



Manuel à l'intention des mandataires privés Information sur la manière de tisser des liens

Double mandat

La relation qui vous unit en tant que mandataire à la personne sous curatelle est spéciale. Il est possible que votre nom ait été proposé par cette personne parce que vous la souteniez et l'accompagniez depuis quelque temps déjà ou parce qu'il existe un lien de parenté entre vous (vous êtes par exemple le fils, la fille, le frère ou la sœur). Il se peut également que vous ne connaissiez pas encore la personne dont vous devez vous occuper et que vous avez mis vos services à disposition pour exercer une activité de mandataire. Dans tous les cas, l'APEA a pris des mesures touchant les droits de la personnalité et doté la personne d'un mandataire privé ou d'une mandataire privée pour l'assister. Même si la personne concernée a demandé l'institution de la curatelle, c'est l'APEA qui vous a confié un mandat et délégué ainsi les compétences qui vous permettent d'agir à la place de la personne concernée (ou à ses côtés, à sa requête). Devoir accepter de l'aide et un soutien peut être difficile ou du moins demander un temps d'acclimatation. Chacun réagit différemment à la limitation de son autonomie personnelle, ou dit plus familièrement à voir quelqu'un se mêler de ses affaires. Alors que certains sont reconnaissants de l'aide qu'on leur apporte, d'autres se montrent méfiants, s'y opposent ou lui réservent un accueil mitigé (tantôt positif, tantôt négatif). Admettre sans difficulté de recevoir une assistance n'est pas à la portée de tout le monde. Nous savons d'expérience qu'il est souvent plus difficile d'être celui qui reçoit de l'aide que celui qui l'offre.

Ainsi, c'est parfois un défi que de fonder une relation sur de telles bases. Dans le milieu, on parle de double mandat. Les mandataires privés se trouvent en effet tiraillés entre

- les attentes et représentations de la personne sous curatelle,
- le respect des principes de préservation et d'encouragement de l'autonomie,
- la meilleure façon d'assumer le mandat donné par l'APEA dans le cadre de la curatelle.

Les contradictions sont inhérentes à la situation et elles ne peuvent pas toujours être résolues, ce que vous devez accepter comme faisant partie intégrante de votre mandat. Les indications suivantes entendent vous permettre de mieux gérer cet exercice.

Contrat de confiance: comment y parvenir?

Il n'existe pas de chemin tout tracé pour établir un lien de confiance. Mais dès que vous avez réussi à mettre en place une relation où règne une confiance mutuelle, vous avez créé la principale base qui amène à une bonne coopération. Elle permet d'équilibrer l'inégalité mentionnée entre la personne qui doit accepter d'être aidée et la personne qui apporte son aide. Ainsi, la personne sous curatelle est davantage susceptible d'accueillir facilement le message qui doit lui être transmis lors d'un échange. Un rapport de confiance ne s'instaure cependant pas du jour au lendemain.

Le progrès en la matière ne s'obtient pas seulement à force de sollicitude et de doigté, mais requiert un certain temps. Ne vous mettez donc pas de pression et laissez-vous du temps, à vous et à la personne sous curatelle. Vous devez aussi respecter le souhait de la personne dont vous vous occupez lorsqu'elle veut entretenir avec vous une relation correcte tout en maintenant une certaine distance.

Montrez votre intérêt et prêtez une oreille attentive. Posez des questions sur les anciennes habitudes, le métier exercé, les expériences importantes vécues, les relations entretenues avec les proches et le ressenti par rapport au mode de vie actuel. Bien des gens relatent volontiers leur vie lorsqu'ils se savent écoutés. Peu à peu, vous en apprendrez davantage sur les valeurs et autres aspects qui font la personne et sur ce qui peut-être l'accable.

Naturellement, si la personne sous curatelle est réticente à raconter son histoire, qui est peut-être compliquée, il est de votre devoir de respecter sa volonté. De la même manière que celle-ci est libre de choisir ce qu'elle veut révéler de sa vie privée, vous pouvez aussi décider ce que vous voulez donner de votre personne. Ecoutez-vous.

Entretenir les contacts

Le mandat que l'APEA vous a confié, l'état de santé et les besoins de la personne sous curatelle influencent la forme et l'intensité des contacts. Le nombre de situations différentes est trop vaste pour que des standards puissent être définis ici. La meilleure solution est de discuter avec la personne sous curatelle pour déterminer les occasions qui se prêtent aux contacts et la forme qu'ils doivent prendre (en personne, par écrit, au téléphone). L'essentiel est que le cadre prévu soit agréable et harmonieux pour les deux parties prenantes. Souvent, les personnes sous curatelle sont isolées et n'ont aucune relation en dehors du personnel de l'ASAD ou du médecin de famille. Dans ce cas, vous jouez un rôle important. Lorsque vous en savez plus sur les relations privées de la personne, vous pouvez – avec l'accord de cette dernière – lui faire renouer des contacts avec la famille et d'anciennes connaissances. Vérifiez aussi si la personne peut profiter des offres de Pro Senectute, de Pro Infirmis, des communautés religieuses, etc.

