

2019

Guide à l'usage des professionnels du domicile
du secteur médico-social

Une histoire de punaises

Informations, préconisations
et témoignages



Groupes de travail « Nuisibles »

Laïla AGHAN – Paris Domicile Est, CASVP
Fabienne BARON – AMSAD Léopold-Bellan
Laurent CLEMENT – VYV Care relais Paris Nord
Pauline COTTAZ – Résidence Piat, CASVP
Alice DUPUY – Passerelles Domicile, VYV Care
Sylvie DURAND – SSIAD VYV Care relais Paris Nord
Madalina GHENEA – SSP, CASVP 20
Dr Alice LAPLANTE – médecin généraliste
Gaëlle LECOMTE – Elogie Siemp
Béatrice RIVIERE – Elogie Siemp
Jeanne SALHI – SSP, CASVP 12
Marie-Dominique SALMERON – SSP, CASVP 11
Joëlle SIKSIK – VYV Care relais Paris Nord
Françoise SIMANA – SSIAD VYV Care relais Paris Nord
Frédérique SYLVAIN – SSP, CASVP 12

animés par :

Jessica RASSIGA CANIS – CLIC Paris Émeraude Est
Catherine ROUX – CLIC Paris Émeraude Est

Sommaire

Introduction	5
Oh punaise ! Qu'est-ce qui m'arrive ?.....	7
Punaises de lits : Préconisations pratiques à expérimenter sur l'Est parisien	16
REPÉRER	19
• Le dialogue	19
• L'observation de la personne	19
• L'observation du logement	19
VERBALISER - EXPLIQUER	20
• Préventif	20
• Curatif	20
DÉCIDER D'INTERVENIR / DÉCIDER DE DIFFÉRER	21
• Intervenir	21
• Différer	21
S'ÉQUIPER	22
AGIR	22
SE DÉSÉQUIPER	23
ALERTER - COMMUNIQUER	23
METTRE EN ŒUVRE UN PLAN	24
QUELLES PRÉCONISATIONS POUR ALLER PLUS LOIN	25
Annexes : Les vignettes	27
Situation 1	27
Situation 2	30
Situation 3	32
Situation 4	34
Situation 5	36
Situation 6	37
Notes :	38

Introduction

Ce livret est le résultat d'un groupe de travail de douze professionnels qui s'est réuni plusieurs fois fin 2018. Cela faisait suite à la « réunion partenaires » du 30 mai 2018, animée par le CLIC Paris émeraude Est, sur le thème des nuisibles et de leur impact sur les métiers du domicile.

La « réunion partenaires », riche d'interventions et de témoignages, a provoqué beaucoup de réactions et de questions, notamment autour des punaises de lit.

Des témoignages avaient été préparés, en amont, lors d'un premier groupe de travail : des professionnels du domicile étaient venus évoquer leurs interventions en présence de nuisibles. Ces récits ou « vignettes » (leur appellation au CLIC) sont disponibles en annexe de ce livret.

Les « vignettes » et le public présent lors de la réunion ont mis en avant des questions techniques sur les nuisibles :

- qui sont-ils ?
- quels sont les risques encourus à leur contact ?
- comment s'en débarrasse-t-on ?
- à quel prix et avec le concours de quels organismes ?...

et d'autres questions plus élaborées autour de la mise en place d'une coordination efficace entre les intervenants du domicile, des questions budgétaires mais encore les émotions qui accompagnent ces interventions (peur, honte...).

Afin d'approfondir ce thème et de répondre aux nombreuses questions et préoccupations soulevées, le CLIC a invité les participants à constituer un nouveau groupe de travail et a rencontré, à l'Agence régionale de santé (ARS), un médecin coordinateur et un chargé de mission spécialisés sur ce sujet.

Les **objectifs** du groupe étaient :

- de répondre aux questions formulées par les personnes présentes le 30 mai,
- de produire un document de synthèse à destination des partenaires du réseau gérontologique de l'Est parisien : co-construire, élaborer, imaginer de nouvelles pratiques, pour protéger les métiers du domicile et garantir une qualité de service pour les bénéficiaires.

Aucun service n'ayant de « baguette magique », chacun.e, pouvant se sentir démuni.e, inquiet.ète et seul.e face à ce problème, agit – bien souvent dans ce contexte – au-delà de ses compétences.

Ce livret a pour objectif de faire prendre conscience du phénomène et de proposer un temps de réflexion et d'échanges en amont des interventions au domicile.

Oh punaise ! Qu'est-ce qui m'arrive ?

Paris, 2019. Une infestation préoccupante de punaises de lit sévit depuis plusieurs mois sur la capitale. Les logements parisiens sont touchés et la psychose s'installe...

PARIS XXI^{ème} siècle ...



Monsieur DOMICILE est un paisible retraité. Il habite dans un petit logement de l'Est parisien, deux pièces simples et propres. Depuis plusieurs jours il se gratte, des boutons sont apparus sur ses bras, ses jambes... Son sommeil est perturbé. La journée, il se questionne :

« Qu'est-ce qui m'arrive ? ». Les boutons ressemblent à de petites plaques rouges avec des impacts de piqûres.

Lors de sa promenade, il se perd dans ses pensées. Il s'assoit sur un banc, à côté d'une dame qui, le voyant soucieux, est intriguée. C'est alors qu'elle remarque les traces sur les avant-bras de Monsieur DOMICILE.



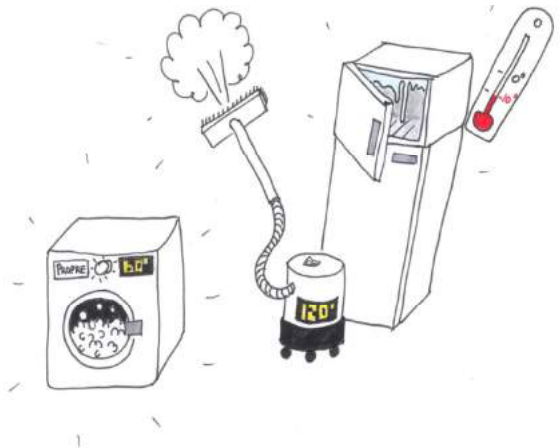
Madame SANTÉ : Bonjour Monsieur, pardonnez-moi, mais vous semblez si soucieux et je vois que vous vous démangez. Vous ne seriez pas piqué par des punaises de lit ?

