





ACCOMPAGNEMENT : *soutien, conseil ou injonction ?*

L'accompagnement est au cœur de la mission de la Fondation des Amis de l'Atelier et s'inscrit dans un projet global qui vise à mettre au service de la personne un savoir-faire, des convictions, des valeurs particulières qui constituent un cadre pour le projet.

La qualité de l'accompagnement, mais aussi mettre la Qualité dans l'accompagnement, c'est la responsabilité de la Fondation, qui s'appuie pour cela sur son Projet Institutionnel et sur les pratiques professionnelles. Le Projet, conjointement avec des exigences incontournables telles que la

Comment respecter les choix et habitudes de vie d'une personne, respecter sa singularité, valoriser son expression, accompagner sans imposer ?

bienveillance, renvoie à des notions par nature complexes à évaluer, qui portent le nom de respect, dignité de la personne, bienfaisance, bienveillance, ou autres noms encore. La pratique, de son côté, renvoie à des questions auxquelles il n'est jamais vraiment simple de répondre, car la réponse est rarement unique

ou universelle : comment respecter les choix et habitudes de vie d'une personne ? Respecter sa singularité ? Valoriser son expression ? Accompagner sans imposer ? Concilier, dans certaines situations, la protection de la personne et le respect de choix de vie personnels ? Dans certains cas, comment accompagner une personne qui ne serait pas vraiment demandeuse ?

Récemment, la Fondation des Amis de l'Atelier a fait le choix de regarder quelques-unes de ces questions, tout en se fixant sur une dimension particulière de l'accompagnement, parmi d'autres : à savoir, comment situer l'accompagnement entre « conseil et injonction », on aurait tout

aussi bien pu retenir comment le situer sur une palette encore plus large qui s'étendrait du silence (ne rien dire, laisser faire) à l'injonction (qui correspond en quelque sorte à donner un ordre), en passant par le conseil (proposer sans imposer). Cette réflexion, qui naturellement concerne l'ensemble des établissements et services, a été menée plus spécifiquement dans le cadre d'une journée rassemblant l'ensemble des SAVS et des SAMSAH de la Fondation qui, par nature, « ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité » (décret de 2005 relatif aux SAVS et SAMSAH). À cela vient s'ajouter une mission plus spécifique de soins et d'accompagnement à la protection de la santé dévolue aux SAMSAH.



LES SAVS ET LES SAMSAH DE LA FONDATION DES AMIS DE L'ATELIER



Arbre réalisé par le SAMSAH Silvae

Les SAVS et SAMSAH de la Fondation, ce sont 15 structures qui accompagnent plus de 460 personnes. En septembre 2016, une nouvelle plateforme de services ouvrira dans les Yvelines, qui accueillera 30 personnes en SAVS et 35 en SAMSAH, adossée à un Accueil de Jour de 10 places. Importants en nombre au sein de la Fondation, ces services sont aussi importants par les enjeux portés au quotidien.

Ils sont en première ligne pour répondre à la mission historique et renouvelée dans le dernier Projet institutionnel de la Fondation, de développement

des liens sociaux et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Ce travail d'insertion ou de réinsertion sociale, professionnelle, d'accompagnement à domicile contribue à la désinstitutionnalisation. Il offre une réponse aux besoins croissants de la population en souffrance psychique en particulier, dans un contexte de contrainte budgétaire notamment dans le secteur hospitalier psychiatrique.

Ce travail est déterminant aujourd'hui, mais le sera plus encore demain, dans le cadre de l'évolution continue du paysage médico-social.