Définir les attentes

Nous interprétons tous les situations en fonction de nos propres perceptions. Par conséquent, il serait bienvenu d'éclaircir dès le début de la curatelle la question des attentes réciproques. Fréquemment, l'institution de la curatelle fait naître des attentes envers le mandataire que vous n'êtes pas en mesure de satisfaire. Si elles sont exposées, la discussion qui en découle permet de savoir si le mandat y répond ou si vous souhaitez et pouvez le faire. La question ne se règle pas au cours d'un seul entretien la plupart du temps. Préparez-vous à remettre régulièrement le sujet sur le tapis. Lorsque les attentes parviennent à faire l'objet d'une discussion, les objectifs communs et la façon de les poursuivre sont définis.

Les personnes incapables de discernement aussi se représentent la situation et ont des attentes. Faites le pas de chercher avec elle la structure à privilégier pour la curatelle, concernant par exemple les visites, les activités, l'argent de poche ou l'achat de vêtements. Pour cela, vous pouvez aussi demander le soutien du personnel d'encadrement de l'institution.

Tout ne peut pas être traduit par des mots, ni expliqué. Les sentiments et les opinions s'expriment plutôt de manière non verbale, par des gestes, la position du corps, les expressions faciales (qui peuvent notamment refléter l'irritation ou la sérénité).

Connaître les limites

Vous devez connaître vos limites et prendre au sérieux les signes avant-coureurs de surmenage. Vous ne rendez service ni à la personne sous curatelle, ni à vous-même, si vous atteignez un degré d'épuisement conséquent et si vous ne pouvez plus remplir vos fonctions. Dès les premiers signes, prenez contact avec le service des mandataires privés ou une personne qualifiée. S'il existe des conflits récurrents entre vous et la personne sous curatelle, le service des mandataires privés peut faire office de médiateur et proposer des entretiens.

Il faut savoir que les relations préexistantes peuvent prendre un nouveau tournant lorsque la curatelle est assumée par un membre de la famille. En effet, le mandat de curatelle vous place soudainement dans une nouvelle position qui peut créer des tensions jusque-là inconnues dans le cadre de la relation familiale. En général, la parenté a moins de distance vis-à-vis de la situation globale et risque donc de se surmener et d'être plus exposée qu'une personne extérieure. Lorsqu'il s'avère que le rôle de mandataire empiète lourdement sur la dimension familiale du lien, la question doit être abordée rapidement. S'il n'est pas possible de trouver une solution satisfaisante à la situation, la curatelle peut être adaptée ou transférée à une personne neutre afin que la relation familiale soit préservée.

Favoriser et maintenir l'indépendance

Une mesure de protection de l'adulte n'est ordonnée que pour les domaines dans lesquels les compétences de la personne concernée ne sont (plus) suffisantes. Il est important que vous alliez au-delà des faiblesses existantes et que vous ayez une bonne connaissance des forces et des compétences de la personne et, dans la mesure du possible, que vous les encouragiez. Essayez aussi de créer des petites occasions où la personne sous curatelle peut mettre à profit son indépendance ou se lancer dans quelque chose de nouveau. Respecter, maintenir et favoriser l'indépendance est plus difficile pour le mandataire que d'ignorer cet aspect et agir unilatéralement.

Selon la santé psychique de la personne sous curatelle, vous pouvez lui expliquer les étapes qui vont être entreprises dans les domaines financier (p. ex. achats) et administratif. Il est important qu'elle puisse donner son point de vue ou poser des questions. Vous devez donner des informations claires et prendre le point de vue ainsi que les besoins de la personne en considération. Lorsqu'il faut prendre une décision désagréable, vous pouvez faire en sorte qu'elle soit mieux acceptée en proposant plusieurs possibilités. La personne sous curatelle peut exprimer un souhait concernant un achat ou une activité qui ne correspond pas forcément à vos valeurs. Lorsqu'il existe une marge de manœuvre financière et que le temps vous le permet, il convient de faire preuve de magnanimité et de respecter la volonté de la personne dont vous êtes responsable.

Communiquer ouvertement

Il est parfois nécessaire de faire part de certaines critiques. Avant de les émettre, réfléchissez comment la personne sous curatelle peut les percevoir et si une amélioration du comportement ou de la situation est envisageable. Votre franchise ne doit pas blesser. La personne en question a comme tout le monde le droit d'être elle-même. Une saine dose de tolérance est indispensable.

Si, après réflexion, vous estimez que vous devez faire entendre vos critiques, nous vous prions de lire attentivement les recommandations suivantes:

- Ne commencez pas l'entretien par une critique. Sachez apprécier et reconnaissez ce qui fonctionne bien et ce que la personne a pu apporter par son comportement et ses actions avant d'ajouter «il y a cela dit un point que j'aimerais aborder avec toi/vous». Ainsi, vous aurez davantage de chance que la personne soit ouverte à la critique et n'adopte pas une attitude défensive.
- La critique ne doit pas être adressée de manière générale à la personne concernée («vous faites toujours... vous êtes toujours en train de...»). Il faut plutôt faire référence à une situation concrète. Commencer une critique par un point positif est une excellente idée. Préférez «c'est une bonne chose que vous preniez de nouveau en main une partie des paiements. Maintenant, nous devons repenser le

budget pour que vous ne soyez pas (davantage) dans les chiffres rouges» à «ça n'est pas bien, vous avez de nouveau utilisé trop d'argent».

- Demandez à la personne ce qu'elle a retenu. Vous pouvez ainsi vérifier qu'elle a bien compris votre critique.
- Tentez de trouver un accord concernant le comportement adéquat à adopter.

Directoire des APEA, le 31 décembre 2019