

Débats de printemps de l'AVALEMS 20 avril 2017 - Sion

Enjeux éthiques de la multiculturalité en EMS

Nadja Eggert

Resp. recherche Plateforme interdisciplinaire d'éthique
de l'Université de Lausanne

Présidente du Conseil d'éthique de l'AVDEMS



UNIL | Université de Lausanne

Ethos - Plateforme
interdisciplinaire d'éthique



Conseil d'éthique
ASSOCIATION VAUDOISE D'ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

Plan de l'exposé

- Introduction
- Qu'est-ce que la multiculturalité et Qu'est-ce que la multiculturalité en EMS?
- Quels sont les enjeux éthiques? Quels recommandations?

Introduction

Introduction

- En 2012, la question de la multiculturalité s'est posée au Conseil d'éthique de l'AVDEMS
- Multiculturalité = thématique éthique
- Est-ce important? Comment y répondre? Qu'est ce que c'est multiculturalité et quel est son impact en EMS?

Introduction

- Pour répondre à ces questions nous avons mené une étude exploratoire.
- But: saisir les perceptions de la multiculturalité de la part:
 - Un collectif d'employés non cadre d'EMS (soignants et personnel animation et hôtellerie)
 - Un collectif de cadre dirigeants, représentant l'ensemble des catégories de personnel travaillant en EMS (soins, animation, intendance).

Introduction

Méthode: 2 « focus groups » en février 2012
(2½ heures)

- Groupe d'EMS des régions Centre, Nord et Ouest vaudois
- 3 membres du CE, non directeurs d'EMS
- Enregistrement (avec consentement des participants) + transcription « verbatim »

Qu'est ce que la multiculturalité en EMS?

La multiculturalité?

- Qu'est ce que la multiculturalité?
- Les soignants soulignent le terme « différent(e)s ».
- Différent(e)s: nationalités, connaissances, religions, habitudes, vies, mentalités, langues, valeurs, conceptions, etc.

Multiculturalité en EMS?

- Quelles thématiques ?
 - Vécu de la multiculturalité par les participants
 - La multiculturalité dans les relations avec les résidents
 - Difficultés et problèmes posés par la multiculturalité dans le travail quotidien
 - Impact de la multiculturalité sur le bien-être et la santé des résidents
 - La multiculturalité peut-elle être une ressource?

Multiculturalité en EMS?

- Au sein des équipes soignantes?
- **La multiculturalité pose-t-elle problème?**
 - Les soignants semblent prendre acte de la multiculturalité: elle existe mais ne doit pas influencer sur la pratique de soin.
 - La formation
 - La langue
 - La pratique ouverte de la religion (attitude prosélyte pose problème)
 - La mort (la toilette mortuaire, l'assistance au suicide)
 - « Je ne veux pas rester là à te voir mourir »
 - « Comme je l'ai expliqué, dans ma culture, la mort on ne joue pas avec. Mais s'il y a les formations qu'il faut donner, qui nous aide pour vraiment mieux accepter les choses, c'est le bienvenu ».

Multiculturalité en EMS?

- **Quelles ressources?**

- La discussion, le colloque
- L'humour: « Il y a aussi beaucoup de rigolade derrière [...] Bon après on sait pas si la personne rigole vraiment, si elle est vraie ».
- Une éthique professionnelle forte :
« ... du moment qu' on fait un soin je veux dire, on doit rester soignant tout simplement ».
Au sujet de la toilette mortuaire: « Elle m'a dit je vais t'apprendre, tu vas affronter ça à ton travail, tu dois le faire. J'ai dit d'accord »

Multiculturalité en EMS?

- Dans la relation avec le résident?
 - Le résident face à l' équipe soignante multiculturelle
 - Le soignant face au résident d' une autre culture
- **Quels problèmes?**
 - Curiosité, rencontre (les résidents posent des questions, apprennent des mots d' autres langues)
 - Attitudes racistes
 - « Ils disent carrément je ne veux pas de black, ils utilisent des mots durs ».
 - Incompréhension mutuelle qui peut rendre difficile l' acte de soin

Multiculturalité en EMS?

- **Suite....**

- La question de la mort (différentes conceptions de la mort entre les résidents et les soignants – résidents d'autres cultures):

« C'est vrai que c'était quelque chose de vraiment spécial pour nous, on a vécu un moment et pouffff! C'était choquant. Ils étaient tous déguisés, la famille en traditionnel, ça faisait peur. Même les résidents avaient peurs ».

