

La confiance dans l'aide à domicile : une réponse à la vulnérabilité des aînés ?

Maryse Bresson, Lucie Dumais, Séverine Mayol,
Colloque UQAM
20 octobre 2022

Introduction

« Sans la confiance des hommes les uns envers les autres, la société tout entière se disloquerait. Rares, en effet, sont les relations uniquement fondées sur ce que chacun sait de façon démontrable de l'autre, et rares celles qui dureraient un tant soit peu, si la foi n'était pas aussi forte, et même souvent plus forte, que les preuves rationnelles ou même l'évidence ! » (Simmel, 1907)

Pourquoi étudier l'intervention à domicile par la confiance ?

- Suite à un incident ou un accident : imposition d'une assistance au maintien à domicile par le corps médical (notamment au Québec), par la famille (notamment en France)
- Pour les personnes âgées, cette intervention à domicile signifie leur entrée « en vulnérabilité » (quelque soit leur situation de handicap auparavant)
- Cette entrée dans la vulnérabilité impose de « distribuer » sa confiance entre les acteurs du domicile pour rester « chez-soi »

Vulnérabilité : quelques éléments de cadrage

- Les usagers ne sont pas tous précaires (dimension économique)
- Les usagers sont tous vulnérables
 - Le vieillissement ou la maladie font courir le risque de ne plus pouvoir rester au domicile (déficit d'autonomie).
=> Besoins d'aide et de services
- L'intimité exige un haut niveau de confiance. Comment s'acquiert-elle ?

Plan de l'intervention

La confiance entre individus libres & vis-à-vis des systèmes experts

1- 'chez soi' : confiance interpersonnelle

→ soi-même,

→ proches, intervenants.es

2 - avec les acteurs institutionnels/ le 'système'

→ territoires, règles & ressources

→ gestionnaires ou élus

Méthodologie

- Des entretiens semi-directifs [170] en **regard croisé** : 2 chercheur.e.s, parfois de différentes disciplines [12 chercheur.e.s impliqués]
- **4 terrains** diversifiés : 2 en France, 2 au Québec ; un espace rural et un espace urbain

Québec [85]

- 10 usager.e.s et proches aidant.e.s
- 45 salarié.e.s
- 30 cadres

France [85]

- 15 usager.e.s et proches aidant.e.s
- 40 salarié.e.s
- 30 cadres et élus

Partie 1 : « Chez soi »

**LA CONFIANCE INTERPERSONNELLE AVEC
LES PERSONNES PROCHES AIDANTES ET LES
SALARIÉ.E.S**

La confiance, ressort d'action des professionnels du domicile (1/3)

*« le bien-être ça vient aussi de là, du relationnel. **Si le patient il ne se sent pas en confiance... bah il ne se sent pas bien en fait.** (...) Il y a même des fois des patients qui nous offrent le déjeuner, enfin voilà... Ça n'a rien à voir en fait. »*

Aide soignante (France) au sujet de la comparaison avec son poste précédent dans un EHPAD

*« Moi j'ai remarqué une chose, **la confiance on la gagne justement par le ménage** hein. On fait bien le ménage, ça va passer. On fait mal le ménage, c'est tout de suite « Ah non, j'en veux une autre ». Moi j'ai remarqué ça. »*

Auxiliaire de Vie (France)

La confiance, ressort d'action des usager.es du domicile (2/3)

*J'apprécie leur **gentillesse**... elles ont toujours le sourire, elles écoutent, elles sont **à l'écoute** aussi bien de notre état de santé, de nos moments de plaisir ou bien de nos moments tristes.*

Usagère veuve, dans sa maison, 85 ans, France

*C'est rassurant. C'est dans leur attitude. **Je devine leurs gestes**, elles me couvrent de serviettes aussitôt ma douche finie et **je me sens respectée**.*

