

Le point de vue des auxiliaires

Quand on se situe du point de vue de aînés rencontrés, la relation d'aide s'inscrit comme une relation parmi d'autres, à un moment particulier de leur vie, cette dernière ayant été marquée par une multitude d'autres expériences. Ce qu'elles recherchent, c'est de maintenir certaines dimensions centrales de leur vie, d'être reconnues dans leur passé, mais aussi d'avoir un avenir devant elles qui ne se réduise pas qu'à la perspective de l'hébergement et de la mort. Dans le discours des auxiliaires, la relation d'aide apparaît de manière plus centrale, et c'est à partir de celles-ci que s'ouvrent différentes fenêtres sur la vie des personnes. Ces informations sur le parcours de vie peuvent, à leur tour, influencer la relation d'aide qui se consolide.

La connaissance de l'autre

La perception qu'ont les auxiliaires des personnes âgées et de leur situation est ancrée davantage dans le présent et dans la relation d'aide qui se met en place avec elles. Cependant, comme nous l'avons vu auparavant, dans certains cas, quand la relation s'inscrit dans la durée, l'auxiliaire peut situer la personne davantage par rapport à son histoire, surtout quand cette dernière a envie d'en parler ou est entourée d'objets qui en témoignent. Dans les mots d'un des auxiliaires rencontrés : « à chaque personne qu'on voit, c'est toute une histoire. Puis ils ont tous un bagage de vie. »

Cette connaissance, quand elle a pu se développer, permet aussi d'être davantage au fait des capacités et des intérêts de la personne, en suivant le développement de ceux-ci dans le temps. Les entrevues avec les auxiliaires sont ainsi tapissées de références aux expériences de vie des personnes qu'ils côtoient à domicile, qu'ils entendent parfois à travers des bribes de conversation, de ce qu'ils s'imaginent sur la base de quelques indices récoltés ça et là, mais également parfois, grâce à de longs échanges avec elles qui font partie d'une relation de confiance se construisant avec le temps. Dans certains cas, ce type d'information peut être disponible plus aisément, des personnes se « dévoilant » rapidement aux auxiliaires et s'ouvrant sur leur passé sans même que l'auxiliaire ait à « susciter » la parole.

Les entretiens avec les auxiliaires offrent ainsi un portrait de la connaissance qu'ils acquièrent sur la vie des personnes au fil des visites à domicile. Le simple fait de mettre les pieds dans le domicile marque un pas dans le sens de cette connaissance de l'autre, les auxiliaires étant attentifs aux objets, aux photos et aux divers indices qui peuvent leur permettre de mieux saisir le passé et le présent de la personne. Le type de rapport qui se tisse avec les aînés a un impact déterminant sur la profondeur de la connaissance que les auxiliaires ont d'eux et, à l'inverse, cette connaissance des personnes au fil du temps peut faire évoluer les rapports vers une plus grande reconnaissance réciproque, vers une relation plus humaine,

moins axée sur la dimension technique de l'intervention.¹ Dans certains cas aussi, des problèmes de langue ou de communication font en sorte que l'auxiliaire manque des indices nécessaires pour bien saisir la personne dans sa situation actuelle en lien avec son passé, ce qui peut contribuer à son « inquiétude » quant à la capacité de la personne de demeurer dans son domicile.

Accompagner

La reconnaissance de la personne comme existant au cœur d'une trajectoire de vie, peut amener un autre rapport à l'intervention dans le temps présent. Elle peut permettre d'adapter l'intervention, de « gagner » la confiance des personnes et de faire en sorte que les actes posés s'intègrent bien dans un quotidien perçu comme un moment dans une trajectoire de vie imprégnée par le passé et ouvert sur l'avenir. On peut éviter ainsi de contribuer au renfermement de la personne dans l'« immédiateté » du temps présent.² Être en mesure de situer la personne dans son histoire transforme la compréhension de ce qu'elle vit dans le temps présent et, par conséquent, la relation avec l'auxiliaire, qui peut alors évoluer vers un rapport davantage fondé sur la réciprocité.

La reconnaissance peut aussi se traduire par le respect des espaces d'intimité de la personne et de ses proches dans la perspective de protéger des « espaces relationnels » qui ont leurs propres particularités sur le plan de l'histoire et qui peuvent être déstabilisés par de nouvelles contraintes, notamment dans le cas de personnes qui ont une forte présence d'intervenants à domicile. Dans ce cas, il ne s'agit pas juste de « maintenir » ou de « soutenir » la personne dans sa capacité de rester à domicile (en tant qu'individu), mais de supporter la trame relationnelle qui fait partie de sa vie et de la soutenir dans sa capacité de poursuivre et développer les intérêts qui font partie de son parcours.

