

pratiques soignantes

# L'accompagnement **bénévole** en gériatrie

CHRISTOPHE TRIVALLE  
SYLVIE LEFEBVRE-CHAPIRO  
MARIE-FRANÇOISE ASTORG

■ Le rôle des bénévoles devient de plus en plus essentiel auprès des personnes âgées dépendantes ■ Leur simple présence et le supplément d'écoute qu'ils apportent participent à une meilleure qualité de l'accompagnement au sein de l'équipe pluridisciplinaire.

**S**elon la Charte internationale du volontariat, « le bénévole est celui qui s'engage de son plein gré, d'une manière désintéressée, dans une action organisée au service de la communauté ». Selon le dictionnaire Le Robert, il s'agit d'une « personne qui s'engage sans obligation, sans être payée ».

En gériatrie, les différents intervenants s'attachent à rendre le plus agréable possible le séjour des malades âgés à l'hôpital. C'est dans cette optique que la présence de bénévoles est indispensable, de même que celle des associations de familles de malades. Dans le service de gérontologie et de soins palliatifs de l'hôpital Paul Brousse à Villejuif (94), un groupe de bénévoles est rattaché, depuis 1987, à l'association "Vieillir ensemble".

Comme l'a montré la canicule de cet été, l'isolement des personnes âgées est un phénomène de société, et l'action des bénévoles est devenue indispensable, non seulement en institution, mais aussi à domicile.

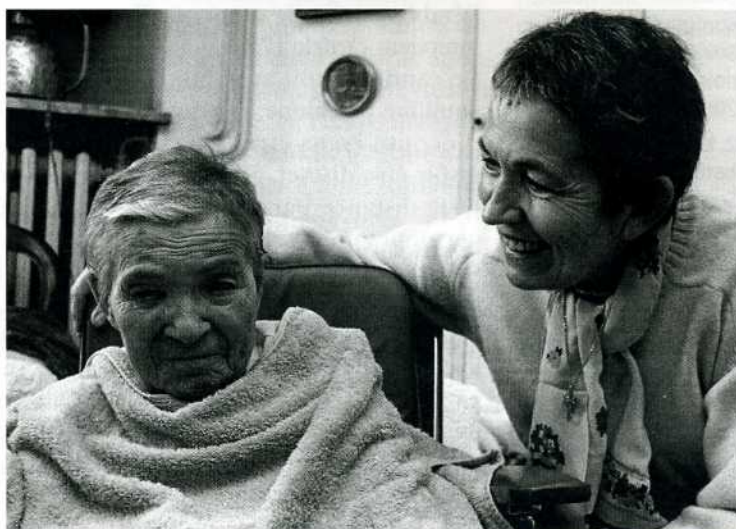
## QUI SONT LES BÉNÉVOLES D'ACCOMPAGNEMENT ?

■ Initialement, les bénévoles d'accompagnement ne concernaient que les unités de soins palliatifs et les malades en fin de vie. Une étude, réalisée en 1997 par la Société française d'accompagnements et de soins palliatifs (Sfap) sur "Dix ans de bénévolat d'ac-

compagnement en France" donne, six ans plus tard, des indications intéressantes sur les bénévoles. Cent-onze associations (sur 152 recensées) ont été incluses dans l'enquête, représentant 2 436 bénévoles (530 en 1992 et 3 591 en 2001). 53 % avaient moins de 50 ans et 43,3 % travaillaient (37,2 % à la retraite et 19,5 % sans profession). Il s'agissait de femmes dans 84 % des cas. La moyenne hebdomadaire de temps consacré au bénévolat représentait 2 heures 45 par personne. La durée moyenne d'implication d'un bénévole était de quatre ans, avec, comme motif d'abandon, le besoin de prendre du recul dans 39 % des cas.

■ Dans cette étude, est notée une évolution du lieu d'intervention des bénévoles, qui devient de plus en plus varié: unité de soins palliatifs (27,5 % contre 34 % en 1992), équipe mobile de soins palliatifs (5 %), domicile (24,5 %), hôpital ou institution (43 %). Les services hospitaliers les plus concernés étaient la gériatrie (29 %). Ceci confirme la prise de conscience des associations de l'importance du rôle des bénévoles dans les institutions et les services de gérontologie.

