

Comment communiquer avec des personnes atteintes de démence?

La police genevoise sensibilise ses agents

Dans le canton de Genève, les policiers apprennent à communiquer avec les personnes atteintes de démence. Le dispositif de sensibilisation mis en place par l'Association Alzheimer Genève et la police genevoise est une première en Suisse.

Anne-Marie Nicole

Depuis plus d'une année, la police cantonale genevoise organise des séances de sensibilisation à la maladie d'Alzheimer et autres formes de démence, destinées aux agents et au personnel administratif des polices routière et judiciaire, de la police de proximité et de police-secours. Objectif: apprendre aux policiers à se comporter et à communiquer avec ces personnes de façon à prévenir les problèmes et malentendus qui pourraient naître, notamment dans des situations d'urgence. «Nous pouvons tous être confrontés, un jour ou l'autre, à une personne atteinte de troubles cognitifs, que ce soit dans la vie privée ou dans notre activité professionnelle», explique le Lieutenant Giovanni Martinelli, coordinateur de prévention auprès de la police de proximité. «À nous dès lors de faire en sorte que les interventions policières n'aggravent pas un état de santé déjà fragile.» À ce jour, plus de la moitié des 1'400 agents concernés ont bénéficié de cette sensibilisation. Et ce n'est pas fini.

Si le lieutenant a réussi à convaincre, au sein de la police, de l'utilité d'une telle sensibilisation, il peut compter sur l'enthousiasme et la compétence de deux expertes: Sophie Courvoisier, directrice de l'Association Alzheimer Genève, et Mikaëla Halvarsson, psychologue, spécialiste des questions en matière de

démence et responsable de l'accompagnement à la résidence Les Charmettes, un établissement à vocation psychogériatrique à Bernex, dans la campagne genevoise. C'est là, d'ailleurs, qu'est née l'idée des cours de sensibilisation, en particulier de l'histoire d'un résident, qui n'est pas sans rappeler les situations exemplaires mises en scène et jouées par Naomi Feil elle-même, psychologue américaine qui a créé, voilà plus de cinquante ans, une méthode de communication avec les personnes âgées démentes, la «validation».

Ce résident, donc, est un ancien inspecteur de la police de sûreté. Depuis qu'il est en EMS, il a pris l'habitude de sortir en pleine nuit pour aller travailler et seconder ses jeunes collègues, n'hésitant pas à dévisser les fenêtres et à démonter le portail de la résidence pour s'en échapper. Régulièrement cependant, le «fugitif» se perd en route et il se fâche lorsque les policiers du quartier le reconduisent à la résidence. Avant que les sorties nocturnes ne deviennent un cauchemar pour tout le monde,

«nous avons mis au point une stratégie avec la police: désormais, les agents ramènent le résident comme on raccompagne un collègue», raconte Mikaëla Halvarsson. «Dans les jours qui ont suivi, les fugues ont disparu... »

Les policiers sont parfois confrontés à des situations déconcertantes.

Un auditoire attentif

Ce matin-là, dans la salle de formation de l'hôtel de police, ils sont une cinquantaine de participants à écouter cette histoire. L'auditoire est très attentif et les hochements de tête ça et là confirment que certains d'entre eux ont déjà été confrontés à des situations déconcertantes similaires avec des personnes désorientées, incohérentes ou agitées.

Et comme pour mieux souligner l'importance de comprendre le monde dans lequel vivent ces personnes, Sophie Courvoisier ne manque pas de rappeler quelques chiffres: à Genève, 8'330

personnes souffrent de la maladie d'Alzheimer, qu'elles soient à domicile ou en institution, 25'000 proches sont concernés et quatre nouveaux cas sont déclarés chaque jour. Après une partie théorique sur la maladie, ses symptômes et son évolution, les deux expertes évoquent les comportements qui peuvent être révélateurs d'une forme de démence. Prenant en exemple des situations souvent caricaturales, elles donnent des conseils pratiques et font des recommandations quant aux choses à faire – «si la personne démente répète vos fins de phrase, elle ne le fait pas exprès; écoutez-là, soyez patient et rassurant» – et à ne pas faire – «évités les sirènes et les gyrophares, ils sont sources de stress».

Certes, les séances ne durent que trois heures, mais elles affichent généralement complet et les retours des participants sont très positifs, relève le Lieutenant Martinelli. Il relate deux situations qui témoignent des premiers effets de la sensibilisation: la première concerne une personne qui s'est présentée au poste de police et qui tenait des propos incohérents.

Au vu de certains signes, le préposé à l'accueil a contacté l'Association Alzheimer Genève qui a conseillé de contacter les services sociaux pour prendre en charge cette personne. La deuxième situation est un appel au poste de police d'une personne paniquée signalant la disparition de son proche souffrant d'Alzheimer. «Le fait que l'agent ait pu dire à la personne qu'il savait de quoi elle parlait, car il avait été sensibilisé à cette maladie, et que tout serait mis en œuvre pour re-

trouver son parent au plus vite, a suffi à rassurer et apaiser la personne au téléphone.»

Promotion du dispositif

Ce projet de sensibilisation est une première en Suisse, mais il pourrait bien faire des émules. Hors des frontières aussi. Au mois de mai dernier, à l'invitation de la Fondation Médéric Alzheimer et de la Fondation de France, le Lieutenant Giovanni Martinelli, Sophie Courvoisier et Mikaëla Halvarsson se sont rendus à Paris, au Ministère des solidarités et de la Santé, pour présenter leur projet au titre d'initiative innovante. Plus récemment, le concept

a été présenté à Neuchâtel, puis à Baden, à l'occasion des traditionnelles Journées d'information de la Prévention suisse de la criminalité.

A Genève, les séances de sensibilisation vont se poursuivre dans le courant de l'année prochaine. Mais les promoteurs du projet ne souhaitent pas en rester là. Une permanence téléphonique et une structure d'accueil d'urgence sont à l'étude ainsi que l'ouverture d'un fichier

des personnes souffrant d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, avec cependant toutes les contraintes de confidentialité et de secret médical que cela comporte. Enfin, le dispositif de sensibilisation pourrait être étendu à d'autres acteurs de l'espace social, comme les transports publics, les commerces, les offices postaux, etc. «Nous devons travailler en réseau avec les partenaires du réseau médico-social. Mais pour cela, il faudra du temps», concède le lieutenant Giovanni Martinelli. ●

**«Évitez les
sirènes
et les gyrophares;
ils sont sources
de stress!»**



À ce jour, plus de la moitié des 1'400 agents genevois concernés ont bénéficié du cours de sensibilisation.

Photo: amn