Monsieur DOMICILE : *Punaise de lit ? Quelle est cette bestiole ?*

Madame SANTÉ : Les punaises de lit sont des insectes qui se nourrissent la nuit de sang humain. Elles sont aussi grosses qu'un pépin de pomme et sont brunâtres et visibles à l'œil nu. Elles ne sont pas dangereuses pour la santé ; elles ne véhiculent, à notre connaissance, aucune maladie. Seulement, elles représentent une réelle nuisance, elles peuvent susciter angoisse et insomnie.

Monsieur DOMICILE : *Comment savoir si j'ai effectivement des punaises de lit chez moi ?*

Madame SANTÉ : Elles dégagent juste une légère odeur due à la présence de phéromones. Elles ne dégagent pas de chaleur, en revanche, elles nous repèrent nous, humains, qui sommes leur garde-manger, grâce à la chaleur que nous dégageons. Elles se nichent surtout dans les chambres, les lieux obscurs, les lits et vous pouvez même en repérer les traces noires sur vos draps.



Monsieur DOMICILE : *Oh là là... Mais comment je m'en débarrasse ? Je vais devoir tout nettoyer chez moi !!*

Madame SANTÉ : Effectivement, vous allez devoir procéder à un nettoyage. Pour votre linge, sachez que les punaises ne résistent pas à un lavage en machine à 60°C ou au sèche-linge (30 minutes au minimum). Elles ne résistent pas non plus à une température inférieure à -10°C : 72h dans un sac fermé au congélateur, ça suffit pour venir à bout de ces petites bêtes !

Monsieur DOMICILE : *Et pour mon logement ?*

Madame SANTÉ : Pour votre appartement, le nettoyage vapeur est très efficace car il diffuse une chaleur de 120°C. Il ne faut pas hésiter à passer l'aspirateur très souvent, y compris sur votre matelas, sur les plinthes... Un aspirateur à sac est fortement recommandé, il faudra jeter le sac après chaque aspiration, bien l'enfermer dans un sac poubelle et nettoyer le conduit de votre aspirateur.

Monsieur DOMICILE : *Mais il n'existe pas de produit chimique ?*

Madame SANTÉ : Si, bien entendu ! Cependant, depuis la réapparition des punaises de lit en Europe, elles ont développé une résistance aux deux insecticides les plus utilisés pour tenter d'en venir à bout : le **deltaméthrine** et le **bêta-cyfluthrine**.

Nous faisons donc face à des logements surinfestés et résistants aux désinsectisations...

Monsieur DOMICILE : *Oh zut... C'est désespérant !*



Madame SANTÉ : Il faut donc favoriser la lutte mécanique et la lutte thermique pour agir contre les punaises. Dans les situations très graves de logements surinfestés, il faut alerter l'Agence régionale de santé. Il existe même des chiens renifleurs ! Ils repèrent l'odeur des phéromones que dégagent les punaises de lit. Cependant, le chien ne peut se concentrer qu'une dizaine de minutes et ne peut intervenir dans un lieu chargé d'odeurs (par exemple une salle de soins).

Monsieur DOMICILE : *Il existe des spécialistes ?*

Madame SANTÉ : Oui il y a des désinsectiseurs, mais pour cela il faut préparer votre logement.

Monsieur DOMICILE : *Préparer le logement ? Cela consiste en quoi ?*

Madame SANTÉ : Il va falloir prendre des précautions pour éviter de propager l'infestation.

Vous allez devoir :

- vider vos commodes,
- laver votre linge à 60°C,
- retirer vos voilages,
- placer le matelas debout contre le mur de la chambre, de même que les éventuels tableaux présents dans les chambres,



- débarrasser le sol, les dessous de lits... de tous les encombrants pour que ces surfaces puissent être traitées en pulvérisation,

- passer l'aspirateur avec insistance pour essayer de prendre le maximum d'insectes et d'œufs, puis immédiatement après passage jeter le contenu de l'aspirateur dans une poubelle hermétique.

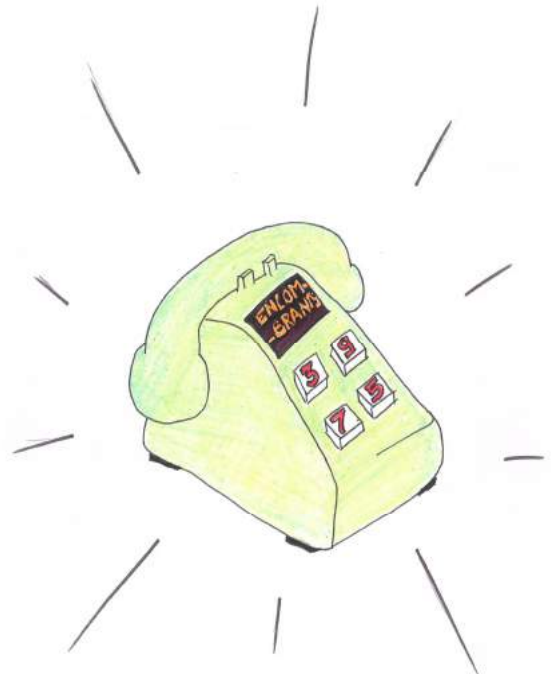
Monsieur DOMICILE : *Mais où je vais mettre tout ce que je jette ?*

Madame SANTÉ : Lors d'une infestation, il est préconisé de ne rien sortir du logement avant un traitement, au risque de contaminer d'autres logements.

Les affaires à jeter ou à déplacer d'une pièce à l'autre devront être sous protections hermétiques, ou sacs hydrosolubles pour le linge qui sera lavé en machine.

Si vous les déposez dehors, signalez-le par des pancartes prévenant de l'infestation. Votre matelas devra être lacéré puis protégé hermétiquement pour être hors d'usage. Le service des encombrants devra être informé de la présence des nuisibles pour une prise en charge par la ville de Paris vers la déchetterie. Vous pouvez les joindre au **3975**. Les punaises seront ensuite détruites avec le reste des déchets, en incinérateur.

Les meubles peuvent également être entreposés dans des chambres froides, camions réfrigérés le temps du traitement du logement (en fonction de vos possibilités financières et des propositions de votre bailleur).



