se passent pas, pour s'assurer qu'il soit apporté les ajustements nécessaires en cas de besoin.

Ce pouvoir d'évaluation et de coercition doit permettre d'identifier les points forts et les points faibles des interventions afin d'améliorer leur efficacité.



# Chapitre 5

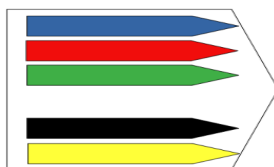
## Soutien des institutions



### **La place des institutions dans la protection des personnes vulnérables**

Les institutions jouent un rôle majeur dans la protection des personnes vulnérables, que ce soit en termes de réglementation, de financement ou de coordination des différentes actions menées sur le terrain.

Ainsi, pour assurer une protection efficace, il est important de comprendre les perceptions que les institutions ont de l'organisation idéale pour répondre aux besoins des personnes vulnérables.



Les institutions doivent être à l'écoute des besoins des personnes vulnérables et travailler en étroite collaboration avec les différents acteurs impliqués dans la protection.

Elles peuvent soutenir et renforcer les acteurs en fournissant des formations spécialisées, en facilitant l'accès aux ressources nécessaires, en créant des réseaux de collaboration et de partage de bonnes pratiques (partage du même processus d'accompagnement).

Les institutions peuvent également jouer un rôle de surveillance et de contrôle pour s'assurer que les acteurs respectent les conventions éthiques et légales en vigueur dans la protection des personnes vulnérables.

Enfin, elles peuvent favoriser la sensibilisation de la société civile à la cause de la protection des personnes vulnérables, en organisant des campagnes de communication et de sensibilisation pour mieux faire comprendre les enjeux de cette problématique.

## **Les enjeux éthiques et juridiques de la protection des personnes vulnérables**

La protection des personnes vulnérables soulève des enjeux éthiques et juridiques importants. Tout d'abord, il est essentiel de garantir les droits fondamentaux des personnes vulnérables, tels que le droit à la dignité, à l'intégrité physique et morale, à la liberté, à la sécurité et à la vie privée.

Dans le cadre de la protection des personnes vulnérables, il est également primordial de garantir la confidentialité et le respect de la vie privée. Les informations recueillies dans le cadre de la protection des personnes vulnérables doivent être traitées de manière confidentielle et

ne doivent être divulguées qu'aux personnes concernées par la protection de la Personne vulnérable.

À ce titre il est important de savoir qui défend l'intimité d'une Personne vulnérable et quel système d'information permet de partager des secrets filtrés.

De plus, il est important de respecter les choix et les préférences des personnes vulnérables. Cela signifie qu'il est nécessaire de prendre en compte les souhaits et les besoins de la Personne vulnérable dans la mise en place des mesures de protection.

C'est ce qu'on appelle l'autodétermination ou le pouvoir d'agir pour autant que le contexte autour de la personne aidée le permette.

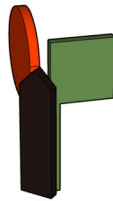
Les meilleures lois, les meilleures intentions sont lettres mortes si on ne se préoccupe pas des conditions de leurs applications.



# Chapitre 6

## Soulager les aidants

### Les différentes formes de soulagements à apporter aux aidants



Les aidants jouent 3 rôles incontournables dans le « Prendre Soin » des personnes vulnérables, et ils sont confrontés à des défis majeurs pour les tenir. Ils se débattent dans toutes sortes d'inquiétudes et de tracasseries.

Pour les soutenir, différentes formes d'aide et de soulagement peuvent être apportées, en fonction des situations. En effet les aidants défendent et protègent les personnes, s'occupent de leur situation et interviennent pour elles dans la vie de tous les jours.

Les former, les informer ne font qu'ajouter du travail pour eux.

En prenant l'exemple d'une maman et son enfant handicapé. Cette maman pourra vouloir toujours défendre et protéger son enfant, et lui apporter assistance et compensation dans la vie de tous les jours. Mais elle serait sans doute très heureuse de confier les tracasseries avec le système de solidarité à une équipe professionnelle de coordination qui la déchargerait de la totalité des complications avec les différentes institutions pour rechercher, mettre en place et contrôler leurs actions.

