

# Faire face à l'impuissance:

une personne âgée avec un trouble de personnalité limite

## — Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre *Équipes Itinérance* du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

*Ce récit de pratique met en lumière les difficultés vécues par une Équipe itinérance dans ses tentatives d'accompagner la sortie de la rue d'une dame âgée qui présente un trouble de personnalité limite. Caractéristique typique de ce trouble relationnel, Madame Perron demande constamment des services, mais refuse tout ce qui lui est proposé. Le défi de la travailleuse sociale et de l'infirmière de l'équipe consistera à persévérer dans le maintien du contact et la recherche de solutions, malgré le peu d'ouverture dont elle fait preuve. Soupçonnant que celle-ci est de moins en moins apte à prendre soin d'elle-même, on interpellera divers acteurs, hospitaliers et judiciaires, afin que son état de santé soit évalué.*

« Socialement, il est difficile de concevoir qu'une dame aussi âgée et hypothéquée physiquement puisse vivre dans la rue. »

Équipe itinérance  
CSSS Jeanne-Mance

*Alors qu'on croyait avoir trouvé une solution d'hébergement après l'hospitalisation, Madame Perron se désiste à la dernière minute. Devant ses hurlements et ses insultes, la travailleuse sociale l'avise qu'elle a épuisé toutes les solutions. Elle lui demande de quitter le bureau, mais insiste sur le fait qu'elle ne la laissera pas tomber et que sa porte demeure ouverte. Qu'advindra-t-il de Madame Perron?*



OlikaCF, 2012. Certains droits réservés. CC

## Avant la rue : un suivi dans un autre CLSC

*Le comportement de Madame Perron causait déjà des problèmes aux intervenants au soutien à domicile du CLSC de son quartier. Le travail de relocalisation a une limite : celle de la disponibilité des options d'hébergement. S'étant retrouvée à la rue, c'est l'Équipe itinérance qui prend le relais du suivi auprès de cette dame.*

Avant de se retrouver à la rue et qu'elle soit suivie par notre Équipe itinérance, Madame Perron était desservie par le secteur du soutien à domicile d'un autre CLSC de la ville. Leur rôle consistait principalement à lui trouver un endroit stable où demeurer. Madame Perron déménageait fréquemment puisqu'elle était systématiquement en conflit avec ses voisins. Un travailleur social du soutien à domicile l'a suivi pendant quatre ans, la relocalisant à plusieurs reprises. Puis est arrivé un moment où il s'est avéré impossible de la loger à un nouvel endroit : le travailleur social avait épuisé toutes les ressources disponibles pour l'héberger. Madame Perron s'est donc retrouvée à la rue. Pendant un an, cette dame se rendait tout de même au CLSC pour recevoir du

soutien. Mais puisqu'elle était désormais dans la rue, le CLSC a transféré le dossier à notre Équipe itinérance.

## Premiers contacts

*En visitant Madame Perron dans un refuge, les intervenants de l'Équipe vont se familiariser avec sa dynamique relationnelle et, plus particulièrement, son rapport conflictuel avec l'autorité. C'est le début de longues tergiversations avec les milieux d'hébergement.*

À l'époque où le dossier nous a été transféré, Madame Perron passe ses journées dans une station de métro et elle dort dans un refuge pour femmes. C'est dans ce refuge que nos interventions se sont tenues. Nous avons rapidement compris que cette dame se conformait difficilement aux règles du refuge. Elle ne voulait pas se lever le matin comme le règlement l'exige dans ce type de ressource. Elle ne désirait pas non plus dormir dans le dortoir avec les autres résidentes du refuge. Les responsables se sont montrés très accommodants en lui permettant de dormir un peu plus tard le matin et en lui aménageant une pièce à l'écart des autres résidentes.