Usagère veuve, en HLM, 77 ans, Québec

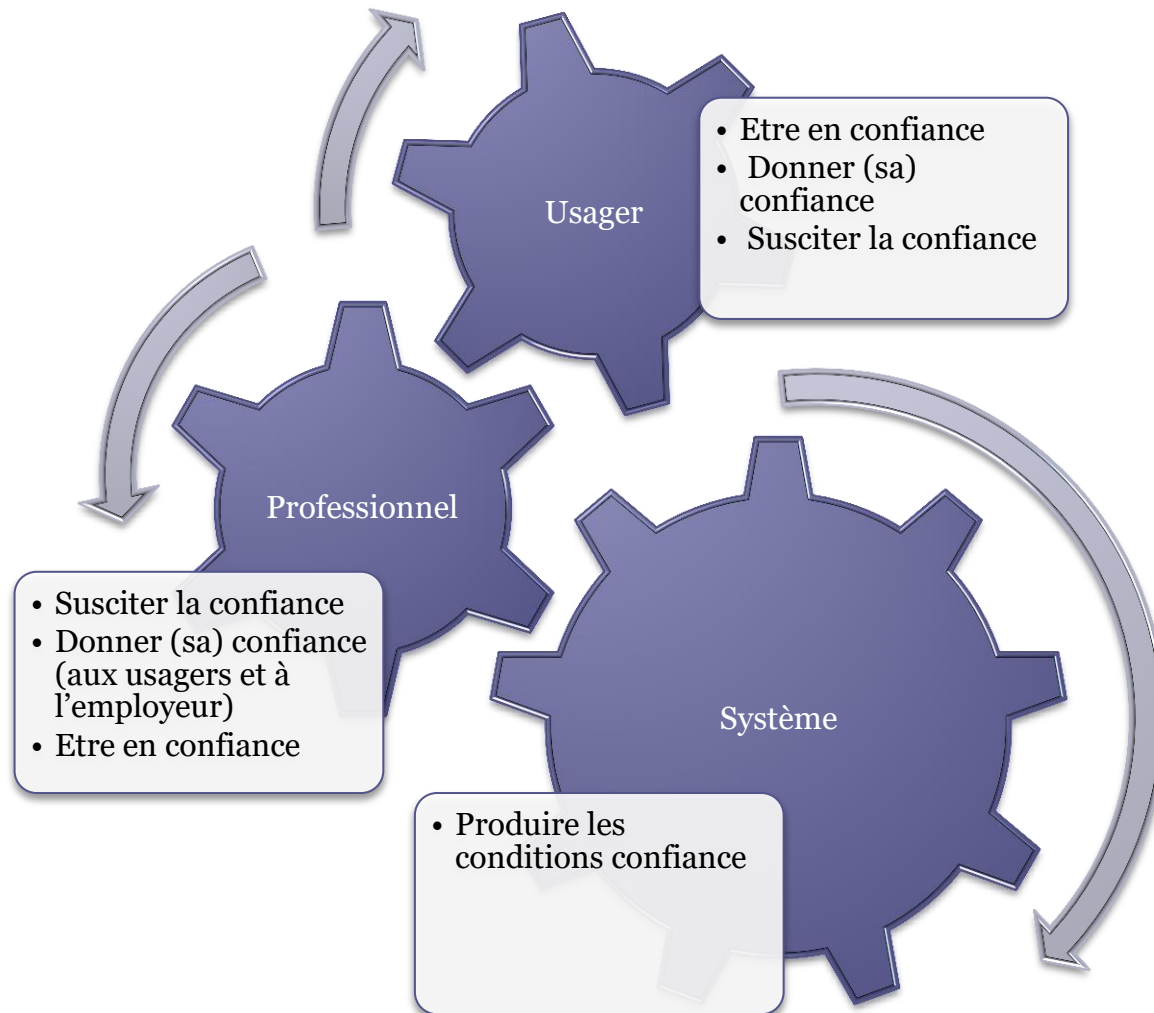
Agir en confiance : les ressorts (3/3)

- Statut ou classe sociale
- Appui de la famille
- Réseau militant

Agir en confiance → Pouvoir de négocier ou imposer ses préférences, ses façons de faire

Autorité, Ruse, Combativité & des Renoncements

La confiance au cœur du système relationnel au domicile



Partie 2 : En amont des trajectoires de confiance

**CONDITIONS SYSTÉMIQUES ET LOGIQUES
TERRITORIALES**

Une intervention en contexte

Confiance systémique

- La confiance (dans l'aide à domicile) n'est pas seulement interpersonnelle, elle s'organise sur une base systémique.
- Points communs France/Québec :
- De nombreux acteurs y compris, privés (associatifs et lucratifs ou non) sont d'emblée mobilisés. La production de service est largement déléguée à des acteurs locaux.
- Une diversité des configurations. Poids de l'histoire et du contexte local

Conséquence : des formes de prise en charge variables.. *Crises de confiance ? (cf Claudia Senik, dir, 2020)*

L'organisation territoriale (1/2)

- Au Québec comme en France, l'aide à domicile signifie faire venir les services au domicile
- Tout ce travail passe par des négociations avec les institutions, la famille, les voisins et des arrangements locaux
- Cela implique d'organiser politiquement et pratiquement la coordination

L'organisation territoriale (2/2)

- **L'enjeu de la coordination**
- **Au Québec** : domaine organisé sous la responsabilité de l'Etat provincial :
 - incarné par les CIUSSS, au niveau local par le CLSC et le travail d'un intervenant pivot - impliqué dans la production de services.
- **En France** : Weber, Trabut, Billaud dans *Le salaire de la confiance*, 2014 soulignent le « désordre institutionnel ». Au Québec comme en France. Sont mobilisés de nombreux acteurs privés, familiaux et associatifs.
 - => ***Croise l'enjeu du welfare mix et de la libéralisation***

Les incertitudes actuelles : précarité systémique

EN FRANCE

Exemple de Versailles : Crises de confiance ou confiance quand même ?