L'aide psychologique peut être très importante pour les aidants qui sont souvent soumis à des niveaux de stress élevés et à des situations émotionnellement difficiles.

L'aide financière peut être essentielle pour certains aidants qui peuvent rencontrer des difficultés en raison de l'absence de salaire ou d'autres formes de compensation pour leur travail.

Enfin, l'aide organisationnelle peut aider les aidants à mieux gérer leur temps et leurs tâches à condition que les autres acteurs comprennent également les rôles qu'ils doivent jouer dans un processus qu'ils ignorent ou qu'ils ne partagent pas suffisamment.

## **Les dispositifs existants pour soulager les aidants**

Comme on l'a dit, les aidants tiennent 3 rôles à la fois dans le « Prendre Soins » des personnes vulnérables. C'est épuisant et ça exige des compétences et des pouvoirs forts différents.

Pour cette raison, il est important de leur fournir un soutien et un soulagement adéquat pour les aider à faire face aux défis.

Différents dispositifs existent aujourd'hui, mais il conviendrait de les revoir au regard de ce qui vient d'être dit. Il reste encore beaucoup à faire pour améliorer le soutien et surtout le soulagement aux aidants.

En outre, de nombreux aidants peuvent ne pas être conscients des dispositifs existants ou ne pas avoir accès à l'information nécessaire pour y accéder.

Et c'est bien normal puisque, sur ce sujet, comment imaginer qu'ils puissent y parvenir alors même que les professionnels aguerris n'y arrivent pas.

Il est donc déterminant de re-visiter le « qui devrait faire quoi » et partager une refonte organisationnelle en publiant justement les principes d'une organisation adaptable à toutes les situations.

## **Les limites et les perspectives d'amélioration des dispositifs de soutien aux aidants**

Les dispositifs de soutien aux aidants sont importants pour leur permettre de prendre soin de leurs proches vulnérables tout en préservant leur propre santé et bien-être.

Mais certaines limites peuvent inclure des délais d'attente pour les services, des coûts élevés pour les services spécialisés, ou un manque de personnalisation des programmes pour répondre aux besoins individuels de chaque aidant.

Il peut également y avoir un manque de formation et de sensibilisation pour les professionnels de la santé et les travailleurs sociaux afin de mieux comprendre les besoins des aidants et de leur offrir un soutien adéquat.

Pour améliorer les dispositifs de soutien aux aidants, il est important d'adopter une approche plus inclusive globale, en reconnaissant la diversité des besoins des aidants en fonction de leur situation.

En outre, une meilleure collaboration entre les aidants, les professionnels de la santé et les travailleurs sociaux peut aider à mieux comprendre les besoins des aidants et à adapter les programmes de soutien en conséquence.

C'est du reste l'idée des temps et de l'attention que doit se donner la triade composée de la Personne vulnérable, de ses défenseurs et de ceux qui s'occupent de sa situation.

C'est ce qu'on désigne chez DEDIÏ de deux façons :

- la « **triade d'autodétermination** » voisine de la notion de « triple expertise » employée ailleurs,
- les **temps/lieux/rencontres** que l'on appelle la « **cabane au fond du jardin** », ou la « **cabane du secret partagé** ».



Et tant que cette triade d'autodétermination n'est pas formée en « organisation d'organisations » autour de la Personne vulnérable, et tant que cette triade-là n'accorde

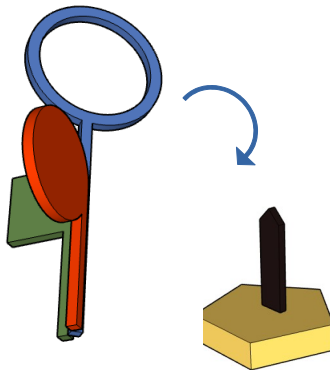
pas du temps et de l'attention à la Personne vulnérable, la vraie parole a du mal à s'exprimer,

La gouvernance et le pilotage de la vie de la Personne ne peuvent correctement s'effectuer.

Mais dès lors que cette triade est suffisamment formée et prend continuellement du temps pour faire émerger la vraie parole,

Alors la Personne vulnérable, quelle que soit sa situation, peut, aidée, gouverner et piloter sa vie, donner des instructions et contrôler les actions des intervenants et des institutions.

