érudit
www.erudit.org

Compte rendu

Ouvrage recensé :

Éric Gagnon et Francine Saillant, *De la dépendance et de l'accompagnement : soins à domicile et liens sociaux*, Paris, L'Harmattan, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, Collection Sociétés, cultures et santé, 2000, 232 p.

par Sophie Éthier

Nouvelles pratiques sociales, vol. 14, n° 2, 2001, p. 218-224.

Pour citer ce compte rendu, utiliser l'adresse suivante :

http://id.erudit.org/iderudit/009086ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI http://www.erudit.org/apropos/utilisation.html

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. *Érudit* offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : erudit@umontreal.ca

Document téléchargé le 25 mai 2012 05:16

De la dépendance et de l'accompagnement : soins à domicile et liens sociaux

Éric GAGNON et Francine SAILLANT
Paris, L'Harmattan
Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval
Collection Sociétés, cultures et santé
2000, 232 p.

Les auteurs ont tenté de démontrer, à travers cet ouvrage, le rôle inestimable et dorénavant essentiel des ressources intermédiaires que sont les organismes bénévoles et les entreprises privées et d'économie sociale impliqués dans l'aide à domicile des personnes dépendantes. Mais surtout, les auteurs se servent des différentes figures du lien social pour analyser les nombreuses données recueillies en entrevue. Ainsi, ce qui lie et supporte l'ensemble de l'ouvrage consiste aux six figures du lien que sont le domestique, le salarié, le professionnel, l'ami, l'enfant et l'étranger. Cet ouvrage est le fruit d'une recherche qualitative effectuée auprès de 42 organismes ou entreprises (bénévoles, d'économie sociale et privées), de 46 intervenants œuvrant au sein de ces organismes et entreprises et de 20 personnes recevant leurs services, sur les territoires de Montréal, Québec et Chaudière-Appalaches. Par cette recherche, les chercheurs tentaient de vérifier l'hypothèse originale selon laquelle « la transformation réelle [au sein des services sociaux et de santé] doit être comprise moins comme une reconfiguration des services que comme une reconfiguration des relations entre les personnes dépendantes et la collectivité » (p.14).

L'ouvrage est présenté en 5 chapitres. Le chapitre 1 expose les assises sur lesquelles reposeront l'ensemble du texte à travers *les liens sociaux, les organismes intermédiaires et les pratiques d'aide et de soins*. Concernant

les liens sociaux, les auteurs présentent la notion du lien social et la manière dont celle-ci s'exprime dans les relations de soin. Quant aux organismes intermédiaires, ils sont représentés par les entreprises et organismes bénévoles, d'économie sociale et privés impliqués dans l'aide aux personnes dépendantes vivant à domicile. Ces ressources, selon les auteurs, occupent effectivement un rôle d'intermédiaires entre le secteur public et l'aide que procure la famille aux personnes dépendantes. De la même manière, les intervenants qui travaillent au sein de ces organismes et entreprises sont qualifiés d'intermédiaires en ce sens qu'ils deviennent des personnes relais entre la personne dépendante, à qui ils offrent soins et services, et son milieu. La notion des pratiques d'aide et de soins implique les traitements, la reconnaissance des symptômes et le diagnostic, auxquels les auteurs ajoutent les tâches d'apprentissage et d'éducation à la santé et l'accompagnement. De plus, pour les auteurs, ces pratiques sont intentionnelles et ont une finalité qui est d'« aider ou maintenir la vie d'un autre, l'aider à acquérir ou restaurer ses capacités ou son autonomie » (p. 9).