UNE JOURNÉE DE TRAVAIL AVEC L'ENSEMBLE DES SAVS ET SAMSAH DE LA FONDATION

Après une introduction à la problématique de la journée par un philosophe, des groupes de travail autour de cas



De gauche à droite : Olivier Chauveau (AMP SAVS), Lydia Thouvenel (DGA), Cyril Desjeux (intervenant), Jérôme Vachon (rédacteur en chef technique, ASH), François Vialla (intervenant), Simon Margat (Aide soignant SAMSAH)

pratiques ont été proposés aux participants. Plusieurs professionnel des SAVS-SAMSAH de la Fondation ont imaginé des « situations à partir de situations concrètes » vécues dans les services. Les 10 groupes de travail ont ainsi travaillé la problématique « Du conseil à l'injonction » autour de 5 thématiques : les conduites à risque, la rupture de traitement et la mise en danger, le désir d'enfant, les demandes des usagers face au principe de réalité, les faibles demandes face aux besoins repérés par les équipes.

De cette matinée de travail ont émergé

plusieurs problématiques, reprises lors des interventions de l'après-midi par un spécialiste de secteur et un juriste : Comment le handicap nous pousse à user ou abuser de l'injonction ?

Comment poser un cadre soutenant sans être dans l'injonction ?

Peut-on accompagner tout en restant dans une position de neutralité ?

La mission d'accompagnement en SAVS-SAMSAH légitime-t-elle une injonction ?

Quel est le sens du conseil ou de l'injonction dans un contexte de non demande des personnes accompagnées ?

Une particularité de cette mission tient au fait que les professionnels interviennent le plus souvent non pas dans le cadre d'un établissement, mais dans un cadre qui fait partie de l'environnement personnel de l'utilisateur, y compris son domicile personnel. Il s'agit d'un vrai travail de proximité, qui impose au professionnel de s'adapter à des situations toujours singulières et personnalisées, s'adapter à l'ensemble de ces paramètres que sont l'identité de l'utilisateur, son parcours, son expérience personnelle, son univers personnel, et de rechercher la meilleure réponse possible à des besoins particuliers, exprimés ou non.

Lors de cette journée de travail, un apport extérieur à la Fondation a été apporté par trois intervenants, dont les interventions constituent l'essentiel du présent dossier :

Eric Fiat, Philosophe et Maître de conférences à l'Université de Marne-la-Vallée nous a livré sa réflexion et son approche philosophique de l'accompagnement. François Vialla, Directeur du Centre européen d'études et de recherche Droit de la santé, nous a livré son approche sémantique de cette injonction paradoxale et Cyril Desjeux, sociologue et directeur de l'Observatoire national des aides humaines a partagé avec nous son analyse sur le libre choix et le consentement éclairé, la co-construction du projet personnalisé et les situations de risques ou de refus.



Eric Fiat, Philosophe et Maître de conférences à l'Université de Marne-la-Vallée nous livre sa réflexion et son approche philosophique :

« La question « Qu'est-ce qu'aimer son prochain ? » n'appelle pas une seule réponse. Les réponses sont multiples et ont évolué avec le temps.

Dans la parabole du Bon Samaritain, ce n'est ni le prêtre, ni le Lévitte, représentants de l'autorité religieuse juive de l'époque, qui viennent au secours du malheureux, mais un Samaritain, un impie, qui s'arrête, le soigne et le met à l'abri. Il faut se rappeler que les représentants de l'ordre religieux n'avaient pas le droit de toucher les impurs, c'est à dire les malades, les morts, les femmes enceintes... Le Samaritain en portant secours, change les règles en allant au-delà de l'impureté du corps pour reconnaître la pureté du cœur. Les prêtres ont suivi les règles, le dogme, les procédures pourrions-nous dire aujourd'hui.

Cette figure de l'amour chrétien a longtemps été le guide de ceux qui se consacrent à leur prochain. Le Christ en croix trônait au-dessus du lit de la personne à l'hospice. Aujourd'hui plus de croix, mais « la charte de la personne accompagnée ». On est passé de l'amour au respect.