## Une suite des mauvaises expériences avec les milieux d'hébergement

*La dynamique relationnelle de Madame Perron est un obstacle important pour accéder à une stabilité résidentielle. L'Équipe itinérance se montre perplexe face au projet des responsables du refuge d'intégrer Madame Perron dans une résidence affiliée. Confirmant l'appréhension de l'Équipe itinérance, elle se fait expulser de la résidence peu de temps après y avoir emménagé. De retour au refuge, elle ne se montre pas plus coopérative avec les intervenants, ce qui conduit à son expulsion. Madame Perron vit ensuite une expulsion d'un second refuge après une altercation avec une intervenante. Vu la violence du geste reproché, les responsables de ce refuge statuent que l'expulsion est définitive. Cette fois-ci, l'Équipe itinérance tente de solliciter l'indulgence des autorités du refuge, car les options de refuges se font de plus en plus rares pour cette dame.*

Le refuge que fréquente Madame Perron gère aussi une résidence pour dames âgées en difficulté. Considérant qu'elle pourrait correspondre au profil des clientes de la résidence, les responsables lui proposent d'aller y vivre. Sans nécessairement nous opposer à cette idée, nous considérons que Madame Perron ne se comportait pas suffisamment bien avec les autres pour s'adapter à ce type de résidence. Madame Perron a un diagnostic de trouble sévère de personnalité limite. Et, effectivement, l'expérience en résidence a été malheureuse. Madame Perron invectivait les intervenants de la résidence, prétendant qu'ils mettaient délibérément en marche la climatisation la nuit afin qu'elle quitte les lieux. Après de vaines tentatives pour résoudre le conflit, les responsables de la résidence lui demandent de quitter les lieux.

Par la suite, Madame Perron est retournée au refuge, mais l'expérience n'a pas été plus concluante, cette dernière souhaitant toujours dormir et ne voulant pas quitter le refuge au matin. La situation dégénérait. Plus les intervenants mettaient des limites, plus elle réagissait en criant contre eux. Les responsables du refuge lui demandent alors



bschwehn, 2013. Certains droits réservés. CC

de quitter. Puisque nous avons été témoins des comportements de Madame Perron, il nous est apparu inapproprié de négocier avec le refuge pour qu'elle puisse éventuellement être admise de nouveau.

**Nous avons plutôt décidé de nous arrimer au refuge, afin de la confronter aux conséquences de ses gestes.**

Elle s'est ensuite fait expulser définitivement d'un autre refuge après avoir été agressive envers une intervenante. Nous trouvons qu'il était sans doute exagéré de l'exclure à vie du

refuge, et c'est pourquoi nous avons alors demandé aux responsables s'il était possible que cette décision soit révisée après un certain temps. La réponse a été sans équivoque : madame ne pourra plus jamais revenir à ce refuge.

#### **Plusieurs tentatives d'aide de la part de l'Équipe itinérance : toujours des refus**

*La travailleuse sociale fera des pieds et des mains pour trouver un milieu d'hébergement à sa cliente. Cependant, cette dernière semble saboter systématiquement les démarches entamées par sa travailleuse sociale.*

Nous avons tenté à plusieurs reprises de lui trouver une résidence privée pour personnes âgées en légère perte d'autonomie. Je l'accompagnais dans ses appels

téléphoniques pour la recherche d'une résidence. **Il fallait que je sois honnête avec les responsables des résidences. Je ne pouvais leur cacher que Madame Perron avait de la difficulté sur le plan des relations sociales.** Je garantissais cependant que notre équipe pouvait agir comme soutien aux intervenants la résidence dans l'éventualité où des difficultés surviendraient. Des directions de résidences acceptèrent de la rencontrer et même de l'accueillir comme résidente. Mais Madame Perron refuse d'y aller en invoquant des motifs comme l'absence de lit double ou de salle de bain privée. Nous avons regardé les options qui s'offraient du côté des chambres avec pension. Même si cela n'était pas la meilleure option, je me disais qu'elle pourrait avoir le soutien des services du CLSC. Mais Madame Perron a refusé de signer une demande à l'Agence de santé et services sociaux pour être en famille d'accueil. En fait, Madame Perron refusait toujours les options que je lui présentais. Lorsque je la confrontais à ses refus systématiques, elle s'exclamait que nous ne nous occupions pas d'elle, que c'était effrayant de la laisser dans la rue.