Cet état des lieux correspond à ce



© Pierre Michaud

que nous avons pu observer au sein du service, dont l'équipe comporte actuellement 9 bénévoles pour 131 malades.

## QUI PEUT DEVENIR BÉNÉVOLE ?

Il est important de préciser qu'un bénévole d'accompagnement ne peut pas intervenir seul mais doit obligatoirement faire partie d'une association.

Le recrutement des bénévoles s'effectue le plus souvent après plusieurs entretiens et une formation initiale. Dans de nombreuses associations, un entretien avec un psychologue (ou un psychiatre) est nécessaire. À l'hôpital, il existe une "Charte des associations de bénévoles à l'hôpital" en date du 29 mai 1991, qui insiste notamment sur la sélection, la formation, l'encadrement et

En gériatrie, le rôle essentiel des bénévoles est avant tout l'écoute.

## MOTS CLÉS

- Accompagnement
- Bénévole
- Écoute
- Gérontologie
- Institution
- Personne âgée
- Soins palliatifs



La visite régulière des bénévoles, chaque semaine, est un repère dans le temps, un lien avec le monde extérieur, le maintien d'une socialisation, donc un ancrage dans la vie

**SÉRIE SOINS  
D'ACCOMPAGNEMENT**

**1. Éthique et soins palliatifs : qui, quand, comment ?**, Soins Gérontologie, novembre/décembre 2003 ; 44 : 36-8

**2. L'accompagnement bénévole en gériatrie**, Soins Gérontologie, janvier/février 2004 ; 45

► le suivi des bénévoles mandatés par l'association. Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, une convention doit être signée entre l'association de bénévoles et l'établissement de santé où elle intervient (article 17).

Le candidat doit avoir un bon équilibre psychique, des qualités d'écoute (sans être directif), savoir être discret, adopter une juste distance par rapport aux personnes qu'il visite, verbaliser ses émotions lors des réunions de soutien, respecter l'équipe avec laquelle il travaille et ne pas vouloir la suppléer. Enfin, il doit s'engager à respecter les règles de déontologie et à venir régulièrement. Le tableau 1 indique "les préceptes du bénévole en gériatrie" tels qu'ils ont été élaborés par les professionnels et les bénévoles du service.

■ **Parmi les critères de sélection**, il ne faut avoir ni de pathologie psychiatrique ni de maladie évolutive ayant un pronostic grave. Il ne faut pas non plus avoir un proche en fin de vie ou avoir vécu un deuil récent (< 1 an). Enfin, il ne faut pas faire de prosélytisme (religieux, sectaire, philosophique...).

■ **Au sein de l'association**, les nouveaux bénévoles doivent bénéficier d'une formation initiale – sur l'écoute, le toucher et la communication non verbale, le deuil, l'aide aux familles – et d'une période d'apprentissage pendant laquelle ils ne visitent pas seuls les malades. Ce tutorat est effectué le plus souvent par le coordinateur des bénévoles. De plus, ils doivent participer aux réunions de formation et aux groupes de parole, ainsi qu'à la formation continue dispensée régulièrement. Ces réunions, en présence ou non d'un psychologue, doivent leur permettre d'exprimer les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, les actions communes à mener, et la manière dont ils assument leur rôle.

■ **Au niveau national**, une conven-

tion a été signée en février 2002 entre la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Cnamts) et la Sfaf pour le développement de la formation des bénévoles à l'accompagnement des personnes en fin de vie grâce à un financement (à hauteur de 75 %) des frais de formation (subvention aux associations). Il faut cependant noter l'extrême lourdeur administrative de ce financement pour de petites associations. En 2002, 7 359 bénévoles ont été formés pour 164 associations.

**LE RÔLE DES BÉNÉVOLES EN GÉRIATRIE**

■ **Il est important de préciser que le bénévole ne doit pas remplir les fonctions du personnel paramédical** – en particulier des aides-soignantes – même si celui-ci est souvent en nombre insuffisant. Il ne doit pas non plus se substituer aux familles.