Le chapitre 2, *Des organismes en mouvance,* se veut un résumé de l'émergence des organismes et entreprises intermédiaires depuis les trente dernières années, faisant ressortir le contexte politique et les enjeux sociaux qui les entourent. Ainsi, les organismes bénévoles dont la création remonte au début des années 1970 sont nés de l'initiative de citoyens ou avec l'aide du CLSC pour répondre à de nouveaux besoins. Les services offerts (livraison de repas à domicile, accompagnement, appels d'amitié, etc.) et la clientèle desservie (personnes démunies, personnes âgées, communauté ethnique) se sont peu à peu diversifiés. De nouveaux enjeux apparaissent, telle la nécessité, pour certains organismes, de modifier leur mission, notamment pour répondre à des impératifs financiers, puisque la grande majorité des personnes aiguillées vers les organismes bénévoles (80 à 90 %) le sont par le CLSC. Ainsi « se fait sentir un effet du partenariat : modification de la mission de l'organisme, définie en fonction des services publics, et spécialisation de la mission » (p. 27) afin d'obtenir une subvention de l'État. D'autres enjeux sont aussi présents. Pensons notamment aux effets de cette spécialisation de la mission des organismes sur le travail des bénévoles qui se sentent parfois démunis ou incompétents face aux nouvelles tâches à accomplir. Ou bien aux enjeux concernant l'universalité et l'accessibilité des services dans un contexte d'augmentation de la demande. Quant aux entreprises privées, elles existent depuis longtemps, mais elles ont connu un essor ces dernières années avec la désinstitutionnalisation et le virage ambulatoire. Les services dispensés par ces entreprises sont variés, passant de l'entretien ménager aux soins infirmiers. Outre la concurrence qui menace leur survie, ces entreprises font face à un enjeu de taille : diversifier leur mission vers des services courants, de base, « lorsque les services publics ne suffisent pas » (p. 34). Or,

le partenariat avec le secteur public est moins évident, les chevauchements de services plus présents. De plus, la capacité de payer du client constitue la principale limite de ces entreprises.

Pour leur part, les entreprises d'économie sociale occupent une place plus officielle dans le champ des soins et services à domicile grâce au programme d'économie sociale mis sur pied par le gouvernement québécois suite à la marche des femmes de 1995 et aux propositions du Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale en 1996. À la différence des entreprises privées, plusieurs entreprises d'économie sociale sont nées des initiatives des usagers, pour répondre à leurs besoins, mais aussi pour offrir des emplois décents. Les relations avec le CLSC peuvent être plus étroites puisque « pour le CLSC, une entreprise d'économie sociale partenaire garantit une meilleure qualité de services que le travail au noir ou les travailleurs de gré à gré, et cette entreprise devient un précieux auxiliaire pour des services qu'il ne peut offrir ». Or, cette réalité amène une ambiguïté des rôles lorsque le CLSC « utilise les services de l'entreprise [...] pour compléter ses services dans ses champs d'activité (hygiène) » (p. 44). L'arrivée des organismes de l'économie sociale dans le domaine de l'aide domestique a aussi entraîné l'émergence de problématiques spécifiques à ce secteur. L'objectif de réinsertion sociale, d'abord présent, a glissé vers celui de la qualité des services offerts. Or, offrir des salaires décents, de l'encadrement et de la formation au personnel, tout en garantissant des services de qualité concurrentiels au secteur privé « rend les entreprises dépendantes d'un soutien financier de l'État, d'un soutien important même permanent » (p. 51). Ainsi, différents programmes de subventions ont été créés soit en fonction des emplois créés, soit en fonction des heures travaillées (programme d'exonération financière). De plus, le programme d'économie sociale doit respecter certaines conditions, comme « ne pas substituer des emplois du secteur public au secteur privé » (p. 55), ce qui suppose donc de « favoriser le secteur communautaire plutôt que le secteur privé à but lucratif, de limiter la privatisation des services et de réaliser cette dernière dans un esprit de complémentarité avec le secteur public » (p. 56).

Le chapitre 3, *Des relations et des liens*, représente la plus grande partie de l'ouvrage. On retrouve à l'intérieur de ce chapitre les conditions d'une bonne relation, ce qui permet de rendre le lien significatif entre les intervenantes et les aidés. Il s'agit (1) du *respect,* (2) du *temps*, (3) de la *confiance*, (4) du *don* et (5) de la *liberté*. Ce chapitre nous permettra de comprendre les figures du lien que sont le professionnel, l'ami, la famille et l'étranger. Le *respect* a d'abord été traité en fonction d'un continuum passant du savoir-vivre à la confidentialité. La politesse, la ponctualité, la joie et le sourire, le sens de la conversation, la patience, l'écoute, la compassion, la

retenue dans le jugement et la confidentialité permettent le respect. Mais il faut aussi considérer que « le respect conduit à une personnalisation ou une individualisation de l'aide ou du service » (p. 81). Ainsi, les auteurs affirment que la personnalisation de la tâche et l'individualisation, notamment par la satisfaction du client et la connaissance des particularités et de la personnalité de l'aidé, représentent des marques de respect. Bien sûr, le respect envers l'aidé est primordial, mais il n'en demeure pas moins que le respect des aidés envers les intervenantes est tout aussi important. Les aidés interrogés par les chercheurs en ont parlé, mais ils ont aussi mentionné que certaines attitudes sont nécessaires, au-delà des compétences des intervenantes, telles que le dynamisme, l'ouverture et la capacité de ne pas devenir trop rapidement familière avec les aidés. Les limites à ne pas franchir sont aussi abordées dans cette partie du chapitre, que ce soit de la part des intervenantes ou des aidés. Ainsi, quoique le respect amène de l'ouverture, il sous-tend aussi distance et protection afin d'éviter des conflits ou des problèmes allant jusqu'au harcèlement sexuel et à la violence.

