

WEBINAIRE GRAND PUBLIC
PROPOSÉ PAR L'AXE POLITIQUES ET PRATIQUES SOCIALES DU CRISES

Éthique du care, dispositions morales et réinvention des pratiques dans l'intervention à domicile

Catherine Lenzi

ESPASS-ENSEIS / PRINTEMPS-CNRS / GIS HYBRIDA-IS
Collaboratrice scientifique au CRISES

Déroulé et objectifs de l'intervention

1

- 1) Situer** le cadre de la recherche sur laquelle se fonde la présente intervention
- 2) Dévoiler les ressorts** du care ou de la « sagesse pratique » dans l'intervention à domicile
- 3) Mesurer les menaces** à la « sagesse pratique » qui affectent le sens de l'action et son potentiel d'émancipation

1. Une recherche sur l'intervention à domicile dans les champs du handicap et de la dépendance

2

- Une recherche **France-Québec** (2012-2015) réalisée dans une **perspective comparée** soutenue par le Conseil Régional Rhône-Alpes
- **Codirigée avec C. Jetté** (UdM/CRISES) impliquant 6 autres chercheur.e.s québécois.e.s et français.e.s

[L. Dumais UQAM/CRISES, Y. Vaillancourt UQAM/CRISES, J-V. Bergeron UdM/CRISES, M. Bresson UVSQ-Printemps, D. Grand ESPASS/CMW, G. Remillieux, ESPASS]

- Comprenant **3 orientations** macro méso micro
- Fondée sur le principe du « **regard croisé** » (démarche contextualiste)
- Rassemblant un **matériau dense** à partir d'un périmètre large : 4 territoires, plus de 100 entrevues avec des intervenant.e.s/ cadres-gestionnaires/ publics / proches-familles & 10 focus group
- **Approche plurielle sur l'incapacité, les situations de handicap et de dépendance** : maladies chroniques, perte d'autonomie, moteur, cérébral, troubles de santé mentale...
- Des suites à travers une **équipe franco-québécoise renforcée** →

1. Valorisations et suites...

- **Colloque de valorisation** qui a réuni, fin 2015, près de 600 au Conseil régional Rhône-Alpes (chercheurs, intervenant.e.s, étudiants...).
- **Obtention d'un programme de recherche ANR/FRQSC 2016-2022**
- [Elargissement de l'équipe : E. Buccolo /JL Laville CNAM-Lise ; M. Banens CMW ; A-A. Dumais Michaud UQO ; S. Ethier Udm ; D. Argoud UPEC ; S. Mayol UVSQ). Resp. FRQSC C. Jetté + Coord. ANR M. Bresson - 3 équipes Fr / 3 responsables : M. Bresson / JL Laville / C. Lenzi]
- **Publication d'un ouvrage** aux Editions L'Harmattan, collection Logiques sociales sur les Territoires de l'intervention à domicile. Co-direction. C. Jetté /C. Lenzi, 2020



2. Les ressorts du care ou de la « sagesse pratique » dans l'intervention à domicile (1)

4

- L'intervention à domicile rend plus prégnante sa **dimension incertaine** :
 - De façon objective : bouscule les cadres traditionnels, modifie les places, induit de nouvelles normes et principes d'action...
 - De façon subjective : confronte les intervenant.e.s aux épreuves d'existence des personnes (isolement/délaissement, précarité...)
- Le **caractère imprévisible des situations** dans sa dynamique réflexive [Ravon & Vidal-Nacquet, 2016] conduit les intervenant.e.s à réinterpréter/réinventer en permanence les cadres de l'intervention, à travers :
 - Une **personnalisation de l'intervention** sous la forme d'une implication émotionnelle dans le travail relationnel [Jeantet, 2018] soutenue par une *éthique du care* [Paperman, 2013] où **les émotions occupent une place prépondérante et n'ont rien d'accidentel, ni de facultatif**
 - Une **intelligence des situations** qu'on nommera « **sagesse pratique** »

2. Les ressorts du care ou de la « sagesse pratique » dans l'intervention à domicile (2)

5

- La « sagesse pratique » s'incarne dans les ressorts du care et articule **la vertu morale et l'activité** :
 - **L'attention portée à autrui** (se soucier de/*caring about* cf. J. Tronto, 2009) comme disposition morale pour anticiper les besoins à partir d'une connaissance sensible des personnes
 - **Le « prendre soin »** (le *care giving*) **contextualisé et adapté** aux besoins des personnes dans le respect de leur désir/dignité et dans une dynamique de réciprocité
 - **La présence sociale** [Bessin, 2013] qui correspond à la **disponibilité** pour pouvoir intervenir en situation, au moment propice et de façon appropriée
- Une « sagesse pratique » qui incite à **agir en dehors des cadres prescrits** et à une **coproduction** de l'intervention qui augmente la capacité qu'ont les personnes à opérer des choix sur leur vie

Un art de la « prudence » au domicile mis en mots... [Quelques extraits d'entrevues] (1)

« On a des positionnements au domicile qui sont à revisiter tous les jours, il y a pas une posture unique au domicile, on voit des choses au domicile, les gens vivent pas comme moi je vis, comme untel vit, comme une certaine norme de la société voudrait qu'ils vivent... » [Educatrice, SAMSAH, Fr.]

« La technique on l'oublie, enfin elle vient machinalement. Enfin, c'est plus ça l'important, c'est... beaucoup de relationnel, d'observation, de prise en compte de la personne, hein ! » [Aide-soignante, SAVS, France]

« Là, on est chez eux, il faut avoir une approche humaniste, et puis il faut vraiment prendre son temps. Je dirais, on rentre et on prend son temps, il faut pas que la personne, elle pense qu'on est là pour finir ce qu'on a à faire et puis on s'en va. La personne elle voit que c'est humain, humain, et puis qu'on est là pour lui donner un service, puis ça lui fait plaisir, on apprend à la connaître et puis comme ça on crée une relation de confiance, on crée un partenariat patient/client » [Infirmier, CLSC, Québec]

Un art de la « prudence » au domicile mis en mots...