Monsieur DOMICILE : *J'ai honte, vous savez. Mon assistante sociale et mon aide à domicile doivent venir me visiter, dois-je les informer de ce qui m'arrive ?*

Madame SANTÉ : Il ne faut pas avoir honte, car les punaises n'épargnent personne ! Bien sûr, vous devez prévenir toutes les personnes qui viennent vous visiter ! Mais vous pouvez aussi les rassurer : les punaises arrive du sol, il est donc préconisé de



porter des sur-bottes, plus hautes que les sur-chaussures. La combinaison est utile s'il y a un contact important avec la personne, pour les soignants par exemple, ou des tâches ménagères ou s'il faut déménager et nettoyer le logement. C'est efficace tant qu'elle n'est pas trouée. Il est conseillé de prendre une combinaison de taille plus grande pour éviter qu'elle ne se déchire.

Monsieur DOMICILE : *Et la confidentialité sera-t-elle respectée auprès de mon voisinage si tout le monde s'équipe ainsi pour entrer chez moi ?*

Madame SANTÉ : L'Agence régionale de santé nous a indiqué que les punaises de lit ne sont actives que durant la nuit et donc peu nuisibles en journée. Elles pourront donc enfiler les sur-bottes dans votre vestibule ou à l'entrée de votre logement sans risquer une contamination et sans risquer d'alarmer le voisinage.



Monsieur DOMICILE : *Peuvent-elles refuser de venir chez moi ?*

Madame SANTÉ : Non, le droit de retrait apparaît uniquement quand il y a une situation de **DANGER**, pour la vie ou la santé, **GRAVE**, avec un risque d'atteinte sérieuse à l'intégrité physique, et **IMMINENT**, dans un délai très rapproché. **Cette décision**

et la responsabilité d'un arrêt des prestations reposent sur une négociation entre l'intervenant, son employeur et la médecine du travail.

Monsieur DOMICILE : *Et les assurances habitation, personnelle ou celle des structures reconnaissent-elles ce problème ?*

Madame SANTÉ : Il est difficile voire impossible de connaître l'origine de l'infestation. Pour les assurances des structures, il faut prouver que le problème vient d'une situation rencontrée sur le lieu de travail. Or, c'est bien la question qui sera posée en premier lieu par une compagnie d'assurance. Donc, peu de possibilité de se faire rembourser...

Monsieur DOMICILE : *Et combien ça va me coûter ?*

Madame SANTÉ : L'opération de désinsectisation peut être coûteuse. Comptez environ 300€ en moyenne la prestation, plusieurs prestations sont nécessaires.

Monsieur DOMICILE : *Comment trouver le bon professionnel ?*



Madame SANTÉ : Il est important de ne pas faire appel au premier professionnel venu. Pour cela il existe la **Chambre Syndicale de Désinfection, Désinsectisation, Dératisation ou CS3D¹**. Vous pouvez y faire appel pour trouver une ou plusieurs sociétés et faire établir plusieurs devis. Les produits en vente et les entreprises en exercice doivent être agréés par le Ministère de l'Agriculture.

Il existe aussi la **CEPA**, qui est une organisation Européenne, elle répertorie aussi des professionnels sérieux.



Si vous êtes locataire, ce sera à vous de payer les produits et il reviendra au bailleur de régler la main d'œuvre (cela est précisé par le décret n° 87-713 du 26 août 1987 relatif aux charges locatives dites « récupérables »). Si vous rencontrez des difficultés financières, je vous conseille de prendre contact avec les services sociaux de votre lieu d'habitation. À Paris, le **Service Parisien de Santé Environnementale (SPSE)** peut, après évaluation sociale, intervenir à moindre coût en faveur des Parisiens en difficulté.

L'idéal serait que ce sujet fasse l'objet d'une commission interministérielle qui réunirait le Ministère de la Santé, le Ministère de l'Agriculture et le Ministère de la Cohésion sociale (chargé des politiques du logement).

¹ <http://www.cs3d.info/liste-des-adherents/>
39/41 rue Louis Blanc
92400 Courbevoie

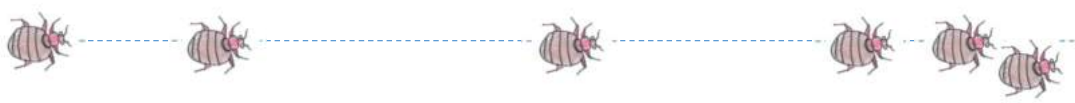
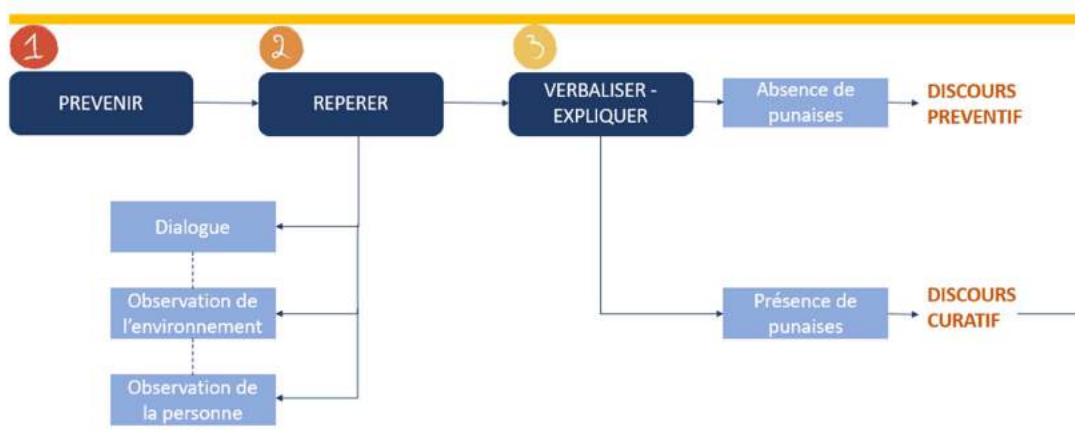
Adresse postale : 92038 Paris La Défense Cedex
Tél. 01 43 34 76 20 | Fax 01 43 34 76 18 |

Monsieur DOMICILE : *Merci Madame pour toutes ces informations. J'ai eu bien de la chance de vous avoir rencontrée. Je vais suivre vos conseils pour me débarrasser de ces punaises de lit et retrouver le sommeil !*

Madame SANTÉ : Je vous souhaite bon courage Monsieur, et prenez bien soin de vous !

