



Compte rendu du livre de Mario Paquet, « Prendre soin à domicile... Une question de liens entre humains »

Sophie Éthier et Élise Milot

Volume 60, numéro 2, 2014

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1027992ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1027992ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

École de service social de l'Université Laval

ISSN

1708-1734 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce compte rendu

Éthier, S. & Milot, É. (2014). Compte rendu de [Compte rendu du livre de Mario Paquet, « Prendre soin à domicile... Une question de liens entre humains »]. *Service social*, 60(2), 86–88. <https://doi.org/10.7202/1027992ar>

Compte rendu du livre de Mario Paquet, « Prendre soin à domicile... Une question de liens entre humains ».

ÉTHIER, Sophie

Professeure agrégée
École de service social
Université Laval

MILOT, Élise

Professeure adjointe
École de service social
Université Laval

Cet ouvrage de vulgarisation scientifique, qui n'est pas sans rappeler celui de Jostein Gaarder, *Le monde de Sophie* (1991), lequel utilise une approche dialogique pour aborder un contenu philosophique, s'intéresse aux liens de proximité en soutien à domicile. Il est écrit de manière simple, sans être simpliste, et fait habilement ressortir les différentes dimensions distinctives de ces liens.

Le premier chapitre introduit le thème qui sera couvert dans l'ouvrage. Il permet d'apprécier la forme utilisée : celle d'un dialogue entre différents acteurs concernés par les liens qui se forment inévitablement dans les services de soutien à domicile. Cette section permet à chacun des personnages – aidante, intervenante, chercheur et aidé – d'exister, au sens propre comme au figuré, dans cet univers complexe. Derrière ces échanges qui semblent légers, l'auteur dégage notamment la pertinence scientifique et sociale de son ouvrage, le positionnant en complémentarité aux études portant sur l'accessibilité, la continuité et la satisfaction des usagers à l'égard des services de soutien à domicile. La distinction entre lien de « proximité à distance » et lien de « distance à proximité » dévoile le sens du lien abordé dans le détail dans l'ensemble de l'ouvrage.

Dans le second chapitre, l'auteur montre comment les liens de proximité se créent et se fortifient, en abordant, d'entrée de jeu, la question du respect dans la relation de soin. Ce respect se manifeste à travers des attitudes et des comportements témoignant de patience, de discrétion, d'authenticité, de jovialité, d'écoute active, de dévouement et d'ouverture à l'autre. Il transparaît également dans l'approche du corps de l'autre, du corps que l'on soigne. Les liens se construisent également en fonction du lieu où ils se développent, le domicile, lequel est chargé d'histoire et de sens. Bien qu'il ne soit pas essentiel à la création d'une relation professionnelle, le partage réciproque d'affinités, de valeurs et d'attitudes contribue à solidifier les liens entre les intervenants, les personnes dont ils s'occupent et les aidants. Enfin, l'approche humaniste utilisée par les intervenants est, elle aussi, tributaire du lien de proximité.

Le troisième chapitre porte principalement sur les influences de la gestion des services sur les liens de proximité en soutien à domicile. Plusieurs facteurs y sont abordés dont, premièrement, les incontournables limites budgétaires et de temps auxquelles sont assujettis les intervenants. Ces contraintes ont un effet non négligeable sur les liens avec les aidants et leurs

proches, dans la mesure où elles altèrent la durée, la stabilité et l'intensité des services offerts. Ensuite, sont mentionnées la coordination et la bureaucratisation des services, qui représentent respectivement le meilleur et le pire moyen de créer des liens de proximité.