#### Faire évaluer l'aptitude de Madame Perron

*En matière de santé et de services sociaux, le respect de la volonté individuelle est un principe central. Un individu a le droit de refuser les interventions ou les traitements qui lui sont proposés, lorsqu'il est considéré apte à le faire. Les intervenants de l'Équipe constatent que Madame Perron commence à démontrer des signes d'inaptitude, mais les évaluations en psychogériatrie ne permettront pas de le confirmer.*

Dans la mesure où Madame Perron est évaluée comme apte à prendre des décisions, je ne peux que respecter son choix de ne pas être hébergée dans les endroits que je lui propose. **Je profite de son hospitalisation pour divers problèmes de santé pour demander au personnel de faire évaluer son aptitude par un psychiatre ou un psychogéiatre.** Considérant que cela fait quatre ans que madame est dans la rue, qu'elle présente des troubles de mémoire et qu'elle a des problèmes de comportement, nous nous

disions qu'il y avait sûrement un problème spécifique sous-jacent. Une déclaration d'inaptitude permettrait à madame d'être mise sous curatelle. Je pourrais donc travailler en collaboration avec le curateur pour lui trouver un hébergement. À un moment donné, le personnel de l'hôpital a acquiescé à ma demande et a évalué Madame Perron en psychogériatrie. Le psychogéiatre a statué qu'elle manifestait un début de démence, mais que cela n'était pas suffisant pour la déclarer inapte. Nous nous retrouvions ainsi impuissants face à la situation vécue par la cliente. Néanmoins, je persistais à demander que madame soit évaluée à nouveau, car je continuais à douter de son aptitude.

*Lorsque l'intégrité physique du client est en danger, ce n'est plus le respect de la volonté individuelle qui doit primer, mais la nécessité de le protéger. Une requête pour ordonnance de traitement s'avère justifiée, comme en témoigne la travailleuse sociale de l'Équipe itinérance.*

Lors d'une visite à la station de métro, je l'ai trouvée gisant dans ses urines avec les jambes très enflées. Comme elle ne voulait pas se présenter à l'hôpital, il était impératif, dans ces circonstances, que je fasse une requête à la cour pour que Madame Perron soit conduite à l'hôpital. Elle y a été gardée pour des raisons médicales et non pour des raisons psychiatriques.



Iwasa, 2009. Certains droits réservés. CC

### **De l'espoir : un milieu qui pourrait convenir à Madame Perron?**

*Après avoir épuisé toutes les options d'hébergement dans les milieux communautaire, public et privé, la travailleuse sociale pense à faire appel au réseau immédiat de la dame. Solution inattendue, mais salutaire : sa nièce propose de l'accueillir dans un appartement de sa nouvelle maison. Cette proposition est acceptée par madame Perron. Est-ce la fin de l'errance?*

Alors que Madame Perron était hospitalisée, puisque j'avais son autorisation, j'ai profité de contacter sa nièce afin de lui exposer la situation. Cette nièce nous propose de l'héberger dans un appartement aménagé dans sa nouvelle maison. Je m'assure cependant qu'elle est au courant qu'il n'est pas toujours facile de composer avec le comportement de sa tante. Elle la connaît très bien puisqu'elle a déjà habité chez elle.

Je contacte alors la travailleuse sociale de l'hôpital afin qu'elle fasse part de cette possibilité d'hébergement à Madame Perron. Cette dernière accepte. Puisque la dame a

de la difficulté à monter des escaliers, la nièce fait aménager l'entrée de l'appartement en conséquence.

Quelques jours avant d'emménager chez sa nièce, Madame Perron s'enfuit de l'hôpital. Puisqu'elle n'est pas sous ordonnance de traitement, l'hôpital n'a pas l'obligation de partir à sa recherche. Elle s'est présentée plus tard à l'urgence d'un autre hôpital en se plaignant d'être traitée comme une moins que rien. La travailleuse sociale de cet hôpital me téléphone et m'explique qu'ils ne peuvent pas la garder, aucune raison médicale ne le justifiant. Elle me renvoie Madame Perron en taxi. Je demande, cependant, à la travailleuse sociale de ne pas lui créer de fausses attentes.