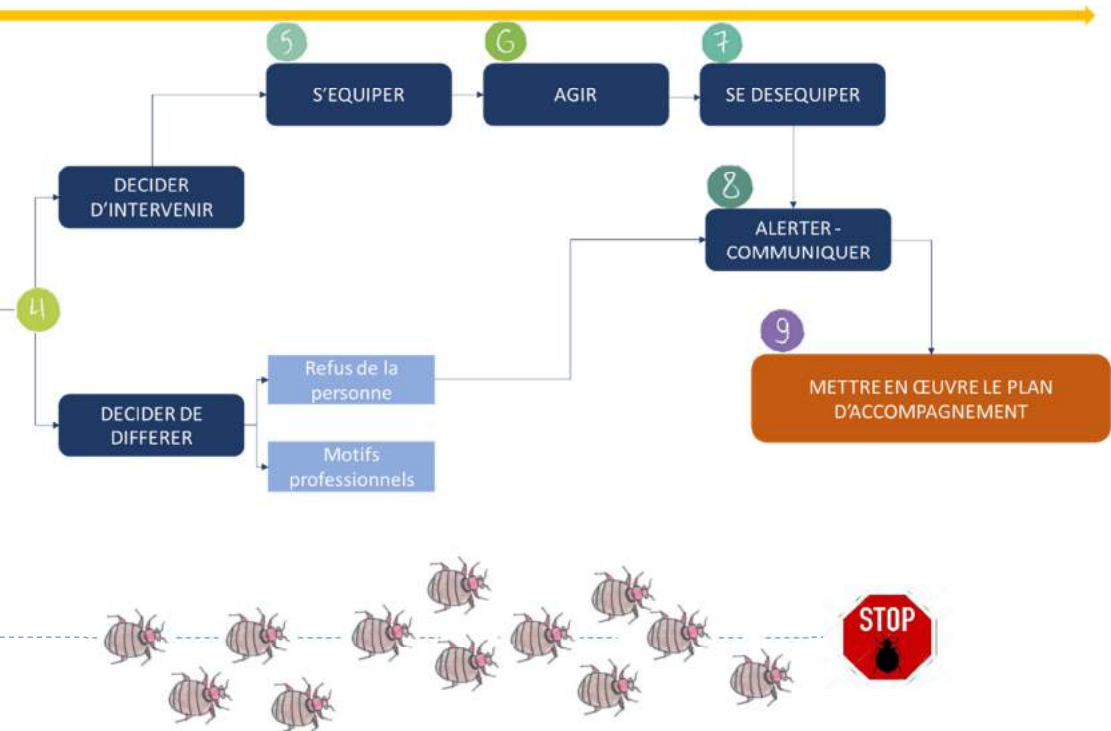


Punaises de lits : Préconisations pratiques à expérimenter sur l'Est parisien





La liste de ces préconisations n'est pas exhaustive. Chaque professionnel sera amené à adapter ces préconisations au regard de ses propres pratiques professionnelles



1

PRÉVENIR : PRÉPARER SA VISITE

Préparer sa visite implique de :

- **se préparer psychologiquement** : « *je suis susceptible d'intervenir dans des conditions où il y aurait présence de punaises* »
- **se déplacer systématiquement avec un mini kit de base quand on part en visite à domicile**



Selon les structures, les équipements sont énormément variés et seront complémentaires les uns les autres. Ce peut être :

- *des équipements fournis au personnel par la structure*

En cas de suspicion : kit (gants, alcool, sacs plastiques, surbottes),

En cas d'infestation et surinfestation : surbottes, produits insecticides, 2 sacs plastique résistants type sac poubelle (un pour mettre ses affaires avant la visite, hermétiquement fermé, un autre pour jeter les équipements après la visite), huiles essentielles²... Éviter les « gros manteaux » ;

- *des équipements personnels dans lequel chaque salarié peut faire le choix d'investir et qui peuvent compléter l'équipement fourni par sa structure (bottes en caoutchouc, sac réservé exclusivement aux visites...).*

- **Faire confiance à ses intuitions, à ses sensations** (visuelles, olfactives...)
- **Envisager, connaître et questionner ses limites, ce qui permet d'intervenir plus sereinement** :
 - Qu'est-ce que j'accepte ?
 - Qu'est-ce que je refuse ?
 - Comment puis-je anticiper ma posture en entretien si ma limite est atteinte ?

² Pour les huiles essentielles, renseignez-vous auprès des magasins Bio

Si la situation est connue en amont ou qu'il y a de fortes suspicions d'infestation, il est conseillé :

- d'échanger avec d'autres partenaires étant déjà allés au domicile,
- de faire le lien avec le gardien,
- d'interroger l'environnement (famille, voisins, amis...),
- de consulter les panneaux d'affichage de la copropriété.

REPÉRER

Il s'agit d'être dans une observation multifactorielle. Il faut donc bien nuancer chaque élément de l'observation :



- **Le dialogue**

Il est important d'échanger avec la personne et son entourage au maximum et de s'autoriser à poser des questions :

- Depuis combien de temps habitez-vous ici ?
- Connaissez-vous vos voisins ?
- Avez-vous connaissance de problèmes de punaises dans votre immeuble ?
- ...

- **L'observation de la personne**

L'observation de la personne permet de regrouper un faisceau d'indices dont on peut donner des exemples : présence de boutons, démangeaison, agitation, fatigue, troubles du sommeil, odeurs acres/sucrées (liste non exhaustive).

- **L'observation du logement**

Il est d'important d'effectuer une observation du logement générale et panoramique en s'interrogeant : existe-t-il des traces visibles à l'œil nu, sous ou autour des cadres, des prises électriques, des chaises (noires = moisies ?), des plinthes... Les SAAD et SSIAD pourront aussi aller regarder par exemple sous le lit, ou sur les habits et le linge en général...

D'autres conseils peuvent aussi être donnés :

- S'autoriser à ne pas s'asseoir ou à aménager l'espace (soulever un coussin, déplacer un petit meuble) en expliquant à la personne,
- Se demander quelle posture adopter sur un siège,
- Inclure la posture de sa structure : « *Mon établissement me demande de me protéger en cas de présence de punaises* »

Il faut être conscient que la réponse à ces questions sera différente selon le métier et l'établissement.



VERBALISER - EXPLIQUER

L'idée est de pouvoir répondre à ces questions :

- La personne a-t-elle conscience de la situation?
- En souffre-t-elle ?
- Quel est son niveau d'information sur sa problématique ?
- Adhère-t-elle ?
- Est-elle dans la coopération ?
- ...



Selon la réponse aux questions, le discours sera :

- **préventif** : si absence de punaises de lit dans le logement,
- **curatif** : si présence suspectée ou avérée de punaises de lit.

Si la personne est défavorable à un traitement contre les punaises, il est primordial de développer nos arguments : danger pour elle, pour son entourage, risque de dispersion...

