

Monsieur Nicolas CURTELIN

Ul. Kalwaryjska 17 / 9

30 – 504 Cracovie

Pologne

À La Ravoire, le 11 février 2021

Lettre envoyée par courrier postal

Copie envoyée à la Direction de l'Union Nationale ADMR

Copie envoyée à la Direction du Conseil Départemental de Savoie, service PA/PH.

Monsieur,

Nous donnons suite à votre courrier adressé à Madame Padonou, dont nous vous remercions.

Nous avons en effet à regretter des agissements fautifs de la part de nos salariés, en contact direct avec votre maman ou en responsabilité de ceux-ci.

Après une analyse des témoignages et des écrits que nous avons sollicités dans le cadre de notre enquête auprès des personnes ayant été concernées, nous avons reconstitué les faits et vous en faisons part :

. Madame Nathalie BILOA MBOLE, engagée dans notre structure en qualité d'agent à domicile en octobre 2020, a été placée en renfort d'équipe auprès de votre maman, hémiplegique et épileptique, afin de réaliser les interventions d'aide à domicile, pendant les week-end et pour palier les absences des intervenants 'réguliers' (congrés, indisponibilités).

. La relation entre les deux parties a été difficile dès le début, et s'est progressivement délitée, du fait de reproches répétés et d'attitudes mutuelles irrespectueuses (port d'un parfum incommodant et négligences domestiques de notre salariée, propos de dénigrement et refus du port du masque de votre maman). Ces points ont fait l'objet d'explications et de rappels à l'ordre, d'un côté comme de l'autre, de la part du personnel d'encadrement.

. Malgré une intervention difficile pour notre intervenante la veille, samedi 16 janvier, qui nous a fait remonter une nouvelle alerte pour des gestes dégradants à son égard, le dimanche 17 janvier, Madame Nathalie BILOA MBOLE est à nouveau intervenue au domicile de votre maman pour réaliser des tâches d'entretien de la maison (ouverture des volets, préparation d'aliments, remise en place des draps du lit), ainsi que pour une aide à l'habillage après la douche. A la demande de votre maman, notre salariée l'a placée sur la chaise pot.

. Des invectives orales s'en sont suivies, le ton est monté entre les deux personnes, et votre maman, stressée et sentant venir une crise d'épilepsie, s'est laissée tomber au sol, déclenchant la téléalarme installée à son poignet.

. Notre salariée, surprise et ne sachant quelle attitude avoir, a immédiatement téléphoné à la responsable d'astreinte afin de lui faire part de la situation.

. Un appel de la société de télésurveillance s'en est suivi et un dialogue s'est engagé entre l'interlocutrice et la salariée afin d'estimer l'état de votre maman, qui n'était pas en capacité de

répondre. La société de télésurveillance a décidé d'appeler les secours, en premier lieu le contact d'urgence, à savoir l'infirmière libérale qui intervient habituellement au domicile de votre maman, puis les pompiers.

. Impuissante devant cette situation, l'intervenante semble paniquée, et la responsable d'astreinte lui conseille de quitter le domicile. Par téléphone, la responsable parvient à parler à votre maman pour qu'elle lui communique vos coordonnées, et vous laisse des messages ainsi qu'à votre frère afin de vous faire part de la situation.

. L'infirmière, arrivée sur les lieux quelques minutes après, découvre votre maman au sol, blessée au bras avec des saignements. Elle a attendu l'arrivée de pompiers et nous a envoyé un rapport écrit.

Ces faits, comme vous l'écrivez, sont graves et nous ne souhaitons en aucun cas les minimiser.

Ils sont le résultat d'une accumulation de fautes de la part de notre personnel, dont nous prenons l'entière mesure.

Aussi, après avoir recueilli tous les témoignages, nous avons, dans un premier temps, pris les sanctions disciplinaires qui s'imposaient auprès de :

. l'agent à domicile, qui n'a pas été en capacité de mettre de côté ses différends et n'a pas su réagir en tant que professionnelle, pour mettre votre maman en sécurité vis-à-vis de ses fragilités physique et psychologique.

. la responsable d'astreinte, qui n'a pas su estimer la gravité de la situation et qui, en demandant à l'intervenante de quitter le domicile, a mis votre maman en danger.

. la responsable du secteur et personnel d'encadrement de l'agent à domicile, qui n'a pas pris les mesures nécessaires en amont, a mal estimé le niveau de dégradation des relations et n'a pas proposé d'autres alternatives que celles d'une poursuite des interventions.

Dans un second temps, nous engageons dès à présent au sein de l'ensemble de notre structure, un travail qualitatif visant à :

. réorganiser les supports et moyens de liaison entre les interventions des différents personnels et infirmières (outils, rencontres, communications périodiques visant à relayer l'état de santé du bénéficiaire),

. se doter d'outils et de moyens permettant des rencontres plus fréquentes du personnel d'encadrement ou relais de soignants au domicile du bénéficiaire, afin de déceler les changements de besoin et dégradation des relations.

Le service à domicile en France souffre de carences d'image, d'attractivité de nos métiers, d'inadéquation des moyens, d'oubli des pouvoirs publics, pour permettre un équilibre satisfaisant.

Pour autant, aucune explication ne peut justifier de tels errements et cet enchaînement de dysfonctionnements ayant conduit à cet évènement.

Nous avons à cœur de respecter les principes qui nous animent à l'ADMR, tant bénévoles que professionnels : proximité, humanité, service, qualité, et ce, dans le but de permettre aux personnes aidées et à leur famille de mieux vivre.

Nous restons à votre disposition pour vous apporter tout le soutien dont vous avez besoin et vous prions d'agréer, Monsieur Curtelin, l'expression de notre considération distinguée.



ADMR
DU SERVICE À LA PERSONNE

Blandine ASTRADE
Directrice
Fédérale Adjointe