Pourquoi ce glissement ? Parce que l'amour, dans le sens d'Eros en grec c'est-à-dire, le désir, nous place dans une promiscuité envahissante. À l'inverse, le respect nous pousse à la distance protectrice d'une trop grande fusion. On touche ici l'opposition soulignée par Kant qui définit alors l'amitié comme « la synthèse de l'amour et du respect ». Il pose ainsi la juste distance nécessaire entre le trop de proximité que représente l'amour et le trop de distance que constitue le respect.

L'amour sans respect est dévastateur, à l'instar de la personne jalouse qui veut posséder l'autre en dépit de son désir.

Cette opposition Kantienne, dans le sujet qui nous occupe « du conseil à

l'injonction », nous indique la place de la juste posture dans l'accompagnement de la singularité de la personne. L'amour, et ici nous parlerons plutôt de sollicitude, est attendu par les personnes accompagnées. Pour grandir, pour vivre, l'homme a besoin de l'amour, de la reconnaissance de son unicité, de son être. L'être humain ne peut s'auto-légitimer sans l'image amoureuse que lui renvoie l'autre. Le respect à l'inverse ne rassure pas, par la distance qu'il implique. Mais précisément grâce à cette distance, l'autre est à même d'être attentif, en mesure d'observer les spécificités de la personne. La limite entre la sollicitude et le respect n'est pas donnée pour toujours, mais à réinterroger sans cesse en fonction des circonstances. Il faut ainsi tempérer la sollicitude par le respect et le respect par la sollicitude.

Pour s'aider dans cette recherche de la juste posture, on peut reprendre les quatre principes du travail social de Paul Ricoeur* que sont les principes de « non malfeasance, de bienfeasance, de justice et de respect de l'autonomie ». Ces quatre principes doivent s'exercer en même temps pour analyser avec précision les implications des décisions que l'on prend à l'attention de la personne vulnérable.

Je voudrais terminer en évoquant la question de l'autonomie, dernier principe de Ricoeur.

L'autonomie ne s'oppose pas forcément à la question de l'injonction. Au contraire. L'autonomie de chacun se construit par sa propre confrontation avec la réalité. Être autonome c'est s'approprier les contraintes extérieures et apprendre à « faire avec ». Être autonome c'est apprendre à résister à ses pulsions pour sa survie et sa capacité de vie dans la collectivité. Cette conception de l'autonomie, s'oppose à la notion de spontanéité. La liberté spontanée absolue est un leurre. « Être libre comme l'air » ne signifie rien, puisque l'air ne va pas où il veut, mais ne fait que suivre

les variations de pression et du vent. De même, les hirondelles ne décident pas de partir pour le Maroc dans un flux migratoire décidé et concerté, mais elles sont mues par leur nature qui leur impose ce départ. L'injonction visant à faire comprendre la réalité n'est donc pas forcément une atteinte à la liberté de la personne, mais un travail de fond visant, à terme, à lui permettre de gagner en autonomie. Bien évidemment, comme expliqué précédemment, cette injonction est à manier avec parcimonie, car il ne s'agit pas de se laisser aller à décider et ne plus prendre le temps, faire l'effort de comprendre et surtout d'entendre un début d'expression d'une volonté autonome et en tout point précieuse. Le métier de travailleur social est donc en cela un métier d'équilibriste. »

Il est également intéressant d'avoir une approche sémantique pour réfléchir à cette injonction paradoxale.

François Violla, Directeur du Centre européen d'études et de recherche Droit de la santé, nous livre son analyse en définissant les mots clefs de ce questionnaire : Risque, Limite, Accompagner, Conseiller, Confiance et Injonction.

Risque : danger éventuel, plus ou moins prévisible, inhérent à une situation ou à une activité.

Le vrai risque réside dans le fait de ne rien faire. Ne rien décider, c'est une faute.

Limite : degré extrême du conseil, le seuil de ce qui est acceptable.

Accompagner : escorter par déférence pour guider, pour protéger ou pour surveiller.