Ne pas hésiter, lorsqu'un employeur a donné des consignes sur l'attitude à adopter et/ou à suivre, à en informer la personne. Nous sommes des services d'aide à la personne mais nous devons aussi nous protéger :

« *Ma structure me demande de me protéger « en cas de », et de ne pas risquer d'être vecteur de propagation* ».

En fonction de nos métiers et missions respectives, il est important d'expliquer à la personne pourquoi nous allons soit nous équiper soit différer.



DÉCIDER D'INTERVENIR / DÉCIDER DE DIFFÉRER

Le professionnel décide :

- **d'intervenir**

Le professionnel s'équipe et en informe son employeur.

- **de différer**

- *pour des motifs professionnels*

Différer ne signifie pas : ne plus intervenir.

Il s'agit d'un choix effectué par le professionnel de rester ou de quitter les lieux pour revenir ultérieurement, muni d'un équipement.

Dans ce cas, le professionnel expliquera pourquoi il diffère son intervention, analysera les autres moyens pour gérer la problématique (possibilité de gestion par téléphone par exemple) dans l'attente de pouvoir revenir équipé.

Dans cette situation, non équipé, le professionnel ne remplit pas les conditions d'intervention requises.



Les salariés confrontés à ces situations ne peuvent exercer leur **droit de retrait** ! Pour pouvoir être invoqué, il faut que la situation professionnelle présente un « *danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé* » (Code du travail). Un danger grave, c'est une « *menace directe pour la vie, l'intégrité physique ou la santé de l'agent, susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort (...) ou une incapacité permanente ou temporaire prolongée* », ce qui n'est pas le cas d'une infestation de punaises de lit.

- suite au refus de la personne

Dans cette situation, le professionnel se doit d'alerter et communiquer concernant ce refus et la mise en danger de la personne concernée.

5 S'ÉQUIPER

L'équipement du professionnel se fera selon les consignes de prévention, le métier de la personne intervenante, les équipements à disposition...



6 AGIR

En fonction du service, des missions, du métier, les interventions des professionnels sont différentes.

Chacun se doit de repérer et d'évaluer avec précision :

- Les besoins fondamentaux de la personne,
- La priorisation de ces besoins,
- Les limites de son intervention.

Il est impératif d'être en capacité de proposer un plan d'action minimum à court terme.

7 SE DÉSÉQUIPER

Pour se déséquiper, il est conseillé de retourner dans le lieu de change choisi (un lieu carrelé idéalement), et de mettre dans un sac plastique les équipements portés pendant l'intervention. En se déséquipant, il faut éviter à tout prix le contact entre les vêtements et l'extérieur de la combinaison.

Une fois sorties du sac, les affaires personnelles seront inspectées. En cas de doute ou si l'infestation est réelle, il est indispensable d'alerter immédiatement l'employeur de la présence de punaises et de la potentielle infestation.

8 ALERTE - COMMUNIQUER

Plus on est informé, plus il est facile de lutter contre la propagation. S'il est constaté une infestation et afin de lutter contre la diffusion des punaises, il est primordial de pouvoir sensibiliser :

- la personne, son entourage, les professionnels partenaires (infirmiers, médecin traitant...) intervenant à domicile,
- notre employeur, pour permettre une intervention plus adaptée (équipement, prévention...).



Cette communication reste dans le respect du cadre d'intervention de nos métiers respectifs et des règles de fonctionnement spécifiques à chaque institution.



METTRE EN ŒUVRE UN PLAN

Pour accompagner ces situations d'infestation, l'échange, la négociation, la gestion, les propositions, l'information, la sensibilisation continue sont des phases indispensables. Elles garantissent la réussite de l'intervention. La vigilance reste à maintenir tout le long du processus et les objectifs seront à adapter selon les situations.

Il s'agira par ailleurs de déterminer :

- qui prépare le logement (qui met les affaires dans les sacs ? qui négocie ce qui est gardé/jeté avec la personne ?),
- qui négocie l'hébergement temporaire,
- qui détermine le choix du traitement,
- qui prend en charge le financement,
- qui organise le retour dans les lieux,
- ...

L'important est de privilégier le travail en réseau et de s'appuyer sur la complémentarité des partenaires. Si malgré tout, le professionnel va au-delà de sa mission (tri/mise en sac...) il est primordial de le faire savoir à sa hiérarchie.

QUELLES PRÉCONISATIONS POUR ALLER PLUS LOIN ?

- Au sein des équipes et en fonction du fonctionnement interne de chaque structure : lister les lieux d'infestation, de façon anonymisée, afin de recenser et de faire une cartographie des lieux d'infestation/surinfestation ;
- Travailler sur des « courriers-type » pour permettre aux personnes accompagnées d'alerter les ministères concernés et d'engager une réflexion collective sur cette thématique ;
- Réfléchir sur des financements possibles concernant ces interventions (en matériel pour équiper les structures, en matériel pour équiper les domiciles) ; pour ce faire, réfléchir et proposer par exemple que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) puisse contribuer à l'achat de ces équipements ;
- Prévoir un module de formation à destination des étudiants (travailleurs sociaux, aides à domicile, infirmières, médecins, etc.) ;
- Réfléchir sur la coordination des intervenants dans ce type de situation ;
- Travailler avec l'ARS sur la réalité de terrain.

Annexes : Les vignettes

Situation 1

Moi c'est... les punaises de lit !



Je suis Marie-Dominique SALMERON, assistante de service social au SSP du 11^e arrondissement.

Dans le cadre de mon travail, je suis de plus en plus amenée à être en contact avec des personnes victimes d'infestations de punaises de lit. J'effectue de nombreuses visites à domicile auprès de personnes vulnérables, âgées ou handicapées, en présence de punaises. À chaque fois les personnes concernées évoquent leur « **désarroi** ».

J'ai compris personnellement le sens de ce mot, après avoir été moi-même confrontée à ce problème. L'arrivée de cet insecte au sein de mon habitat a eu des impacts considérables sur ma vie personnelle. Voici mon expérience.

Je suis mariée. J'ai deux enfants autonomes dont une en « escale » au domicile parental au moment des faits. L'apparition des piqûres sur les membres de la famille a débuté courant mai 2017. N'ayant jamais été confrontée directement à ce problème auparavant, j'ai d'abord cru à des piqûres de moustiques. Puis, le médecin, consulté au sujet des nombreuses plaques rouges apparues sur les jambes de ma fille, a dans un premier temps diagnostiqué la gale, puis a finalement conclu à une allergie aux produits lessiviels. La découverte des punaises a donc été tardive, soit fin juillet 2017, trois mois

après. Ce délai trop long, combiné à des périodes estivales caniculaire, a eu pour conséquence une infestation intense du logement.