En étant intégrée ainsi dans la vie des personnes, la relation d'aide peut jouer un rôle central dans le maintien de leur dignité vis-à-vis de leurs proches, leur permettant, par exemple, d'être fières de les recevoir chez elles ou de se présenter sans gêne à des activités sociales.

¹ Selon Ennuyer (2002 : 258), « la structure d'aide à domicile est sans doute aujourd'hui, une des seules, sinon la seule, à avoir une vision à la fois sociale et globale de la personne aidée, et non pas simplement une vision médicale "problématique" de cette personne ». Des travaux ont montré que ce rapport de proximité avec les souffrances, les joies, l'exclusion, le réseau et l'espace de la personne amène les intervenants à sortir des cadres normatifs de l'intervention tels que définis par les institutions auxquelles ils appartiennent afin de mieux prendre en compte les besoins et les aspirations de la personne qui se trouve devant eux (Bastien *et al.*, 2007; Ennuyer, 2002; Fournier *et al.*, 2007; Druhle et Clément, 1992). Lors d'une visite à domicile, « c'est ce contenu social de la relation, fondé sur la reconnaissance du client comme une "personne" avec un nom et même un prénom, combiné à la présence de l'intervenant sur le territoire du client, qui semble permettre la meilleure contextualisation sociale des problèmes » (McAll *et al.*, 1997 : 108).

² Chantraîne (2003) parle du rapport au temps des jeunes dans un centre de détention en France comme étant un renfermement dans l'« immédiateté » du présent.

Soutenir les personnes dans ce qu'elles considèrent important et au centre de leur vie est ainsi déterminant pour qu'elles puissent maintenir des relations significatives.³

Quand la relation d'aide s'inscrit dans la durée, les auxiliaires peuvent finir par faire partie eux-mêmes de cette trajectoire de vie, comme participants (plus ou moins marginaux) et comme observateurs. Par exemple, en visitant régulièrement les personnes, les auxiliaires voient évoluer leurs conditions de logement et peuvent évaluer les conditions actuelles et la manière dont la personne les vit par rapport au passé. Ils peuvent aussi suivre l'évolution des relations avec l'entourage. Plusieurs personnes vivent dans une crainte perpétuelle d'être hébergées et vont tolérer des conditions parfois défavorables en logement ou des situations d'abus. Dans ces cas, une relation de confiance développée à travers le temps avec un auxiliaire peut permettre de saisir plus clairement la complexité de ces situations. Dans les cas où la famille est absente ou présente « comme un fantôme », les auxiliaires peuvent jouer le rôle de « porte-parole » pour cette population particulière dont la voix est peu entendue.

Si les trajectoires de vie sont perçues comme étant « produites » dans les interactions entre les individus et les personnes qui les entourent à différents moments de leur vie, les auxiliaires participent à cette « production ». Ils peuvent avoir connaissance des projets qui animent les personnes – par exemple, renouer avec ses enfants, écrire un livre, sortir prendre un café au coin de la rue, continuer à marcher, déménager. L'auxiliaire peut faire connaître ces projets aux autres intervenants qui gravitent autour de la personne, de manière à ce que leur action converge dans le sens d'un soutien à ces projets. Il s'agit alors de participer à ouvrir un avenir aux personnes, qui sentent parfois leur vie se resserrer sur le temps présent.⁴ Étant parfois des personnes significatives pour les aînés, les auxiliaires peuvent aussi être dans certains cas les mieux placés pour les accompagner dans des prises de décision ou des changements dans leur vie, par exemple, lorsque la question du déplacement en centre d'hébergement se pose.

Source : Fournier, A., Godrie, B. et C. McAll (2014). *Vivre et survivre à domicile : le « bien-être » en cinq dimensions*, Montréal, CREMIS, pp. 76-79.

³ Cela rejoint le constat de Bourgeois *et al.* (2010), d'après lesquels les aînés font appel aux services à domicile pour éviter de devenir un « fardeau » pour leurs proches et maintenir une qualité relationnelle avec eux. Des services insuffisants peuvent nuire aux relations avec les membres de la famille, les personnes n'étant pas toujours à l'aise de dépendre d'eux et ces derniers pouvant se sentir surchargés et vivre des situations d'épuisement.

⁴ Différents modèles d'intervention ont été développés, notamment en centre d'hébergement, pour accompagner les personnes dans les projets qu'elles portent et renforcer leur autonomie. Les résultats sont positifs et se traduisent notamment par une diminution importante de la médication des personnes (Roux, 2011). On peut penser que l'intervention à domicile se prêterait particulièrement bien à ce type d'approche.