Conseiller : c'est guider autrui par ses avis.

Confiance : espérance ferme que l'on place en quelqu'un, en quelque chose, certitude de la loyauté d'autrui. La confiance c'est dire ce que l'on fera et s'y tenir.

Injonction : ordre formel, qui n'a pas à être discuté.

* **Paul Ricoeur** (1913 - 2005) est un philosophe français. Il s'intéressa aussi à l'existentialisme chrétien et à la théologie protestante. Son œuvre est axée autour des concepts de sens, de subjectivité et de fonction heuristique de la fiction, notamment dans la littérature et l'histoire.



Les professionnels se trouvent très souvent confrontés à ce qu'on nomme une injonction paradoxale : comment à la fois accompagner dans le respect de la vie privée, de la dignité de la personne, de son autonomie, tout en assurant sa sécurité, en l'aidant dans la gestion de la routine, de son environnement familial ?... Il s'agit donc au quotidien de trouver l'équilibre pour ne pas paralyser l'action. Lorsqu'on conseille, on donne un avis pour obtenir une adhésion. Alors que l'injonction, c'est bien le fait d'imposer une marche à suivre... Il n'y a pas forcément de mauvais choix entre les deux, il faut faire la part des choses et, dans les deux cas, il faut agir.

Agir est le fondement de l'action sociale. L'action nécessite au préalable une réflexion collective autour d'une situation donnée avant de décider, sachant que cette décision pour l'un peut être différente pour l'autre. Il est important de tracer, argumenter, prouver pour justifier une décision prise par « Je » après concertation.

Il existe plusieurs facteurs au glissement du conseil à l'injonction

Tout d'abord, le temps de l'action mal maîtrisé qui force à donner une injonction dans le cas de l'urgence par exemple. C'est parfois un réflexe, une absence de réflexion.

Ensuite une mauvaise appréhension des exigences normatives, car il n'est pas toujours facile de trouver l'équilibre entre assurer la sécurité et promouvoir l'autonomie.

Un des facteurs peut également être la crainte de la responsabilité qui pousse à imposer mais également la certitude de savoir ce qui est bon pour le résident. Dans ce cas, on peut être « maltraitant » en pensant être bien traitant.

Cyril Desjeux, sociologue et directeur de l'Observatoire national des aides humaines*, nous livre son analyse sur le libre choix et le consentement éclairé, la co-construction du projet personnalisé et les situations de risques ou de refus.

Libre choix et consentement éclairé

L'article 4 de la charte des droits et liberté de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF) renforce le principe du « libre choix », du « consentement éclairé » et

de la « participation de la personne ». Le principe de liberté suppose l'absence de contrainte et la notion d'éclairé suppose qu'une information ait été transmise. C'est dans ce cadre que la participation de la personne à son projet personnalisé peut se faire. Cependant, comment s'assurer que son choix s'effectue hors de toute pression implicite ou explicite ? Qu'il ne décide pas uniquement dans le but d'éviter un conflit ?

L'équilibre à trouver entre le conseil et l'injonction dépend du savoir-être et du savoir-faire du professionnel, du fonctionnement organisationnel du service, de la relation de confiance qu'il a noué avec la personne accompagnée et de la situation de handicap de la personne accompagnée.

La mise en place d'un système de communication adapté est un préalable permettant à la personne de participer aux décisions qui le concernent dans le cadre de son projet personnalisé et d'avoir un choix libre, éclairé et non contraint. Ce système de communication n'est pas toujours simple à construire, notamment lorsque la personne accompagnée n'utilise pas le langage verbal, que la relation de confiance a du mal à se mettre en place, que la personne exprime difficilement ses besoins et/ou qu'elle a des comportements difficiles à interpréter (stéréotypés, attitudes de repli, « comportements-problèmes », etc.). La mise en place d'un système de communication adapté peut se traduire par les pratiques suivantes :

