

Rapport du Président

Commission permanente du
vendredi 8 juillet 2022

N° CP-2022-7-12-14

N° applicatif 4105

12^{ème} Commission

Commission Centre Alsace et de l'équité territoriale

Service instructeur

Méthode d'action pour l'intégration des services
d'aide et de soins

Service consulté

ATTRIBUTION D'UNE SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT POUR LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION EXPÉRIMENTALE DE MÉDIATION EN EHPAD SUR LE TERRITOIRE GHT12

Résumé : Le présent rapport vise à proposer une subvention de 15 000€ à l'École Supérieure de Praxis Sociale de Mulhouse pour la mise en place d'une solution expérimentale de médiation dans 41 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes sur le territoire GHT12 (MAIA Région Mulhousienne, MAIA Thur-Doller et MAIA Trois Pays-Sundgau) et de conclure la convention de partenariat correspondante.

Le présent rapport a pour objet de proposer la mise en place d'une solution expérimentale de médiation dans 41 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) qui se situent sur le territoire GHT12 (MAIA Région Mulhousienne, MAIA Trois Pays-Sundgau et MAIA Thur-Doller). Si cette solution s'avérait pertinente, elle pourrait être déployée sur tout le territoire alsacien.

La médiation propose une régulation des conflits en EHPAD en venant compléter l'offre d'appui aux établissements. L'action serait réalisée par une psychologue formée à la médiation dans le cadre d'un partenariat avec l'association PRAXIS.

Cette proposition est la résultante de travaux réalisés en 2021 sous l'égide d'un comité de pilotage (COFIL) intégrant des personnes qualifiées bénévoles, directeurs d'établissements, représentants associatifs.

Éléments de contexte :

La crise sanitaire a fortement impacté les EHPAD et a fait émerger de nouveaux conflits. La persistance de la crise a accentué ce phénomène d'usure des professionnels et des familles épuisées qui ne savent plus faire preuve de patience.

Les Directeurs d'EHPAD se débattent avec eux, avec des contraintes réglementaires importantes, une pénurie de personnel, ils veillent à assurer l'optimisation budgétaire, la continuité et la qualité de la prise en soins des personnes âgées accueillies, tout cela dans un contexte de suspicion accentuée par les récentes affaires médiatiques.

Dans ce contexte difficile, largement décrit, un COPIL réunissant des représentants d'usagers, du monde associatif, des professionnels d'EHPAD et de la Collectivité européenne d'Alsace s'est réuni 3 fois en 2020 et 2021 pour évoquer la question des plaintes et des conflits et envisager des pistes d'améliorations.

Face à la difficulté d'objectiver les constats, une monographie a été réalisée dans 6 EHPAD du Haut-Rhin pour vérifier l'opportunité de mettre en place une médiation et de donner plus de place à la parole des familles.

La monographie a consisté dans des entretiens avec les résidents, leurs familles, les professionnels et les directeurs pour recueillir leur sentiment sur le vécu de la crise et ses incidences sur la qualité du dialogue au sein de l'établissement.

La monographie réalisée par les étudiants de PRAXIS a permis de constater une situation globalement satisfaisante dans les EHPAD mais a relevé une césure entre le domicile et l'établissement. En effet, la qualité des soins et de l'animation en établissement se vérifient malgré la difficulté de la crise mais on constate que les dynamiques familiales et relationnelles ne sont plus prises en compte – ou très insuffisamment – au sein de l'établissement. Les services de droits communs préexistants au domicile cessent à l'entrée en EHPAD. Les conflits, lorsqu'ils existent, sont liés à une insuffisance de dialogue entre les parties. L'insuffisance de temps pour les professionnels est un facteur majeur et la crise a accentué ce phénomène.

Sur la base de ces constats, des propositions ont pu être formalisées portant sur plusieurs axes :

- Mettre en place un accompagnement social pour les situations les plus complexes (sera intégré dans le portefeuille d'action des MAIA)
- Expérimenter une solution de médiation
- Expérimenter une plateforme d'échange entre les Directeurs d'EHPAD (réseaux)
- Fédérer les Conseils de la Vie Sociale, les outiller, favoriser leur mise en réseaux.

Le présent rapport porte sur la mise en place de la solution de médiation.

L'offre de médiation :

La proposition a été élaborée avec l'OREE, organisme de médiation intégré dans l'École de travail social PRAXIS.

Ainsi, sur la base des réflexions précitées, l'École Supérieure de Praxis Sociale de Mulhouse propose la mise en place d'une offre professionnelle de médiation bien circonscrite à destination des EHPAD.

L'action est nouvelle et n'est pas concurrentielle, les autres associations proposant des dispositifs de médiation n'intervenant pas dans le champ des établissements. Elle concernerait tous les EHPAD du sud de l'Alsace, soit les 41 établissements de la zone (cf. liste jointe en annexe), et ce, dans une démarche expérimentale.

Le public :

L'offre de médiation s'adressera :

- aux personnes âgées hébergées en EHPAD en capacité d'exprimer une opinion,
- à l'entourage de la personne âgée en EHPAD parfois en fin de vie,
- aux enfants et parents en devoir d'obligation alimentaire,
- aux professionnels au sein des établissements en lien avec les familles, pris dans des conflits liés aux mésententes voire aux ruptures de communication avec la personne âgée,

Elle pourra également être sollicitée par l'administration suite à une plainte après examen des éléments transmis.

La médiation ne s'adresse pas aux conflits entre professionnels et/ou relevant de la législation du travail.

Le public pourra directement prendre contact avec la médiatrice pour fixer un rendez-vous.

Le coût du projet :

Le coût de l'expérimentation est fixé à 15.000 euros. Une psychologue sera plus particulièrement dédiée à l'expérimentation et sera formée au public et à l'écosystème règlementaire du champ des personnes âgées.

Le coût comprend l'information des établissements, la promotion de la démarche et un forfait de 18 interventions. L'expérimentation aura lieu sur un an. Le coût à l'acte est estimé à 650 euros : il prévoit 3 rendez-vous.

La démarche est très encadrée en terme d'éthique et de confidentialité.

L'expérimentation :

L'offre de médiation vient élargir le panel des solutions déjà existantes et ne se substitue pas aux personnes qualifiées habilitées à tenter de traiter les conflits. A titre indicatif, il existe une personne qualifiée pour l'ensemble des établissements haut-rhinois et une pour ceux du Bas-Rhin. Les personnes qualifiées sont bénévoles.

Au terme de l'expérimentation proposée pour une durée d'un an à destination des établissements du sud de l'Alsace, une évaluation sera réalisée. Si elle s'avère concluante, un déploiement plus large de l'offre de médiation serait envisagé.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- D'accorder une subvention de fonctionnement de 15 000 € à l'École Supérieure de Praxis Sociale de Mulhouse pour la mise en œuvre d'une expérimentation d'une offre de médiation à destination des EHPAD du Haut-Rhin pendant une durée d'un an ;
- D'approuver la convention de partenariat correspondante, jointe en annexe du présent rapport et m'autoriser à la signer ;
- De préciser que la subvention globale de 15 000 € allouée pour le projet de médiation précité sera versée en deux fois, 2/3 au démarrage de l'action (septembre 2022) puis le solde au terme de l'expérimentation prévue sur une période de 12 mois ;
- Les crédits concernés seront prélevés sur l'imputation budgétaire suivante au Budget Primitif 2022 :

Programme	Opération	Enveloppe	Tranche	NATANA	Montant
P102	P102O002	P102E01	T02	(2477) 65-65748-4238	15 000 €
TOTAL					15 000 €

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

LE PRESIDENT



Frédéric BIERRY