Il s'agit là d'une révolution.



# Grande conclusion

Vers une organisation solidaire,  
convergente et responsable du « Prendre  
Soin » des personnes vulnérables

## **Les principales conclusions et recommandations issues de l'analyse des différentes questions abordées**

Après avoir examiné les différents aspects du « Prendre Soins » des personnes vulnérables, il est important de souligner certaines conclusions et recommandations clés.

D'abord, reconnaître l'importance de donner la parole aux personnes vulnérables, ou du moins percevoir ce qu'elles arrivent à exprimer ; prendre du temps pour les comprendre et respecter leur choix et leur dignité. Cela nécessite une organisation, voire comme on l'a dit « une organisation d'organisations ».

Cela nécessite aussi des compétences spécifiques de la part des acteurs impliqués, tels que l'écoute active ou la perception interprétation de signaux indirects, la compréhension des différentes formes de vulnérabilité et la prise en compte des enjeux éthiques et juridiques.

Ensuite, reconnaître l'impératif d'une description de chaque organisation adaptée, et plus généralement le partage pour tous d'une organisation générique établie sur des principes reconnus.

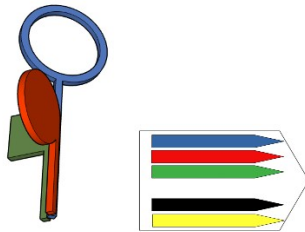
La gouvernance et le pilotage de chaque organisation individuelle, doivent être attribués à la triade d'autodétermination, en mesure dès lors de coordonner et de superviser le pilotage des actions des différents acteurs qu'ils soient personnes physiques ou personnes morales.

Cela implique la mise en place d'un descriptif qualité universel partant du processus organisationnel établi autour de chaque situation.

## **Les pistes d'actions pour améliorer le « Prendre Soin » des personnes vulnérables à l'avenir**

Pour améliorer le « Prendre Soin » des personnes vulnérables à l'avenir, une piste se dégage qui se décline en 5 chemins convergents.

La piste générale c'est bien le partage d'une organisation principale, déclinée spécifiquement pour chaque situation et gouvernée et pilotée par la Personne vulnérable protégée au sein de sa triade d'autodétermination.



Les 5 chemins qui la constituent sont :

- 1) Celui qu'empreinte **la Personne** par son expression, ses secrets, ses rêves, ses projets, son sourire.
- 2) Celui d'une **Défense Ultime**, sans concession, qui prendrait la forme d'une entente de personnes de cœur organisées pour se relayer afin de défendre et de protéger la personne partout, contre tout, tout le temps, à vie,

jusqu'au bout, même et surtout quand les bienveillants du moment n'en peuvent plus, faiblissent et disparaissent.

3) Celui d'une organisation continue disposant de pouvoirs pour **s'occuper de la situation**, tout le temps, à vie, en coopération fusionnelle avec la personne et ses défenseurs pour former la triade d'autodétermination.

4) Celui des **intervenants**, de tous ordres, de quel que pouvoir qu'ils aient, en charge de porter l'offre de soins et de compensation, qui comprendraient et accepteraient les compétences et pouvoirs de la triade d'autodétermination pour tout ce qui touche à la gouvernance et au pilotage de la vie de la Personne vulnérable.

5) Celui des **Institutions** au sens très large, incluant les lois, les pouvoirs publics, les institutions, les associations, enfin toutes les personnes morales de la solidarité, qui soutiendraient l'idée de cette méta-organisation au service « Prendre Soin »

Dans cette clarification organisationnelle générale, singularisée pour chaque situation, il est important de promouvoir une meilleure coordination entre les différents acteurs impliqués, afin de favoriser une prise en charge globale et efficace des personnes vulnérables.

Cette clarification permettrait de renforcer les dispositifs de protection et de garantir les droits des personnes vulnérables.

Les pouvoirs publics pourraient mettre en place des dispositifs de surveillance du bon fonctionnement de ce **méta-processus** et des actions de sensibilisation qui permettraient, à n'en pas douter, de prévenir et de réduire les risques de violences et de maltraitances.

Cette organisation permettrait également de mieux utiliser les importants dispositifs de solidarité et de générosité disponibles.