■ **Leur rôle essentiel est avant tout l'écoute**. La plupart des malades âgés hospitalisés ont un grand besoin de communiquer et les soignants (médecins, infirmières, aides-soignantes) ne peuvent malheureusement pas toujours prendre le temps d'écouter les malades âgés aussi longtemps que nécessaire, et ils en ressentent souvent une grande culpabilité. Le grand âge favorise l'isolement: les conjoints et amis de même génération sont décédés, la famille est parfois éloignée et les enfants sont eux-mêmes âgés. Lorsqu'ils ont encore une famille, celle-ci est souvent très présente en début d'hospitalisation, mais petit à petit, les contraintes de la vie professionnelle ou familiale font que les visites s'espacent et ce, d'autant plus que l'hospitalisation va durer plusieurs mois, voire plusieurs années. Même lorsqu'il y a des visites régulières des proches, les bénévoles peuvent apporter une écoute différente de

**PRÉCEPTES DU BÉNÉVOLE EN GÉRIATRIE**

- **Aimer et respecter les personnes âgées.**
- **Ne pas prendre la place des soignants**, même s'ils sont peu nombreux, et agir en complémentarité, dans une action définie en commun.
- **Être présent à l'autre** : une présence même silencieuse ou brève peut être une source infinie de réconfort.
- **Écouter, se taire** : la communication humaine ne passe pas uniquement par le discours logique et par les mots.
- **S'intéresser à l'histoire de chacun** : histoire du passé, du présent, du quotidien.
- **Trouver pour chacun les moyens de communiquer**, de stimuler, de réconforter (promenade, conversation, lecture, musique, jeux, peinture, cuisine...).
- **S'occuper des plus isolés comme des plus visités**, sans oublier leur famille.
- **Vivre son bénévolat comme une activité sérieuse**, responsable, régulière, en sachant que les personnes âgées et les soignants comptent sur lui.
- **Garder les secrets professionnels** ou individuels.
- **Témoigner dans la société des besoins des personnes âgées** et de ceux qui les soignent.

Source: Service de gérontologie et de soins palliatifs de l'hôpital Paul Brousse, Villejuif (94), novembre 1993



celle de la famille. La visite régulière des bénévoles, chaque semaine, est fondamentale et très attendue par les malades âgés en institution. C'est un repère dans le temps, un lien avec le monde extérieur, le maintien d'une socialisation, donc un ancrage dans la vie.

■ **Beaucoup de malades âgés hospitalisés en gérontologie** sont atteints de troubles des fonctions supérieures, souvent très évolués, en particulier de la maladie d'Alzheimer. L'intervention des bénévoles auprès de ces patients atteints de démence facilite fréquemment leur intégration dans le service, peut calmer d'éventuels troubles du comportement par une attitude et des paroles apaisantes, et contribue à leur donner des repères dans le temps. Les bénévoles sont aussi à l'écoute des familles de ces malades qui sont souvent en grande souffrance, ces dernières culpabilisant d'avoir décidé l'entrée en institution de leur(s) parent(s) et se sentant démunies pour communiquer avec ces derniers lorsqu'ils sont aphasiques ou présentent des troubles importants de la compréhension. C'est dans le cadre de cette maladie que le rôle de soutien des familles par les bénévoles paraît le plus nécessaire en gérontologie, en collaboration avec les psychologues. Écouter, montrer comment communiquer autrement que par les mots, déculpabiliser, font partie de leurs actions.

■ **D'autres interventions sont possibles**, par exemple des actions distrayantes comme des séances de musique, de danse, de lecture, de projections de diaporamas... Ils peuvent également accompagner les malades à l'extérieur pour des promenades dans les jardins, ou venir accompagnés d'animaux (essentiellement des chiens), si appréciés des personnes âgées. Toutes ces activités sont très

importantes, même si certaines doivent aussi être organisées par l'institution.

■ **Les bénévoles qui le souhaitent peuvent participer à l'accompagnement des malades en fin de vie**, en particulier pour les malades en unités de soins palliatifs gérontologiques. Pourquoi un malade âgé en fin de vie ne pourrait-il pas bénéficier du même soutien par les bénévoles qu'un malade plus jeune admis dans une unité de soins palliatifs ? Pourtant, nous ne pouvons que constater que de nombreux bénévoles d'accompagnement préfèrent intervenir en unité de soins palliatifs plutôt qu'en institution gériatrique. Un travail de réflexion devrait être mené sur ce choix par les services de gériatrie et les associations de bénévoles.