- La confiance dans le « système », incarnée dans la parole de l'adjointe au maire qui réorganise le secteur.
- Transfert du public au secteur solidaire et privé, start ups. Précarité pour les personnels, pour les organismes.
- Pour les habitants. Richesse des Versaillais mais des situations contrastées selon les classes sociales et les supports familiaux/de voisinage

Quelques citations pour illustrer (1)

« La France est caractérisée par des offres structurées du point de vue réglementaire, budgétaire, administratif. (...) »

Quand on a fait le constat de ce système cloisonné par rapport à des besoins mobiles, la nécessité c'est de revisiter les modes de fonctionnement (...)

Adjointe au Maire de Versailles

Quelques citations pour illustrer (2)

« Les valeurs c'est d'abord l'attachement à la « marque » (...)

*Et tout est fait pour que nos clients aient toujours la même
auxiliaire de vie à domicile, il n'y a pas de planning. (..)*

*L'impact budgétaire est important, ça sert à rien de nous
envoyer des gens dépendants des plans d'aide, type APA »*

*Directeur d'une agence privée d'intervention à domicile de
Versailles*

Les incertitudes actuelles : Précarité systémique

AU QUEBEC (Mauricie)

- Les fusions entraînent-elles la perte de proximité ?
Que se passe-t-il aux CIUSSS ? Y a-t-il encore des CLSC ?
- L'approche par programme standardisé = des moyens à chaque territoire en fonction des données démographiques mais qui fragilise l'ancien tissu d'arrangements locaux.

Quelques citations pour illustrer (3)

Sur la fusion des structures :

« C'est rendu une énorme structure très difficile à côtoyer. Souvent on peut parler à 18 personnes avant de savoir quelle est la bonne référence. Et il y a toute la mentalité qui est différente... Et c'est tellement gros »

Une ancienne directrice du centre d'action bénévole, à propos du CIUSSS.

Sur l'approche par programmes :

« L'objectif c'est un accès uniforme pour la clientèle. Après on nous demande un modèle dit pur, mais on n'a pas le volume pour faire ça dans les petits territoires... (...) on manque de clients ».

Une chef de service, CIUSSS de Trois-Rivières

Des exemples pour ouvrir la discussion

A Saint-Etienne et dans le département de la Loire : la mobilisation du secteur public.

=> L'enjeu de la confiance. Quel système, quel territoire ?

Au Québec : Protéger versus laisser l'autonomie. L'exemple de Carpe Diem (maladie d'Alzheimer).

=> Affirmer sa confiance dans les capacités des aîné.e.s :
un exemple à reproduire ?

Conclusion

- Dans le secteur de l'aide à domicile aux aînés, des personnes vulnérables ouvrent leur porte et font rentrer dans leur intimité des personnes ce qui interroge les conditions de « faire confiance ».
- La confiance, pensée comme interpersonnelle est en plus, un enjeu systémique.
- Au Québec comme en France, ce secteur est confiée à des acteurs divers, publics et privés et s'organise sur une base territoriale.
- Cela interroge, au-delà des actuels conflits normatifs, les conditions d'une morale partagée.

Bibliographie

- Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, La Dispute, 2014.
- Bernand C., *Les vieux vont mourir à Nanterre*, Sagittaire, 1978
- Châtel, V., S. Roy dir., *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation sociale*, PUQ 2008.
- Jetté C. et Lenzi C. (dir), *Les territoires de l'intervention à domicile – Regards croisés France-Québec*, L'Harmattan 2020
- LeBouter, F. (2014) *Forme et fonctions de la confiance dans la société moderne*, Implications philosophiques, juin.
- Paugam, S., G. LeBlanc, S.Rui (2011). *Les nouvelles formes de précarité*, Sociologie, 4 (2).
- Revue française des affaires sociales* (n° spécial), *Dossier thématique : La place des aidants profanes dans les politiques sociales entre libre choix, enrôlements et revendications*, jan-mars 2019 (coordonné par O. Giraud, JL Outin & B. Rist)
- Senik C. (dir) *Crises de confiance ?* La Découverte, 2020
- Weber F., L. Trabut et S. Billaud (dir), *Le salaire de la confiance, L'aide à domicile aujourd'hui*, éd. Rue d'Ulm, 2014
- Zucker L., 1986, "Production of trust : institutional sources of economic structure :1840- 1920", *Research in Organization Behaviour*, 8, pp 53-111