[Quelques extraits d'entrevues] (2)

7

« On rentre, on prend un café, on s'assoit. Quand on part, la personne nous donne son background, je lui donne mon background, on apprend à se connaître. L'approche n'est pas la même qu'en établissement. C'est vraiment différent. Là, on rentre dans leur chez-soi, on voit ce qui se passe. Juste rapidement, quand on développe cette expertise-là, quand on rentre chez quelqu'un, on peut déjà savoir... » [Travailleuse sociale, CLSC, Québec]

« C'est à force de vivre avec les gens, de les aimer, d'apprendre à vouloir les connaître qu'on devient compétent. » [Travailleur social, CLSC, Québec]

« Je hais ça, je peux pas supporter quelqu'un qui arrive chez moi, me regarde, fait son travail et s'en va... On est des êtres humains, il faut de la tendresse... Je suis pas un morceau de bois, je suis un être humain et l'être humain a besoin de communiquer [Adriana, personne tétraplégique, Québec].

3. Mesurer les menaces à la « sagesse pratique » ou à l'éthique du care

8

- « Tirer le fil de la prudence ou de la sagesse pratique » [Kueni, 2019] pour penser le soutien à domicile amène à être attentif aux « menaces » qui pèsent sur le sens de l'action et son potentiel d'émancipation

Notre recherche permet d'en cerner au moins trois :

- Une réduction ou absence de collectifs de travail et d'espaces de délibération prudentielle qui peut entamer le soutien à la responsabilité professionnelle [Champy, 2009] → Cf. extraits entretiens.
- Une moindre reconnaissance des « expertises multiples » dans l'intervention à domicile et du « savoir d'expérience » qui peut invisibiliser la « part sensible (et émotionnelle) de l'acte » [Libois, 2013]
- Une standardisation abusive des pratiques qui peut neutraliser les ressorts du care et limiter les « présences sociales » [Lenzi, Jetté, 2020]

Une absence de collectifs de travail / espaces de délibération...

[Quelques extraits d'entrevues]

9

« Il y avait un cahier de liaison, on y écrivait tout ce qu'on faisait, on y écrivait. Mais... je dis ça sur la tâche ménagère. Parce qu'après tout ce qu'on a vécu avec la personne, tout ce qu'on s'est confié, tout... eh ben ça, personne le sait. On y écrit pas, car ça reste. Ils nous le disent bien assez, c'est discrétion, discrétion... » [Aide à domicile, association, Fr.]

« Quand vous remplissez vos fiches d'activités, faut penser à ça : protection de la vie privée et des données personnelles.... Faut faire attention à tout ce qu'on collecte comme informations, et surtout à tout ce que l'on écrit... Vous n'avez pas à utiliser des formulations qui ressemblent à un diagnostic médical... Vous n'êtes pas Médecin, vous n'en savez rien... Vous n'écrivez rien... » [Responsable du personnel, bénévole d'une association, Fr.]

« Et ce que je trouve dommage ici, c'est qu'on avait demandé d'avoir une réunion, mettons telle journée, pour pouvoir exprimer les problèmes qu'on a et trouver des solutions, mais ça na pas été possible » [Focus group avec des préposées en aide à domicile, EESAD, Qc]

Pour conclure

10

Que nous disent au final nos résultats en matière d'accompagnement et de soutien à domicile ?

1 / L'entrée par le **domicile** permet de saisir **l'expérience partagée / distribuée** du handicap et de la dépendance à travers des **interrelations** et des **collectifs** qui forment précisément des supports à l'éthique du care et à la sagesse pratique

2/ L'éclairage par les **dynamiques professionnelles / collectifs de travail** montre que la participation des personnes [Masse et al. 2020] aux décisions qui les concernent à travers des formes de coproduction-négociation-transaction dépend aussi de **logiques méso** (ex: Espaces de délibération entre professionnel.e.s) et **macro** (ex : Politiques publiques) qui leur sont extérieures

Bibliographie sélective

- **Bessin, M.** 2014. « Présences sociales: une approche phénoménologique des temporalités sexuées du care », *Temporalités*. 20.
- **Champy, F.** 2009. *La sociologie des professions*, Paris, PUF.
- **Hochschild, A-R.** 2003. « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, 9, 1 : 19-49.
- **Jetté, C. & C. Lenzi.** 2020 (dir.) *Les territoires de l'intervention à domicile. Regards croisés France/Québec*, Paris, L'Harmattan, Logiques sociales.
- **Lenzi, C. & C. Jetté.** 2020. « Normalisation des pratiques et invisibilité du travail de care dans les services de soutien à domicile : un processus similaire au Québec en et France », in C. Jetté et C. Lenzi (dir.), L'Harmattan, Coll. Logiques sociales.
- **Kueni, M.** 2019. *Le travail social sous l'œil de la prudence*. Res Socialis. Bale / Lausanne, Schwabe Verlag / Editions HETSL : 294.
- **Libois, J.** 2013. *La part sensible de l'acte*, Geneva, Editions IES.
- **Masse, M. et al.** 2020. *Accessibilité et participation sociale. Vers une mise en œuvre de la CDPH*, Geneva, Editions IES.
- **Paperman, P.** 2013. *Care et sentiments*, Paris, PUF.
- **Ravon B. & P. Vidal-Naquet.** 2016 « L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive », *SociologieS* [En ligne]
- **Tronto, J.** 2009. *Un monde vulnérable: pour une politique du care*, Paris, La Découverte.