■ **Le bénévole a un statut un peu "à part"**, à la fois extérieur au service et à l'intérieur de l'équipe. Cependant, même si les bénévoles sont souvent considérés comme des "éléments" extérieurs, il est important de les intégrer dans l'équipe pluridisciplinaire afin qu'ils ne soient pas isolés, ne serait-ce que parce qu'ils partagent le secret professionnel concernant certains renseignements médicaux qu'ils peuvent être amenés à connaître. Il est souhaitable que le bénévole soit informé des éléments les plus significatifs concernant le malade qu'il va accompagner pendant son séjour à l'hôpital, et qu'il participe, dans la mesure du possible, aux réunions d'équipe. Lors de ces réunions, il recueille des informations importantes (problème social particulier, traitement en cours pouvant avoir des effets sur le comportement ou la vigilance du malade...), mais le bénévole apporte lui aussi des informations aux soignants qui peuvent permettre d'ajuster une action thérapeutique, sociale ou une prise en charge psychologique. Nous

avons souvent constaté que le contact privilégié avec les bénévoles permet aux malades de leur exprimer des plaintes ou des besoins qu'ils n'avaient pas formulés à d'autres.

Enfin, dans certaines situations difficiles (conflits avec le personnel par exemple), leur neutralité leur permet de servir de lien avec le malade ou sa famille.

### CONCLUSION

Les services de gérontologie accueillent une population de malades de plus en plus âgés, dépendants et souvent isolés, dont la prise en charge nécessite une équipe pluridisciplinaire pouvant répondre à leurs différents besoins. Les bénévoles ont un rôle important à jouer dans cette prise en charge car, en donnant de leur temps, ils apportent aux malades une présence et un supplément d'écoute irremplaçables. Ainsi, ils contribuent à donner un sens à la vie quotidienne des malades âgés, à maintenir un lien avec le monde extérieur, d'autant plus que ceux-ci vivent définitivement en institution. Les structures gériatriques étant aussi des lieux de fin de vie, les bénévoles d'accompagnement apportent aussi une aide indispensable aux malades, aux familles, mais aussi, parfois, aux soignants. ■

### POUR EN SAVOIR PLUS

• **Société française d'accompagnement et de soins palliatifs (Sfap)** – 106, avenue Émile Zola, 75015 Paris. Tél. : 01 45 75 43 86 – Fax : 01 45 75 43 13. [www.sfap.org](http://www.sfap.org) [sfap@wanadoo.fr](mailto:sfap@wanadoo.fr)

• **Jusqu'à la mort accompagner la vie (Jalmalv)** – 132, rue du faubourg St-Denis, 75010 Paris. Tél. : 01 40 35 17 42 – Fax : 01 40 35 14 05. [www.jalmalv.org](http://www.jalmalv.org) [federation.jalmalv@wanadoo.fr](mailto:federation.jalmalv@wanadoo.fr) ou [federation@jalmalv.org](mailto:federation@jalmalv.org) ou [jalmalv.idf@free.fr](mailto:jalmalv.idf@free.fr)

• **Les petits frères des Pauvres** – 64, avenue Parmentier, 75011 Paris. Tél. : 01 48 06 45 00 [www.petitsfreres.asso.fr](http://www.petitsfreres.asso.fr) [webmaster@petitsfreres.asso.fr](mailto:webmaster@petitsfreres.asso.fr)

### PRÉCISION

L'équipe des bénévoles de l'association "Vieillir ensemble" a rédigé un ouvrage de témoignages sur "La richesse du bénévolat en gérontologie", avec une préface de Geneviève Laroque, pour lequel elle recherche un éditeur. Merci de contacter à ce sujet Marie-Françoise Astorg.

### LES AUTEURS

**Christophe Trivalle**, praticien hospitalier plein temps,  
**Sylvie Lefebvre-Chapiro**, praticien hospitalier temps partiel,  
**Marie-Françoise Astorg**, bénévole de l'association "Vieillir Ensemble", service de gérontologie et de soins palliatifs, Hôpital Paul Brousse, AP-HP, Villejuif (94)