Enfin, il est essentiel de reconnaître et de valoriser l'action des aidants, eux qui jouent ces 3 rôles souvent seuls, dans les plus grandes

difficultés. Les institutions devraient leur offrir un soutien adéquat, reconnaître leur contribution et leur accorder les pouvoirs qui leur reviennent dans le « Prendre Soin » des personnes vulnérables.

## **L'espoir sociétal**

En matière de la solidarité, l'espoir sociétal réside dans le fait qu'il est toujours possible d'accompagner quelqu'un de vulnérable par des personnes physiques bien soutenues par des personnes morales, mais à condition qu'elles soient bien organisées au service de la personne.

Cela pose l'énorme problème de savoir comment cette organisation-là doit fonctionner, qui la gouverne et qui la pilote.

Or, quelle que soit la qualité des acteurs, les plus forts arbitrent toujours en fonction de leurs intérêts. Pour tenter de réduire ce biais il est nécessaire de dépasser les mille et une tensions, les mille et un conflits d'intérêts de

subordinations, de loyautés par une organisation claire, partagée et dûment surveillée.

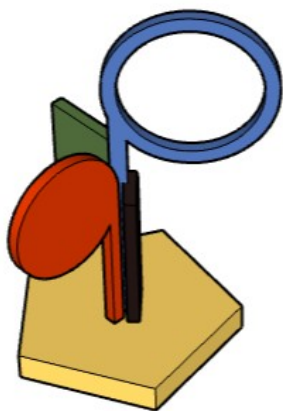
Installer une convergence de plusieurs cerveaux au service d'une Personne vulnérable nécessite qu'on se penche sur les conditions qui permettent **l'émergence d'un méta cerveau non sujet à pathologies déviantes.**

**C'est l'espoir sociétal que nous formulons.**

Nous souhaitons donc contribuer à une société efficace et solidaire en suivant cinq principes simples.

Ces principes définissent cinq rôles pour les acteurs de la solidarité, en précisant leur utilité et les ententes nécessaires pour une organisation optimale envers les plus vulnérables, bénéfique pour tous.

# Le totem



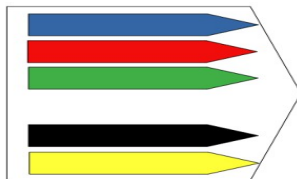
## Le méta-processus DEDIÇI en 5 rôles

Le Totem de DEDIÇI est une représentation symbolique du méta-processus principal, que vous avez un peu compris maintenant.

Un processus décrit une organisation. Et un processus se décrit toujours par des rôles qui interagissent ensemble. Viennent ensuite les acteurs.

En termes de stratégie et de qualité, ce processus devrait être placé tout en haut de n'importe quel processus qualité de toute structure se déclarant vouloir « Prendre Soins » des personnes vulnérables.

Le méta-processus se dessine comme cela :



Vous voyez les 5 flèches de 5 couleurs différentes pour représenter les 5 rôles, le tout inséré dans une grande flèche qui représente le processus général d'accompagnement.

- On dit « méta » pour dire qu'il n'y a pas plus haut ou plus général, ou plus transverse
- On dit « principiel » parce qu'il est régi par des principes, ici des principes simples que tout le monde partage.

## **Et le détail des rôles dans tout cela**

Ah, au fait, comme dans une pièce de théâtre, ne confondez pas systématiquement rôles et acteurs. Vous pouvez le faire parfois, mais pas tout le temps.

Pour expliquer les rôles rapidement on dira quels sont les acteurs qui les tiennent pour aller plus vite. Mais c'est sujet à confusion. En réalité il faudra décrire le rôle par les actes et missions,

les responsabilités et attributs que les acteurs devront avoir pour jouer ces rôles.

Encore une chose sans trop compliquer, ne confondez pas rôle avec métier. Par exemple : « médecin », ce n'est pas un rôle, c'est un métier identifié par des compétences supposées.

Un acteur fait des « choses » en cohérence avec le ou les rôles qu'il tient dans un processus qui décrit une organisation. Oui un acteur peut jouer plusieurs rôles en même temps ou pas.

Par exemple un aidant tient plusieurs rôles.

Rappelez-vous, on a dit 3.