La deuxième condition nécessaire à l'établissement d'une bonne relation, le *temps*, est traité « en tant que spécificité de leur travail [des intervenants] et condition de la qualité de l'intervention et de la relation elle-même » (p. 91). Les auteurs ont aussi abordé la différence dans la conception du temps en fonction de l'organisme pour lequel travaille l'employé ou le bénévole. Pour les bénévoles, le temps « est ce qui est gratuit, librement donné et non rémunéré, il est en principe illimité mais balisé par la liberté individuelle et les limites personnelle et professionnelle qui s'imposent » (p. 92). Alors que pour les employés des organismes privées, le temps est « balisé par les contraintes économiques, légales et les normes professionnelles » (p. 92). Puis, en ce qui concerne le personnel des entreprises d'économie sociale, les auteurs qualifient le temps comme étant « ni liberté ni soin idéal, il est cette fois-ci l'idéal difficilement concrétisé […] Le temps, c'est à la fois le « plus » que l'intervenante veut donner, mais ne le peut toujours ; elle doit se protéger des abus » (p. 94). Quel que soit leur rapport au temps, il semble que la réalité du temps occupe une place centrale dans l'accompagnement des personnes dépendantes, autant pour ces dernières que pour les intervenantes. Pour les aidés, en effet, le temps prend de l'importance parce qu'il favorise le lien de confiance et prend son sens à travers la continuité du service qu'ils reçoivent.

La troisième condition essentielle à la relation est la *confiance et la sécurité.* La confiance s'acquiert par la maîtrise par l'intervenant de renseignements utiles fournis à l'aidé au moment opportun, qui le rassurent ; par la mise en place de conditions sécuritaires pour le joindre (téléphone, téléavertisseur) ; par la façon de ne pas s'imposer ; par l'échange verbal. Quant à la sécurité, elle peut être nécessaire lors de conditions de travail

dangereuses, de milieux insalubres ou violents. Les intervenantes doivent apprendre à se protéger lorsqu'elles font face à de telles situations. Elles doivent aussi s'assurer de protéger les aidés lors de manœuvres de déplacement inhérentes à leur travail. La quatrième condition de la relation, *la gratuité (don)* s'avère la valeur fondamentale des organismes bénévoles. Or, des limites à l'action des bénévoles sont atteintes lorsque ces derniers doivent débourser de leur poche pour offrir un service à l'aidé (par exemple, l'essence pour le transport). Pour les travailleurs du secteur privé et de l'économie sociale, la question de la gratuité se pose en d'autres termes : quoiqu'ils soient payés pour effectuer des tâches précises, plusieurs tâches spécifiques leur sont demandées en dehors de leur mandat, ce qui amène l'intervenante « à donner de son temps » (p. 113). Il semble donc que la question relative au rapport marchand affecte la qualité de la relation entre l'intervenante et l'aidé. Certains aidés, par ailleurs, refusent de payer pour certains services, alors que d'autres peuvent devenir très exigeants du fait, justement, qu'ils payent pour obtenir ce service : « le fait d'avoir à payer les services qu'ils reçoivent leur procure un certain droit de regard sur le travail des intervenantes » (p. 116). Enfin, la dernière condition nécessaire à la relation, la liberté, « concerne l'engagement dans la relation entre intervenante et aidés ». La liberté, en somme, fait partie intégrante des autres conditions et permet de leur donner un sens : « Les quatre autres conditions l'ont déjà fait apparaître ; elles la contiennent ou la présupposent : la gratuité, le don, tout ce qui excède la relation marchande et les dimensions matérielles du travail, ce qui est donné " en plus " (le temps, le respect) ou ce que des règlements ne peuvent à eux seuls garantir (la confiance) renvoient à une part d'autodétermination » (p. 118).