Une première question a été de savoir qui a ramené « ça » à la maison ? Même s'il valait peut-être mieux ne pas savoir. Qui peut supporter une telle responsabilité ? Une hésitation a eu lieu entre mon mari et moi... car nous pouvons être tous les deux en contact avec des personnes infestées. J'ai finalement désigné mon époux. Employé en CHRS, où est constatée la présence récurrente de punaises de lit. Plusieurs de ses collègues ayant en outre déjà subi cette épreuve traumatisante ont fait de lui « le coupable idéal ! »

La deuxième question a été de trouver comment s'en débarrasser dans les trois chambres ainsi que le salon, particulièrement atteints. Il existe des sociétés spécialisées, mais qui coûtent cher. Nous avons donc décidé de nous « débrouiller » par nos propres moyens : j'ai acheté chez un désinsectiseur (métier d'avenir de +en+) laque, aérosols spécial tissu, fumigènes... Ces produits chers et hautement toxiques nécessitent le départ du logement dès leur utilisation (environ 6h). Il faut ensuite aérer durant 4h. Comprenez qu'il faut avoir les moyens d'aller à l'hôtel ou posséder un entourage assez courageux pour vous accueillir.

Mais ce n'est pas si simple de s'en débarrasser ! Il ne suffit pas de pulvériser quelques insecticides. **1/** réitérer 2x dans le mois. **2/** Sous peine d'inefficacité, il est obligatoire de préparer le logement avant tout traitement : **démonter** les meubles, **dégager** la literie, **vider** les placards, **protéger** les vêtements après un lavage à 60° en les mettant dans un sac plastique hermétique, **désencombrer** les pièces, **décrocher** les cadres, tableaux, posters... **Aspirer** les sols, les plinthes sans oublier à chaque fois de laver l'aspirateur immédiatement... Je n'ai eu d'autre choix que de **jeter** toute la literie (lits, matelas, sommiers) ainsi que les armoires, meubles de rangements et le canapé cuir, atteints au point de ne pouvoir être traités. Jeter également les couettes et nombreux vêtements trop infestés pour être récupérés (ou trop fragiles pour être lavés à 60°). Impossible d'effectuer autant de lessives sur une si courte période. La machine à laver exploserait ! La rotation des lavages ne permet pas de sécher. Alors on lave et on sèche partout, à la maison, à la laverie automatique... avec parfois l'envie de tout jeter par la fenêtre.

Et puis il y a **les travaux forcés** : enlever moquette et papier peint en urgence (nid idéal pour ces bestioles). Boucher trous et fissures. J'ai **dû trier, éliminer** une masse inimaginable d'objets. Utiles ou pas utiles ? Valeur sentimentale / 30 ans de souvenirs ! Les dessins des enfants petits, leurs cadeaux de fête des mères, leurs écrits aux anniversaires, leurs livres et bulletins scolaires. Un tri nécessaire ? Pas de manière aussi violente... Tout cela en une semaine, après les journées de travail ! Pourquoi en garder autant, afin de retenir un peu de ce temps qui passe trop vite ? Éliminer n'est pas simple, touche l'affect... J'ai été « secouée » par cette expérience, sorte d'introspection, mal vécue, car imposée, car dans l'urgence.

Les punaises de lits sont difficiles à cerner. Elles piquent certaines personnes, pas d'autres. Elles ne laissent pas toujours de trace sur la peau et peuvent passer longtemps inaperçues. Elles se cachent le jour, dans tous les interstices possibles (literie, linge, prises électriques, livres, rideaux, fissures des murs, planchers... même dans les ordinateurs...). Un peu comme des « fourmis vampires » invisibles, elles sortent la nuit afin de s'abreuver de notre sang, dans notre sommeil. Seules leurs déjections laissées sur les draps peuvent trahir leur passage. Elles peuvent hiberner sans se nourrir durant une année.

Outre les troubles du sommeil, le stress, et une immense fatigue, la confrontation avec ce nuisible a eu des **effets psychologiques** sur ma famille et moi. On a traversé des moments de détresse, voire de dépression, sentiment de solitude et « d'impuissance ». L'impression de ne pas voir la fin + « paranoïa ». Pourquoi, malgré tous ces efforts, les piquûres ont-elles en effet continué durant de nombreux mois ? À ce jour, mon conjoint et moi ne sommes toujours pas certains d'avoir éradiqué les punaises.

Il y a un « avant » et un « après ». Aujourd'hui, les lits sont toujours décalés par rapport au mur. Nous scrutons notre matelas tous les matins. Nous vérifions l'existence de piquûres sur notre corps. La plupart de nos affaires personnelles sont encore emballées dans des sacs plastiques... Etc. Nous sommes devenus précautionneux, voire méfiants vis-à-vis des personnes de passage chez nous, lors de nos voyages, etc. En ce qui me concerne, je me demande **comment continuer à intervenir tout en me préservant**.

Cette expérience me permet néanmoins d'imaginer ce que peuvent vivre nos usagers face à ce fléau. Ces mesures particulièrement contraignantes (rangement, tris, débarras, lavage, départ du domicile...) exigées dans la lutte contre ces nuisibles, ne peuvent pas toujours être exécutées par les personnes que nous accompagnons... Je pense aux cas de Diogène diagnostiqués, aux personnes immobilisées (handicap ou autre), aux pathologies psy. Quelles solutions mettre en place dans ce cas ? Qui doit intervenir et dans quel cadre ?

Il me semble enfin urgent de **soutenir le personnel intervenant à domicile** ou pouvant évoluer dans des sites infestés : en prenant en considération ce nouveau risque lié à nos métiers, en proposant des mesures et les moyens matériels nécessaires à leur **protection**... Pas de système D mais un réel protocole...

Car pour ma famille et moi c'est « Plus jamais ça ! », même si le risque zéro n'existe pas.

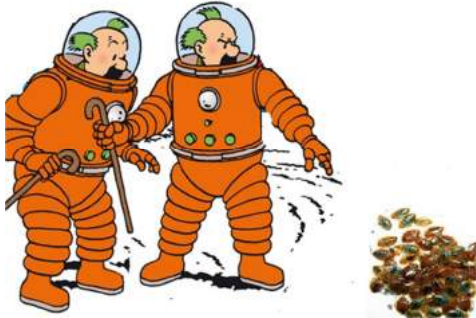
Situation 2

Nous, c'est les punaises !