Pour les acteurs on peut avoir :

- Des gens (on dit aussi personnes physiques)
- Des groupes de gens
- Des structures (on dit aussi personnes morales)
- Des groupes de structures ou institutions

- Mais aussi toutes sortes de trucs qui font des choses.

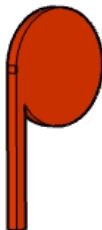
## **Rôle 1 : La Personne vulnérable**

Ce rôle est tenu par la Personne vulnérable



elle-même. Oui, elle tient seule ce rôle, un rôle central. Tout le livre est dédié à elle. Il n'y a rien à ajouter. *Ici vous pouvez confondre rôle et acteur !*

## **Rôle 2 : Ses Défenseurs Ultimes**



Ce rôle est tenu par des gens, obligatoirement de cœur et d'esprit qui s'entendent et se relaient pour assurer une continuité.

Ces gens doivent donc convenir d'une façon de tenir ce rôle. Ils sont idéalement choisis par la Personne vulnérable.

Dans ce rôle, ils sont bénévoles. C'est par exemple la famille, les proches, les amis, les parrains et marraines, les tuteurs (avec des précautions, voir plus loin).

### **Rôle 3 : Ceux qui s'occupent de sa situation**



Ce rôle est aussi tenu par des gens, des personnes physiques, généralement des

professionnels de la coordination, des référents qui se relaient pour capitaliser la connaissance de la situation et assurer une continuité.

En la matière, leur indépendance et leur transversalité font l'objet de propositions nouvelles de la part des institutions.

Ces personnes doivent être libres de tout conflit de subordination ou de loyauté.

#### **Rôle 4 : Les Intervenants**

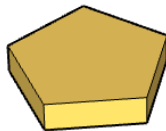


Ce rôle est tenu par tous les autres personnes physiques qui interviennent dans le « Prendre Soin » et la compensation.

Cela peut être des bénévoles ou des professionnels.

Remarque : un tuteur professionnel mandaté est en pratique plus un intervenant qu'un défenseur ultime.

## Rôle 5 : Les institutions



Ce rôle est tenu cette fois par des personnes morales ou des « trucs » associés. On y trouve L'État et ses lois, la justice, les autorités, les institutions, les associations, etc.

Pour définir les rôles en détail il faudrait passer à la description des actions et des missions en détail de chaque rôle, des relations qui lient les rôles et donc les acteurs dans leurs actions, mais aussi les pouvoirs et les attributs qui s'y rattachent, ce qui compliquerait singulièrement la lecture de ce livre.

Mais voyez, ce rôle 5 là est un puits d'idées pour tous les prétendants de la solidarité qui souhaiteraient redéfinir ou refondre leurs offres.

Quelle compréhension de ce méta processus peuvent-ils intégrer dans leur démarche qualité, dans leurs projets d'alignement et de convergence, dans leurs projets associatifs ?

Imaginez

Quel soutien pourraient-ils apporter à la compréhension et au partage de ce méta processus ? Dans quelles créations et quelles coopérations pourraient-ils s'insérer pour s'occuper des situations (coordination) ?

Quels soutiens et formations pourraient-ils offrir aux acteurs, personnes physiques, dans les registres de la triple expertise, de l'autodétermination, de l'éthique, de la protection des personnes ou dans les réservoirs d'aidants ?

DEDIÎI peut entrer en contact avec les acteurs de ce rôle 5 pour en discuter.

## **Bon, mais en pratique, on fait comment !**

Hé bien on essaie de mettre en place cette organisation !

Oui mais comment ??? !!!

Un livret de mise en œuvre de l'organisation DEDIÇI paraîtra.

Mais sans attendre...

Hé bien oui, entre-temps, DEDIÇI a lancé une recherche-action sur 3 ans, c'est-à-dire une véritable mise à l'épreuve de ce qu'elle avance pour :

Cette recherche-action concerne :

- 30 Personnes vulnérables

En partenariat avec ;

- Au Fil de la Vie (Alsace Thann association parentale affiliée à l'UNAPEI)

- Apei Centre Alsace (Alsace Sélestat association parentale affiliée à l'UNAPEI)
- Sinclair (Alsace Mulhouse une association issue de la bienveillance)
- Praxis (Alsace Mulhouse, l'École Supérieure de Praxis Sociale)

Cette recherche action est soutenue par la Fondation de France, la Collectivité Européenne d'Alsace, et la Ville de Mulhouse.