Le quatrième chapitre rappelle l'importance d'établir un bon lien avec la famille de la personne à aider, mais il insiste davantage sur la différence du lien qu'entretient l'aidé avec sa famille et avec le personnel lui procurant des services. En effet, « le lien familial est de l'ordre de *l'obligation morale*, de la réciprocité obligée et de l'échange perçu comme une contrainte. Au contraire, la relation de soin, quand elle émerge dans le contexte d'un service (bénévole ou rémunéré), met face à face deux personnes qui se considèrent libres et autonomes » (p. 164). Les auteurs rappellent également comment le lien qu'entretient l'intervenant avec l'aidé vient modifier les liens familiaux. À cet égard, la présence de l'intervenante « est déjà le signe d'un changement dans les liens. Elle décharge le lien familial pour mieux le préserver, assure la pérennité du lien en favorisant sa transformation » (p. 174). Ce chapitre explore aussi la figure de lien caractérisée par la présence de l'étranger et qui se matérialise par le biais de l'intervention auprès des communautés culturelles, ou lorsque les intervenantes proviennent elles-mêmes de telles communautés. Ainsi, la langue, les pratiques culturelles et les préjugés constituent

les principaux obstacles à surmonter pour établir ce lien. Une incompréhension de la langue de l'aidé peut empêcher l'intervenante, par exemple, d'être reconnue comme une semblable. Les préjugés conduisent naturellement au racisme et les intervenantes issues de communautés culturelles en subissent parfois les conséquences. « La relation entre l'intervenante et l'aidé est tributaire de la reconnaissance que l'un et l'autre appartiennent à la communauté, sont considérés comme " l'un des nôtres ". La citoyenneté ou le lien politique est un garant des autres liens. Et la culture qui détermine l'identité et l'altérité est ramenée ici aux deux principaux traits du domestique : la parole et la nourriture, à la fois symboles de l'accueil et marques d'une différence et d'une distance » (p. 194).

Le chapitre 5, *Sphère privée, sphère publique : résonance* reprend les 6 figures du lien. Ainsi, l'intervenante oscille sans cesse entre la figure du bénévole et du salarié, dans la mesure où tout ne peut pas se monnayer dans le cadre de son travail, notamment l'aspect relationnel. Quant aux figures de l'ami et du professionnel, l'intervenante est aussi dans une position inconfortable puisqu'elle doit choisir entre offrir un service particulier, individualisé, qui serait donné par un ami ou un service universel, donné par un professionnel. Quant à l'enfant et l'étranger, l'intervenante peut être reconnue comme semblable, donc assimilée à l'enfant, mais aussi être considérée comme l'étranger, donc celui que l'on craint parce que différent. Ce chapitre permet aussi de réfléchir aux concepts de dépendance et d'autonomie et de les intégrer au reste de l'analyse : « l'autonomie, au contraire, est d'avoir de multiples liens et ainsi d'être moins dépendants de chacun d'eux, l'autonomie c'est peut-être de s'insérer dans un faisceau de liens. La réponse à la dépendance n'est certes pas la rupture de liens qui conduit à une plus forte dépendance ou fragilité. Elle réside sans doute dans une diversification des liens et support » (p. 207). C'est ici que la place des organismes intermédiaires prend tout son sens. Le fait que l'État oblige les familles à contribuer encore davantage aux responsabilités de soins des aidés occasionne, pour les auteurs, au moins deux effets importants : le brouillage dans les distinctions entre l'aide familiale et l'aide publique et celui entre les sphères privées et publiques de la vie. Dorénavant, il est de moins en moins facile de distinguer les tâches de soins effectuées par les professionnels de celles réalisées par la famille. En outre, le domicile devient le lieu de soins, plutôt que l'institution, mais aussi l'endroit « où se rencontrent divers intérêts et personnes pour déterminer une responsabilité de chacun » (p. 210).

Globalement, cet ouvrage permet aux lecteurs intéressés par l'économie sociale d'explorer une analyse différente. Aborder les liens entre les intervenantes qui travaillent au sein des organismes de ce secteur et les personnes qui reçoivent leurs services nous amènent à reconnaître qu'au-delà des enjeux

politiques, économiques et sociaux habituellement mis de l'avant, certes avec justesse, il y a des personnes qui entrent en relation, les intervenantes, les aidés et leurs aidantes, et qu'à elle seule cette relation constitue le fondement de cette structure, dorénavant essentielle au bien-être des personnes dépendantes et de leurs proches.

Sophie ÉTHIER
Agente de recherche
Groupe de recherche sur les aspects sociaux
de la santé et de la prévention (GRASP)