Au chapitre suivant, l'auteur nous fait entendre la voix de l'aidé afin d'introduire les effets des liens de proximité sur le principal destinataire des soins. Pourtant, c'est à travers les paroles de l'aidante, sa conjointe, que sont rapportées ces retombées. D'une part, les effets positifs du lien de proximité permettent d'« améliorer le niveau de collaboration entre les acteurs du SAD [soutien à domicile] et les acteurs familiaux ; [de] favoriser l'atteinte des objectifs d'intervention ; [de] contribuer à la qualité des services, de même qu'à la satisfaction de la clientèle desservie ; [de] concourir au bien-être par le maintien et l'amélioration de la santé physique et mentale, ainsi que par le maintien des personnes dans leur milieu de vie habituel » (p. 136). Les intervenants trouvent également un sens à leur travail à travers ces liens de proximité. D'autre part, des liens de proximité trop intenses peuvent notamment causer une dépendance, une perte d'espace personnel, un manque de recul par rapport à son engagement, voire contribuer à l'épuisement des intervenants.

Enfin, le dernier chapitre propose des recommandations sur cinq fronts afin de favoriser la création, le maintien et le développement des liens de proximité. La première recommandation consiste à instaurer une vision commune de l'importance de ces liens dans la qualité des services offerts. La deuxième renvoie à l'augmentation du financement des services à domicile, notamment pour permettre l'ajout de ressources humaines essentielles à la création de ces liens. La troisième concerne la coordination des services pour favoriser l'arrimage entre les besoins et les services offerts. La quatrième propose d'intégrer et de tenir compte des liens de proximité (et du temps nécessaire à leur développement) dans l'évaluation des services afin que les contraintes bureaucratiques ne supplantent pas la nécessité d'établir de telles relations. Finalement, l'auteur expose la nécessité de reconnaître (socialement et financièrement) la valeur du travail invisible des intervenants en soins à domicile ; les soutenir en ce sens en leur offrant, notamment, une formation adéquate, car le domicile « c'est un espace de résistance qui invite à la prudence et exclut donc l'improvisation » (p. 196).

En dépit des nombreuses forces de cet ouvrage, dont son incontestable accessibilité, sa pertinence, et son assise scientifique et empirique, on peut néanmoins formuler quelques bémols. En ce qui concerne la forme utilisée, il ne fait aucun doute que le dialogue entre les différents personnages permet d'accéder à un univers de relations et de sens auxquels nous n'aurions probablement pas accès autrement. Par contre, le dialogue à travers lequel chaque personnage s'exprime fait usage d'un personnage à l'autre du même vocabulaire, dans des termes similaires et dans un langage parlé peu probable dans un tel contexte. Dans la vraie vie, chercheur, aidant et intervenants possèdent des jargons distincts, maîtrisent parfois la langue de manière différente et surtout n'ont pas le même niveau de compréhension ni d'implication émotive et effective dans la relation avec l'aidé en perte d'autonomie. Or, cette différence ne se fait pas sentir dans le livre et tous s'expriment de la même façon. Cela est d'autant plus manifeste dans le discours de l'aidé (p. 106), récemment hébergé, quand on connaît le profil type des aînés vivant une telle situation présentement au Québec. Les expériences rapportées et la manière de les raconter auraient pu être davantage distinguées afin de rendre le dialogue plus vraisemblable. Dans un autre ordre d'idées, bien qu'elles puissent apparaître fort

pertinentes aux yeux des professeurs, chercheurs, étudiants et professionnels, les nombreuses notes de fin de section, présentes au prologue, à l'épilogue ainsi qu'aux deuxième et cinquième chapitres, semblent entraver la fluidité de la lecture pour un public plus profane, en l'occurrence les aidants et les aidés.

Somme toute, il s'agit d'un ouvrage fort pertinent et original, tant dans sa forme que dans son contenu. Il est bien écrit et agréable à lire pour quiconque veut comprendre le caractère fondamental et la richesse des liens de proximité dans les services de soutien à domicile. Bien que l'expérience fictive proposée par Mario Paquet tourne autour d'un aîné récemment hébergé, les grands principes qui s'en dégagent peuvent s'adapter à bien d'autres situations où les liens de proximité occupent une place centrale, notamment à celle vécue par les parents d'un enfant présentant des incapacités physiques et intellectuelles importantes et les intervenants impliqués dans leur vie.

ÉTHIER, Sophie

Professeure agrégée
École de service social
Université Laval

MILOT, Élise

Professeure adjointe
École de service social
Université Laval