Et pour vous, chères lectrices et chers lecteurs qui ne font pas encore partie de cette recherche action ...

## **Sans attendre, tout de suite !**

Chaque situation est singulière, mais la force de la proposition de DEDIÇI réside dans le fait qu'elle avance des principes généraux, adaptables à chaque particularité pour différentes recettes en quelque sorte.

Pour vous expliquer cela nous allons utiliser la métaphore de la panification, c'est-à-dire de la fabrication du pain.

Vous allez comprendre, de la même manière, les principes et les recettes de DEDIÇI dans le comment on pourrait faire pour « Prendre Soins » de la Personne vulnérable, quelle qu'elle soit aussi lourdement empêchée qu'elle soit.

## **Voici ce qu'on peut dire du comment on fait du pain**

La panification est le processus de fabrication de pain à partir d'ingrédients de base tels que la farine, l'eau, la levure et le sel. La panification peut être réalisée de manière artisanale ou

industrielle, et implique généralement plusieurs étapes, notamment :

1) Le pétrissage : cette étape consiste à mélanger les ingrédients de base pour former une pâte homogène.

2) Le levage : une fois la pâte pétrie, elle doit être laissée à reposer dans un endroit chaud et humide pour permettre à la levure de se développer et de faire gonfler la pâte.

3) Le façonnage : une fois que la pâte a levé, elle est façonnée en forme de pain.

4) La cuisson : enfin, le pain est cuit au four pour donner une croûte croustillante et une mie moelleuse.

La panification peut être modifiée en fonction des ingrédients et des techniques utilisées.

Par exemple, il existe des pains au levain qui utilisent une levure naturelle plutôt qu'une levure commerciale, ou encore des pains sans gluten pour les personnes intolérantes.

La panification est un processus complexe qui demande de la patience, de la pratique et du savoir-faire pour obtenir un pain de qualité.

D'un processus général, la panification, découle ensuite une infinité de recettes de pains.

## **Voici ce qu'on peut dire du comment « Prendre Soins » de la Personne vulnérable**

« Prendre Soins » d'une Personne vulnérable est un processus d'attention et d'actions effectuées en intelligence collective par un ensemble évolutif de personnes physiques, elles-mêmes soutenues par un ensemble de personnes morales, tous respectant obligatoirement 5 principes.

1) Le respect de la Personne : ce principe consiste à entendre, à écouter et à comprendre la personne même très gravement empêchée, par tout moyen, et à respecter ce qu'elle exprime.

2) La défense ultime : ce principe consiste à défendre et à protéger la Personne vulnérable, contre tout, partout, tout le temps, jusqu'au bout, sans concession, tant que la vulnérabilité subsiste, à vie même, surtout si les bienveillants du moment ne peuvent plus le faire ou disparaissent.

3) S'occuper de sa situation : ce principe consiste à rechercher, à négocier et à piloter la mise en place des meilleures interventions de soins et de compensations possibles pour essayer en permanence, sans cesse.

4) Maîtriser les intervenants : ce principe consiste à faire comprendre que les intervenants sont au service de la personne et qu'ils sont évalués par elle.

5) Obtenir le soutien des institutions : ce principe consiste à faire comprendre aux institutions qu'elles doivent comprendre et défendre ces principes et soutenir tous les acteurs pour qu'ils puissent faire de même.

Du processus général, « Prendre Soins », découle ensuite une infinité d'organisations.

En plus direct, on pourrait dire aussi :

1. Respecter la personne et ce qu'elle nous dit
2. Défendre et la protéger contre tout
3. S'occuper de sa situation
4. Que ceux qui interviennent pour elle soient « tenus »
5. Que les institutions permettent à tous les acteurs de faire cela.

### **Plus clairement, voici comment on fait.**

Il faut, il faut, il faut. Y a qu'à, c'est bien bon tout ceci, mais ce n'est pas clair pour répondre à la question de terrain « On fait COMMENT !? ».