- **Quelles ressources?**

- Discussion, humour, ouverture et attention
- Capacité à se mettre à la place du résident (« Si j'étais malade, je ferai quoi? »)
- Formation face à la mort
- Fin de vie: c'est là que les tensions liées à la multiculturalité sont fortes

Multiculturalité en EMS?

- Du point de vue des cadres?
- **Quelles difficultés?**
 - Approche pragmatique \Rightarrow trouver des solutions concrètes
 - Source de difficultés, voire de problèmes (3 axes):
 1. Recrutement et gestion d'équipe (management)
 - a. La manière de s'exprimer du candidat, son attitude
 - b. Parfois la nationalité (tensions internes entre des valeurs personnelles de tolérance et de respect et des impératifs de rentabilité et de gestion liés à la position de cadre)
 - c. Incertitude sur le statut légal des candidats.
 - d. Connaître la politique étrangère
 2. Langage, culture et communication
 - a. Soignants entre eux
 - b. Malentendu dans la manière de communiquer
 3. Rapport à la mort et à la fin de vie
 1. Suicide assisté: Doit être discuté. Faut-il le faire à l'engagement?

Multiculturalité en EMS?

- **La multiculturalité comme ressource dans le travail au quotidien**
 - La multiculturalité est surtout considérée comme porteuse de difficultés.
 - Ressource en termes de valeurs (respect pour les personnes âgées, devoir moral de respect et d'assistance envers aînés, etc.)
 - Valorisation comme ressource surtout dans le secteur de l'animation:
 - opportunité de partage et d'échanges (repas, etc.),
 - animations socio-culturelles centrées sur une culture/un pays.

Quels enjeux éthiques? Quelles
recommandations?

Quels enjeux éthiques?

- Autonomie et respect des libertés de chacun (liberté de pensées, religieuse, etc.)
- L'autonomie en tension du fait du pluralisme moral et du vivre ensemble au sein d'une institution (avec son contexte, son histoire) avec d'autres résidents et collaborateurs (avec leur histoire, etc.).
- Tension entre souhaiter faire le bien et le faire.
- La tolérance. Veiller à ne pas faire de tort ou être malfaisant.
- Justice: non discrimination sur la base de la culture, de la religion, du genre.
- Privilégier une éthique contextuelle

Quelles recommandations?

Esprit des recommandations:

Approche fine & créative

Communication & processus

Sensibilisation & formation

Recommandations: 2 types:

- Sous l'angle du résident
- Sous l'angle du collaborateur.

Quelles recommandations?

Sous l'angle du résident

1. Discussion préalable avec le résident et ses proches et identification des souhaits du résident
 - Soulever spontanément la question des souhaits par rapport à la multiculturalité (nourriture, aux soins, lieux de prières, la mort, etc.)
 - Délicat: Ne pas déranger *versus* se fondre dans la masse
2. Respect des souhaits du résident dans la mesure du possible
 - Etablissement orienté résidents
 - Donner suite aux demandes (dans la mesure du possible par rapport aux angles organisationnels, logistique, humain, etc...)

Quelles recommandations?

3. Recherche de solutions créatives et respectueuses de chacun

- Privilégier une approche **pragmatique**
- Viser à une **pesée** l'ensemble des **intérêts** en présence

4. Atteintes à la personnalité & aux croyances, actes & paroles racistes

- Ne doivent pas être tolérés par l'EMS !
- Que ce soit envers les collaborateurs, les autres résidents ou leurs proches

Quelles recommandations?

5. Attitude de l'EMS

- Pas de banalisation
- Problème collectif
- Discussion avec le résident (\neq unique / = processus)
- Réflexion intégrant l'équipe

Quelles recommandations?

Sous l'angle du collaborateur

1. Mise en place de lieux d'échanges

- Entre collaborateurs
- Entre collaborateurs, résidents et familles
- Tensions, malentendus
- Eventuels problèmes éthiques

2. Langue & pratique religieuse

- Connaissance des diverses langues parlées par les collaborateurs = atout !
- Pratique religieuse doit être respectée
- Et toujours rester compatible avec une bonne exécution du travail

Quelles recommandations?

3. Formation

- Fort besoin exprimé, en particulier par rapport à fin de vie
- Journées de formation et de cohésion d'équipe, notamment pour cadres
- Politique de formation de l'institution devrait intégrer la multiculturalité à tous les niveaux

Je vous remercie de votre attention