Nous sommes

Je suis assistante en service social de proximité.

Je suis médecin généraliste.



Lieu de l'accompagnement

Nous intervenons avec le CLIC dans la situation de Germaine, 78 ans, propriétaire de son logement dans le parc privé, dont la situation nous avait été signalée par les voisins en raison de la présence de punaises de lit.

La patiente ne sortant plus de chez elle depuis plusieurs années, les rendez-vous médicaux se faisaient exclusivement à son domicile. Or, au domicile : tapis, tapisseries, rideaux, moquette, fauteuils en tissus, lits à foison ! Après avoir été contaminée, je n'ai plus accepté de me rendre au domicile et j'ai continué les contacts téléphoniques uniquement.

Relations/réactions de la personne vis-à-vis du nuisible

Avec toutes ses difficultés, Germaine nous explique qu'il n'y avait pas de punaises puis qu'il n'y en avait plus chez elle, puisqu'elle a fait acheter et vaporiser des produits.

Vrai déni qui a contribué à ce que je sois contaminée d'une part, à ce que je refuse de venir d'autre part car Germaine m'a fait croire que son appartement avait été traité alors que ce n'était pas le cas (risque de contaminer d'autres patients, mes collègues...).

Ce que nous vivons en tant que professionnelles :

Pour ma part, je m'étais constituée un « kit de protection personnel ». J'ai toujours les « bottes VAD punaises ». Depuis, mon employeur met à dispo des combinaisons protectrices. Cela fait cosmonaute mais il reste complexe de se protéger soi-même lorsqu'on intervient. On adopte de nouvelles pratiques professionnelles. Hormis prendre de vieux vêtements susceptibles d'être jetés, me déshabiller au maximum sur mon palier, faire de suite une lessive à 60° pour limiter au maximum les risques... On reste obnubilé, quand on rentre chez soi et que par exemple l'on voit une petite saleté susceptible d'être un nuisible. La peur d'être infestée reste présente. D'où la nécessité de se protéger pour pouvoir poursuivre notre intervention auprès des personnes.

La difficulté principale a été « d'abandonner » cette patiente. Je ne lui faisais plus confiance (suite à son mensonge), je me sentais fâchée (suite aux conséquences de la contamination

de mon espace privé), j'avais peur (de contaminer d'autres patients, ma famille, mes collègues, mes amis). Comment bien soigner quelqu'un dans ces conditions ?

La/les questions soulevées :

On peut se sentir seul et démuni en tant que professionnel, parfois même isolé... On peut penser que l'autre professionnel est plus « outillé » que nous pour intervenir et qu'il aura davantage de solutions. Comment articuler les interventions de tous les intervenants afin de rompre cet isolement et de rendre nos interventions efficaces? Car cette méconnaissance et cet isolement, tant du bénéficiaire que du professionnel, est nuisible à la personne accompagnée.

Tout à fait. Lorsque c'est arrivé, j'ai eu l'impression de devoir faire face à cette situation, je n'ai pas envisagé de recours car je ne voulais « exposer » personne à ça. Or, heureusement que le CLIC a été prévenu par un autre biais, car être plusieurs à gérer une situation comme celle-là a été salvateur (pas tant pour moi que pour Germaine !). La question soulevée est donc, je pense aussi : comment se coordonner au mieux, pour le bénéfice de la personne ?

Situation 3

Moi, c'est... les punaises de lit !

Je suis Laurent CLEMENT, directeur d'un service d'aide à domicile sur Paris.

Maxime occupe un logement du parc social situé dans le 11^e arrondissement. Il est âgé de 101 ans et vit seul. Il n'a pas de famille proche susceptible de venir l'aider en cas de besoin et compte donc entièrement sur son service de maintien à domicile pour rester chez lui. Il présente une déficience motrice (amputation) et est alité la plupart du temps, Il ne peut effectuer ses transferts seul, sans risque de chutes. Nos passages



quotidiens sont impératifs pour lui assurer une vie à peu près normale. Ses heures d'aide à domicile sont financées par une aide sociale de 90 heures mensuelles. Son logement a fait l'objet de plusieurs interventions de salubrité et de désinsectisation en 2015.

Aujourd'hui... Son appartement est de nouveau infesté par des punaises de lit. Maxime n'a pas de tuteur avec qui nous pouvons travailler et la situation de son foyer nécessite l'intervention d'un service spécialisé dans la désinsectisation. Cependant, pour que cette intervention ait lieu, il est nécessaire de trouver un hébergement transitoire pour Maxime.

En tant que responsable de structure, plusieurs problèmes se posent pour la gestion de ce type de situation.

Quelle est la limite de nos actions ?

La situation sociale de Maxime nous impose d'agir au mieux de ses intérêts. Pour cela nous devons mobiliser énormément de temps de coordination pour organiser avec les services compétents son transfert et son retour. Or nos budgets ne comprennent pas ce temps de coordination, d'autant plus qu'il a tendance à se répéter.

Notre responsabilité est d'assurer aussi la sécurité des salariés du service.

Peut-on accepter que des professionnelles soient obligées de traiter, à leurs frais, leur propre logement suite à leurs prestations ?

Peut-on prendre le risque qu'elles aillent contaminer d'autres logements dans lesquels elles interviennent ?

Ne sont-elles pas en droit de demander le remboursement des frais personnels qu'elles engagent suite aux traitements de leurs propres affaires ?

Pour prévenir les risques de contamination, nous devons prévoir le matériel de protection adéquat. Comment envisager une intervention faite de proximité, de confiance si nos professionnels ne se sentent pas en sécurité, n'osent pas s'asseoir, limitent les contacts ?

Si nos moyens humains ou financiers ne nous permettent pas de gérer ce type de situations, le risque est que nous devions faire le choix de stopper nos interventions, ce qui aurait de graves conséquences sur la vie même de la personne. Les prestations réalisées par les aides à domicile sont parfois vitales. Maxime ne peut pas vivre à domicile sans aide. Par ailleurs son âge, ses ressources et son handicap ne lui permettront pas de trouver facilement un lieu d'hébergement s'il avait un jour la volonté de quitter son appartement.

Notre mission est de l'accompagner chez lui, mais en aurons-nous toujours les moyens ?

Situation 4

J'ai peur des souris !