Alors voici donc quelque chose de plus opérationnel. Pour chaque situation, pour chaque

Personne vulnérable cinq premières étapes plus une :

1) Faire une revue de tous les gens, personnes physiques, qui entourent la Personne vulnérable, de près ou de loin, en ce moment, dans le passé et dans le futur probable :

- identité de la personne
- à quel titre
- dans quels rôles
- avec quelle intensité
- avec quelle stabilité/continuité
- avec quels pouvoirs
- avec quelle légitimité et quelle reconnaissance
- avec quels appuis

Faire une revue de toutes les personnes morales soutenant ces acteurs dans leurs rôles

- Quelles sont les ententes existantes entre ces personnes physiques et morales

On constatera que cette première étape est très rarement faite et encore moins actualisée, même au sein de réponses d'accompagnement dites très organisées.

On pourra même souvent observer la pauvreté voir l'absence de présences d'accompagnement tout court !

Pour vous aider dans cet inventaire voici un exemple de synthèse réalisé à l'aide d'un tableur pour une présentation en croix.



Pour Hélène D en Ehpad, par exemple, vous voyez la liste de toutes les personnes qui l'entourent et à quel titre.

Les couleurs et leurs nuances sont celles des rôles qu'elles tiennent dans l'accompagnement d'Hélène avec leurs intensités, maintenant et plus tard, selon les risques et opportunités d'évolution de son contexte d'accompagnement.

Cela permet, en un seul document, d'apprécier la « cartographie » des acteurs dans les 5 rôles et leurs implications plus ou moins fortes. Mais aussi d'anticiper sur les risques et les opportunités de l'accompagnement.

2) Dégager de ce premier travail les personnes qui jouent dans le rôle n°2 de la défense ultime et voir dans quel environnement de coopération ce rôle se tient (conseil de famille, habilitation familiale, tutelle, personne de confiance, conventions et pactes, parrainage, etc.). Quel soutien pourra accorder la justice et les institutions à cette convention sous seing privé (reconnaissance, légitimité, pouvoirs)

3) Dégager également de ce travail les personnes qui jouent dans le rôle n°3 de ceux qui s'occupent de la situation et voir dans quel environnement de coopération ce rôle se tient (coordination, référent, assistante sociale, etc.)

4) Bien identifier quelles sont les personnes qui interviennent, rôle n°4. Vérifier par exemple si le tuteur légal mandaté par un juge et appartenant à une association tutélaire est plus ou moins dans les rôles N°2, N°3 ou N°4

5) Rechercher rapidement la création de la triade d'autodétermination constituée par les acteurs des rôles N°1, N°2 ou N°3. Que va-t-on convenir pour accorder du temps et de l'attention à la Personne vulnérable, dans des lieux/espaces propices au calme, à l'intimité et à la vraie parole. Que va-t-on convenir en accord avec l'autodétermination de la personne pour décider qui portera la parole commune de la triade, voix de son maître : la Personne vulnérable.

6) Rechercher quels soutiens les acteurs de la triade vont-ils pouvoir obtenir des personnes

morales du rôle N°5 (Plate-forme de coordination, référent transverse, communauté 360). Quels soutiens réassurances et formations pourront-ils obtenir en matière d'éthique et de respect des droits, de reconnaissance et de légitimité de gouvernance et de pilotage envers tous les autres intervenants du rôle N°4

Et ainsi de suite. La liste précise des détails organisationnels n'est pas à l'ordre du jour de ce livre. Mais cela vous donne déjà l'idée de l'alignement sur une organisation radicalement nouvelle en capacité d'orchestrer la convergence et l'harmonie de la solidarité.

Ce qui est dit là est d'ores-et-déjà utilisable pour n'importe quel citoyen, bénévole ou professionnel, dans le cadre de l'assistance à Personne vulnérable nécessitant la solidarité.

Oui, l'initiative du questionnement de la situation peut être prise par n'importe quel citoyen (assistance à Personne vulnérable potentiellement en danger) et idéalement

commencer n'importe quand et n'importe où, en provenance d'un parent, d'un proche, d'un ami, ou d'un professionnel social observant un besoin d'accompagnement à aménager ou à réaménager pour une Personne vulnérable.