### **Dernière rencontre avec Madame Perron : poser ses limites et demeurer disponible**

*Après l'espoir suscité par la possibilité d'hébergement chez la nièce de Madame Perron, c'est le désarroi qui habite la travailleuse sociale de l'Équipe itinérance. Elle ne peut qu'exprimer à sa cliente son impuissance à intervenir. Devant l'agressivité manifeste de Madame Perron, la travailleuse sociale demande à sa cliente de quitter son bureau. Elle mentionne par ailleurs qu'elle demeure disponible pour l'écouter.*

Madame Perron arrive à mon bureau. Je lui demande pourquoi elle a décidé de ne pas aller vivre chez sa nièce. Elle me répond de ne pas la contrarier avec cela. Je lui fais remarquer que j'ai épuisé les solutions disponibles et lui rappelle qu'il y a un refuge où elle serait la bienvenue. Madame Perron rétorque qu'elle n'ira pas dans ce refuge, car ce sont des voleurs. Je lui propose de téléphoner à un autre refuge pour voir si les responsables seraient prêts à la réadmettre. Les responsables lui expliquent qu'elle est en trop grande perte d'autonomie et qu'ils ne croient pas que cela ira mieux qu'auparavant. Madame Perron raccroche le

combiné et se met à hurler, en m'accusant de l'avoir fait mal paraître auprès des responsables du refuge avec mon idée de demander une nouvelle admission. J'ai alors demandé à Madame Perron de quitter mon bureau en lui disant que je ne pouvais plus rien faire pour elle cette journée-là. J'ajoute cependant que ma porte demeure ouverte pour écouter le récit de ses frustrations, mais que je ne pourrai rien faire de plus si elle ne change pas d'attitude. Madame Perron ne voulait pas sortir et continuait de crier. J'ai dû demander au gardien de sécurité de la raccompagner à la sortie. Cela m'a quand même beaucoup touchée de voir cette dame âgée quitter les lieux sans savoir, encore une fois, où elle allait se retrouver.

### **Le dénouement**

*Le temps va donner raison aux intervenants de l'Équipe itinérance au sujet de l'inaptitude de Madame Perron. C'est grâce à une disposition légale, la curatelle, que la dame sortira finalement de la rue.*

Quelques semaines plus tard, je reçois des nouvelles de Madame Perron par l'entremise d'un hôpital de la ville. Elle a été conduite à cet hôpital et a été déclarée inapte. Ses pertes de mémoire étaient devenues de plus en plus importantes. La travailleuse sociale de l'hôpital se chargera de faire une demande de curatelle et par la suite, une demande d'hébergement.

### Réflexions de la travailleuse sociale de l'Équipe: composer avec les défis du trouble de personnalité limite

Que Madame Perron ait été dans la rue à un âge aussi avancé est une situation hors du commun. Socialement, il est difficile de concevoir qu'une dame aussi âgée et aussi hypothéquée physiquement puisse vivre dans la rue. Pour cela, elle suscitait davantage la sympathie des gens et c'est pourquoi j'ai reçu fréquemment des appels de policiers, de médecins, de citoyens, etc. me demandant ce qui était fait pour l'aider. C'est éprouvant de se faire dire cela, surtout lorsque, toi-même tu sais que tu travailles depuis fort longtemps pour trouver une solution. Avec du recul, je peux comprendre la réaction de ces gens. Il faut mentionner que Madame Perron savait provoquer la réaction des gens avec son discours selon lequel personne ne s'occupait d'elle. **En fait, c'est l'ensemble du réseau qui a éprouvé un profond sentiment d'impuissance face à la situation de cette dame.** De plus en plus, les gens savaient que nous étions tous dans le même bateau; ils étaient davantage conscients que nous faisons de notre mieux dans les circonstances.

Nous étions confrontés à une dame qui demandait plusieurs services, mais qui sabotait constamment nos tentatives de lui venir en aide. Elle refusait systématiquement ce que nous lui proposions et elle ne nous proposait aucune solution. Ce paradoxe est très typique du trouble de la personnalité limite, mais je dois avouer que c'est le cas le plus complexe de ce trouble que j'aie rencontré dans ma carrière. Que ce soit par une approche plus empathique ou par des techniques de confrontation, il nous a été impossible d'assouplir son attitude et ses comportements.

*Équipe itinérance CSSS Jeanne-Mance*

Mots clefs : accès aux services, logement, personne âgée, perte d'autonomie/inaptitude, santé physique, trouble relationnel.



Brokenarts, 2005. Certains droits réservés. CC