

J'AI LU

Lucette au maintien à domicile

Une carrière entre l'amour, le don et la solidarité

MARIO PAQUET

(2020). Collection infirmières, communautés, sociétés, Québec, PUL, 180 p.

FRANCE LACHARITÉ

Étudiante au doctorat

Centre d'études du religieux contemporain, Université de Sherbrooke

france.lacharite@usherbrooke.ca



Cet ouvrage de Mario Paquet, sociologue à la retraite du CISSS de Lanaudière, vulgarise l'étude exploratoire qu'il a conduite entre 2015 et 2017 dans le cadre de son travail de chercheur à la Direction de santé publique du CISSS de Lanaudière. Pour débiter, il présente la place qu'occupe cette recherche dans son parcours professionnel, sa visée, les retombées attendues, ainsi que quelques repères méthodologiques. En outre, afin d'appuyer la réalité du terrain du maintien à domicile et l'importance des liens de proximité, l'auteur présente et entre en dialogue avec deux personnages issus de ses recherches antérieures (une intervenante nommée Ange-Aimé-Va-De-Bon-Cœur et une aidante naturelle nommée Autonomie S'Démène). Bien qu'ils soient fictifs, leurs échanges s'inspirent de la littérature scientifique ainsi que des données empiriques recueillies par Paquet lors de ses recherches antérieures, permettant d'alimenter l'analyse du récit expérientiel de Lucette. Pour ce qui est de la visée de l'ouvrage, c'est de faire ressortir le primat des liens de proximité sur le service dans

l'accompagnement des individus en perte d'autonomie et des proches qui les accompagnent ainsi que de mettre en lumière les vertus et les maux de la pratique en soutien à domicile (SAD) dans l'espoir d'amener une reconnaissance sociale et politique des auxiliaires aux services de santé et sociaux (ASSS), auparavant connues sous l'appellation d'auxiliaires familiales et sociales (AFS). Finalement, l'étude a été réalisée en deux phases: 1) le récit expérientiel d'une AFS expérimentée, Lucette Rondeau; 2) l'analyse de ce récit par onze intervenants provenant de différents horizons professionnels et ayant œuvré dans la pratique en SAD.

La lecture de la première partie de l'ouvrage entraîne le lecteur dans l'univers de Lucette Rondeau, AFS ayant travaillé pendant 38 ans pour un CLSC de la région de Lanaudière (c'est notamment en raison de ce long parcours expérientiel et de sa capacité réflexive que Lucette a été sélectionnée comme source primaire de cette étude de cas). On se rend compte que son métier est une passion et qu'il lui a permis

de se réaliser autant professionnellement que personnellement. Les thèmes de l'amour, du don et de la solidarité sont explorés à travers l'expérience de cette AFS de cœur, de la bénévole engagée dans son milieu ainsi que de la militante qui s'est portée à la défense des besoins essentiels des usagers, ces trois pôles faisant partie de l'essence de son identité narrative. Afin d'exposer le lecteur à l'appréciation reçue de son milieu, Paquet présente une lettre envoyée à Lucette et publiée en 2015 dans le *Bulletin de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Brandon*, lettre qui se veut un véritable témoignage d'appréciation de son travail. La lettre mentionne notamment: «[...] pour toi Lucette, les soins à domicile ne se résument pas à donner un bain, à faire une petite jasette et... au suivant! Que non! Pour toi, c'est une véritable vocation. Pour toi, c'est l'âme des gens que tu soignes, à force d'écoute, de respect et d'attention qui débordent largement ton rôle d'auxiliaire» (p. 30). Ce témoignage rejoint tout à fait la vision qu'a Lucette de son métier. D'ailleurs, sa pratique s'appuie sur une approche centrée sur le patient où l'humanité est au cœur de la relation. Pour elle, discuter avec les usagers en accomplissant les tâches quotidiennes est nécessaire en raison des liens de proximité¹ qui sont alors créés, permettant ainsi d'enrichir la relation entre la soignante et le soigné. Un autre point important qui est soulevé concerne les petits extras qui sont faits pour aider le patient et qui ne sont pas inscrits dans la feuille de route tel que le lavage répétitif d'une fenêtre chez une patiente isolée. Au premier abord, le geste peut sembler anodin, mais cette fenêtre débouchant sur un trottoir était un moyen pour cette dame d'être en contact avec l'extérieur. En somme, son témoignage est « un plaidoyer en faveur d'une humanisation des soins et des services » (p. 60).