Alors commencez ! Faites une revue de tous les gens, personnes physiques, qui entourent la Personne vulnérable ; Voyez qui de ces gens seront les bénévoles de la défense ultime et essayez de définir les conventions qui vont les souder dans ce rôle ; Dégagez de ce travail les professionnels qui vont s'occuper de la situation sur le long terme, qui s'entendront avec les acteurs de la défense ultime ; trouvez les institutions qui soutiendront cette démarche.

Le plus dur sera fait. Car même s'il n'existe pas assez de solutions d'intervenants, ce dispositif va considérablement changer la vie de la Personne vulnérable et de ses proches aidants.

**Peut-être que**

Peut-être que tout cela vous a permis d'entrevoir une réponse possible à l'interpellation « **On fait comment** » pour Prendre Soins d'une Personne vulnérable.

En tout cas c'est ce que DEDIÇI imagine depuis de très nombreuses années et c'est ce que nous mettons à l'épreuve depuis plusieurs années.

Lectrices, lecteurs, qui que vous soyez, si vous voulez nous rencontrer vous êtes les bienvenus. DEDIÇI ne lâche rien mais donne tout. Oui, l'équipe DEDIÇI ne lâche rien dans sa démarche, mais elle donne tout ce qu'elle a.

Venez, nous nous renforcerons mutuellement.

Jean-Luc LEMOINE  
Et toute l'Équipe DEDIÇI

## Pour aller plus loin

Prenez connaissance des travaux de recherche du laboratoire d'idées DEDIÛI.

De nombreux articles, documents et vidéos sont disponibles.

Prenez contact avec notre équipe.

Nous nous ferons un plaisir de vous accueillir et de vous réserver du soin, du temps et de l'attention.

Lien bibliothèque <https://www.dedici.org/bibliotheque>

## Sommaire

Enjeux du « Prendre Soins » des Personnes vulnérables.....	9
Les différents types de vulnérabilités.....	9
Les défis à relever pour mieux protéger les personnes vulnérables. .	11
Écouter et comprendre la parole de la Personne vulnérable.....	15
Les difficultés rencontrées par les personnes vulnérables pour exprimer leur parole.....	15
Les techniques d'écoute active pour mieux comprendre la parole de la Personne vulnérable.....	17
La nécessité de respecter la parole de la Personne vulnérable et d'agir en conséquence.....	18
Défendre et protéger la Personne vulnérable.....	21
Une protection juridique insuffisante.....	21
Les différents acteurs impliqués dans la protection des personnes vulnérables .....	22
Les leviers à activer pour mieux défendre et protéger les personnes vulnérables.....	25
Coordonner, s'occuper des situations.....	29
Pilotage des intervenants.....	33
Les enjeux du pilotage des intervenants.....	33
Les compétences et pouvoirs nécessaires pour assurer un pilotage efficace.....	35
Soutien des institutions.....	39
La place des institutions dans la protection des personnes vulnérables .....	39
Les enjeux éthiques et juridiques de la protection des personnes vulnérables.....	41
Soulager les aidants.....	45
Les différentes formes de soulagements à apporter aux aidants.....	45
Les dispositifs existants pour soulager les aidants.....	47
Les limites et les perspectives d'amélioration des dispositifs de soutien aux aidants.....	48
Vers une organisation solidaire, convergente et responsable du « Prendre Soins » des personnes vulnérables.....	52

Les principales conclusions et recommandations issues de l'analyse des différentes questions abordées.....	53
Les pistes d'actions pour améliorer le « Prendre Soins » des personnes vulnérables à l'avenir.....	54
L'espoir sociétal.....	58
Le méta-processus DEDIÎI en 5 rôles.....	61
Et le détail des rôles dans tout cela.....	62
Rôle 1 : La Personne vulnérable.....	64
Rôle 2 : Ses Défenseurs Ultimes.....	64
Rôle 3 : Ceux qui s'occupent de sa situation.....	65
Rôle 4 : Les Intervenants.....	66
Rôle 5 : Les institutions.....	67
Bon, mais en pratique, on fait comment !.....	69
Sans attendre, tout de suite !.....	71
Voici ce qu'on peut dire du comment on fait du pain.....	71
Voici ce qu'on peut dire du comment « Prendre Soins » de la Personne vulnérable.....	73
Plus clairement, voici comment on fait.....	75
Peut-être que.....	83
Pour aller plus loin.....	84

**Merci**