Je suis aide à domicile au Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris. Cela fait un an que j'interviens trois fois par semaine chez Renée, âgée de 96 ans et qui occupe un logement d'une résidence située dans le 20^e arrondissement. Renée est veuve et a un fils mais qu'elle ne voit plus depuis longtemps.

Quand je me suis présentée chez elle pour la première fois avec la responsable, j'ai remarqué que c'était un appartement avec plein d'objets partout : des cartons, des sacs, des vêtements... Il n'y avait pas de place pour circuler dans la pièce.

Étant donné la situation, il fallait l'aider ! La situation se dégradait. Mais depuis quand ? À la deuxième intervention, j'ai constaté des petites crottes de souris, puis un autre jour, j'ai vu des souris qui circulaient derrière le réfrigérateur. Je l'ai signalé à ma responsable parce que la situation devenait vraiment grave.

Des jours passent, des semaines et des mois... Les souris ont fait des petits. Il y avait de plus en plus de crottes dans sa chambre et je ne savais plus quoi faire.

Environ six mois après, j'apprends que les logements allaient être rénovés. J'avais hâte que ça se fasse et qu'on vienne s'occuper de sa chambre.

Entre-temps, j'ai craqué à deux reprises, j'en avais marre de faire un ménage qui semblait utile dans le studio (qui ne se voyait pas du tout), marre du stress et de l'angoisse provoqués par la vision des souris toujours plus nombreuses. C'est à partir de ce moment que la responsable a décidé que je n'intervienne qu'une fois par semaine et parfois pas du tout. Cela me faisait du bien, mais en même temps je m'inquiétais pour Renée et me demandait si cela se passait bien avec mes collègues. Renée a un caractère fort et ne se laisse pas influencer.

Avant qu'elle ne déménage, il fallait mettre des pièges pour tuer les souris et assainir la pièce. Cela n'a pas été facile parce que Renée enlevait les souris piégées et tentait de les ramener à la vie.

Elle prenait un plaisir à les admirer quand elles se promenaient dans son logement, surtout sur son bureau.

À chaque intervention, j'avais peur... Peur que les souris entrent dans mon sac que je fermais très bien, peur qu'elles viennent dans mes pieds quand je faisais la vaisselle. J'avais toujours peur. D'ailleurs, les souris mortes, c'est Renée qui les mettait à la poubelle. Moi, je ne sortais que le sac poubelle de chez elle pour le mettre aux ordures.

Au moment du déménagement, cela a été difficile pour elle de mettre ses affaires dans les cartons. Mais avec le temps, on a réussi.

Elle a déménagé quelques temps et est revenue dans sa chambre toute neuve.

Et l'histoire des souris était enfin terminée.

En apparence... parce que moi, je revois encore les souris dans ma tête.

- Lorsque l'on a des situations avec des souris, que faire ?
- Comment aider la personne âgée moralement mais aussi physiquement ?
- Quelle est la bonne solution pour sortir le plus vite de ces situations ?

Situation 5

Moi c'est... les cafards, les punaises !

Je suis responsable de service
du SSIAD USSIF Paris Nord
(anciennement UMC Social).



Les soignants interviennent au
domicile des personnes du 11^e arrondissement.

J'évoque ici deux situations qui ont occasionné le retrait du SSIAD (2 en 6 ans).

Dans les deux cas, il y a eu des tentatives de désinsectisation dont, pour l'une, des séjours en hôtel. Mais les désinsectisations étaient partielles donc il y a eu persistance des nuisibles.

Ceci sur plusieurs mois, voire plusieurs années. Des réunions sont faites avec les divers partenaires (bailleurs, services sociaux, tuteurs...), les médecins, les familles sont informés de nos difficultés, nous expliquons aux soignants nos démarches en cours. Mais rien ne va assez vite et les équipes s'essoufflent.

Jusqu'au jour où des soignants « n'en peuvent plus » ou ramènent à leur domicile les nuisibles.

En tant que responsable de service, où dois-poser le curseur ? Jusqu'où, l'accompagnement des personnes, des patients ? À partir de quand, la sécurité du soignant, du salarié ? Le respect de l'un au détriment de l'autre?

Ce n'est pas une décision facile à prendre que d'arrêter les interventions chez une personne vulnérable. Nous avons toujours organisé des relais, mais avec un sentiment de frustration et d'isolement dû à l'impuissance de chacun à apporter une solution qui nous renvoie à notre seule responsabilité vis-à-vis de nos équipes.

Comment mieux se coordonner, se soutenir ?

Situation 6

Moi, c'est... les punaises de lit !

Je suis Béatrice RIVIERE et je suis responsable d'un service social chez un bailleur social parisien.




Clothilde occupe depuis 1982 un logement du parc social situé dans le 20^e arrondissement. Elle est âgée de 83 ans et vit avec sa fille âgée de 50 ans qui est handicapée.

Les intervenants à domicile m'ont signalé la présence de punaises de lit et, à la demande de Clothilde qui ne supporte pas ces insectes, j'ai sollicité l'intervention de la société de désinsectisation avec laquelle nous travaillons pour qu'elle puisse établir un diagnostic et intervenir. Il a fallu trouver un mode d'hébergement transitoire pour Clothilde et sa fille le temps de traiter le logement.

La situation de Clothilde est une situation qui vient s'ajouter aux autres déjà signalées. Je dois dire que cette problématique de punaises de lit me rend moins sereine dans mes interventions à domicile : je suis sur le « qui vive » et hésite maintenant à m'asseoir. Je ne pose plus mon sac par terre comme j'avais l'habitude de le faire de manière spontanée, je n'ôte plus mon manteau... Des réflexes qui ne sont pas sans conséquence sur la qualité du lien, sur la qualité de l'écoute, sur la spontanéité des échanges... Comment établir et maintenir une relation d'aide dans ces conditions ?

Lorsqu'on m'interpelle pour me signaler des situations comme celles de Clothilde et que l'on me demande de me rendre au domicile, je m'interroge sur ce qu'on attend de moi, sur les limites de mes interventions et plus globalement sur nos interventions aux uns et aux autres. Et que pouvons-nous attendre des autres ? De quelles connaissances et/ou compétences je dispose pour intervenir ? Qu'est-ce qui me manque ? Qu'est-ce qui nous manque ?

A series of 25 horizontal dotted lines for writing.

A solid teal vertical bar runs along the left edge of the page.

Le CLIC Paris Émeraude Est tient à remercier
l'ARS Ile-de-France et tous ceux et celles qui
ont participé à l'élaboration de ce livret.