Par ailleurs, celle-ci considère que son métier est difficile, à la fois physiquement et moralement, et elle avoue avoir vécu difficilement les changements administratifs qui ont eu lieu ces dernières années dans le réseau de la santé, imposant aux AFS des normes de rendement quant aux tâches à accomplir chez

les patients, limitant ainsi le temps accordé à leurs besoins essentiels. Selon Lucette, ces transformations l'ont amenée vers un arrêt de travail, de même qu'à prendre une retraite hâtive malgré l'amour qu'elle avait pour sa vocation.

Quant à la deuxième partie de l'ouvrage, elle amène le lecteur à considérer l'analyse du récit de Lucette par différents intervenants. D'emblée, ceux-ci sont touchés par son vécu expérientiel. Ils reconnaissent que son parcours professionnel est atypique, mais pas unique. De plus, il est exemplaire des autres professions (infirmier, travailleur social, ergothérapeute, etc.), notamment, dans l'importance d'accompagner les patients avec sollicitude et selon leur situation personnelle. En revanche, on note qu'une des spécificités des AFS est la fréquence de leurs interventions permettant la connaissance des besoins réels du patient et facilitant ainsi la création de liens de proximité. D'ailleurs, même si ce métier a des tâches à accomplir, ce n'est pas le savoir-faire qui est le plus important. La primauté est davantage accordée au savoir-être. Paquet donne l'exemple de la toilette personnelle, où l'un des éléments essentiels est d'aider le soigné à conserver son sentiment de dignité. Quoiqu'il en soit, les intervenants rencontrés vont dans le même sens que Lucette: ils admettent le manque de reconnaissance et de valorisation du métier d'AFS et critiquent vertement le taylorisme présent dans le milieu de la santé, qui semble avoir délaissé le côté humain de l'accompagnement au profit de la productivité. On demande aux travailleurs d'en faire plus avec moins. En conséquence, plusieurs soignants souffrent et finissent par être en arrêt de travail. D'ailleurs, une des intervenantes a eu de la difficulté à terminer la lecture du récit et a songé à abandonner sa participation au projet, tant il lui rappelait une souffrance éthique qu'elle tentait de taire. C'est dire à quel point les soignants sont affectés par la déshumanisation des soins de santé dans un contexte de SAD.

Tout compte fait, cet ouvrage est accessible et fait preuve de créativité dans sa manière d'exposer les résultats des recherches antérieures de Paquet². Il permet au lecteur de mieux comprendre l'importance

des AFS dans le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie et du soutien que ces travailleurs offrent aux aidants naturels. Plusieurs personnes âgées vivent seules ou, lorsqu'il y a une présence d'un aidant naturel, celui-ci est souvent épuisé. C'est pourquoi l'AFS est un baume à la solitude du patient et un cadeau pour les proches aidants. Par ailleurs, cet ouvrage de Paquet démontre que l'enjeu de la souffrance éthique des soignants doit être regardé plus attentivement par les instances politiques et administratives. À cet égard, la Fédération de la santé et des services sociaux a fait un sondage en 2019 auprès des ASSS, sondage portant sur leurs conditions de travail³. Les données recueillies sont préoccupantes: 60% des ASSS vivent un niveau de détresse psychologique élevé et près de 47% se sont absentés du travail en raison de cette détresse au cours des 12 derniers mois; 92% avouent avoir été témoin de situations mettant à risque la sécurité des usagers. Avec une population vieillissante, il doit y avoir des réflexions sociales sérieuses sur l'investissement et la place accordés aux gens vulnérables, fragiles et vieillissants et à ceux qui les soignent. Il est urgent de replacer l'humain au cœur de la relation thérapeutique et c'est là que l'ouvrage de Paquet prend tout son sens. Un changement structurel s'impose afin de repositionner l'âme du maintien à domicile et ainsi offrir l'opportunité aux *Lucette* de ce monde de prendre soin des malades avec humanité plutôt que productivité.

NOTES

1. Les liens de proximité sont «[...] des liens significatifs qui émergent de la relation entre les personnes qui prodiguent des services à domicile et leurs utilisateurs, en l'occurrence la personne aidée et la proche aidante» (p. 9).
2. Sur ce point, le seul bémol pour le lecteur qui apprécie davantage l'aspect scientifique d'une recherche est le ton de l'ouvrage, qui est très familier. Pour ces derniers, ou pour ceux et celles qui voudraient en connaître davantage, il pourrait alors être intéressant de consulter le rapport disponible en ligne sur le site web du CISSS de Lanaudière (www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca, sous Documentation / Santé publique / Liens de proximité).
3. Disponible en ligne: <<http://fsss.qc.ca/asss-sondage-fsss-csn/>>.