- Prendre le temps d'échanger avec la personne, d'avoir un mot pour cette dernière lors de chaque rencontre, même si elle ne communique pas de manière verbale ;
- Tenir compte des éventuelles spécificités liées à la déficience et aux particularités de la personne. Cela implique que le professionnel soit formé à ces spécificités ;

*** L'objectif de l'Observatoire national des aides humaines porté par Handéo est de concourir à la participation et la pleine citoyenneté des personnes handicapées dans la société via le développement d'une offre en aides humaines adaptée et compétente**



les situations où la personne refuse une prestation, prend des risques, voir se met en danger. En effet, les personnes en situation de handicap ont la possibilité de prendre des risques ou de refuser une prestation. Cela peut aussi bien porter sur le choix d'un vêtement inapproprié pour la saison, le refus de participer à une activité que le choix de ne pas se laver, de refuser de se nourrir ou de refuser de prendre un traitement, etc. Ce refus ou cette prise de risque peut porter sur un aspect de la prestation, ou son ensemble, être limité dans le temps ou ne pas correspondre aux valeurs des professionnels. Pour répondre à ces situations, parfois, complexes, une réflexion éthique pourra être envisagée afin de trouver des solutions considérées « justes » dans une situation donnée à un moment donné.

Ces situations de risques ou de refus peuvent résulter de problématiques différentes :

La demande de la personne est irréaliste. Les attentes de la personne ne reposent pas nécessairement sur une base réaliste et peuvent relever d'un idéal : passer son permis de conduire alors que la personne n'est pas en mesure de comprendre le code de la route, devenir danseur professionnel alors que sa situation de handicap ne le permet pas, etc.

Le service n'a pas les ressources nécessaires pour répondre à la demande de la personne. La limite des ressources humaines, matérielles et financières contraint les possibilités du service.

La personne met en danger sa personne ou son entourage. Si chaque personne accompagnée a le droit de prendre des risques, le service a un devoir de garantir le droit à la sécurité individuelle et collective, notamment, par la formalisation du règlement de fonctionnement. Cette prise de risque peut porter sur la personne accompagnée ou son entourage et peut être perçue différemment selon que l'on se place du point de vue de la personne, des autres personnes accompagnées (lors d'ateliers collectifs par exemple ou de sorties de groupe), des proches aidants ou des professionnels.

- Privilégier une posture d'échange (par exemple, être à la même hauteur que la personne, garder une distance physique adaptée, être attentif aux messages non verbaux, etc.) ;

- S'assurer que la personne comprend ce que fait le professionnel. Etc.

La co-construction du projet personnalisé

La mise en place d'un système de communication prend plus ou moins de temps. Dans ce sens, le Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit qu'un avenant au Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) soit réalisé au bout de 6 mois. Il peut ensuite être ajusté tout au long de l'accompagnement et est réévalué au moins une fois par an. Le temps qui permet d'instaurer un sentiment de confiance et de construire un mode de communication adapté est indispensable pour recueillir les attentes de la personne et construire ce DIPC qui servira de support au projet personnalisé.

Outre un mode de communication adaptée, une manière d'accompagner la personne dans ces décisions est de s'assurer de prendre en compte le point de vue de la personne, mais également des autres acteurs qui l'accompagnent : ses aidants, les professionnels et, si possible, les partenaires :

D'une part les échanges en équipe ayant pour but l'amélioration des pratiques (groupes de réflexion, groupes d'analyse de la pratique, réflexion éthique, etc.) permettent de rappeler les principes de communication à avoir et d'échanger sur la juste place du professionnel dans l'aide à apporter pour promouvoir l'autonomie de la personne au regard de ses potentialités. Ces échanges permettront également de mieux identifier les difficultés des professionnels pour proposer un plan de formation plus adapté concernant la manière d'entrer en relation, les pratiques d'observation, de risque de conflit, de loyauté, etc.

D'autre part, en formalisant dans le projet personnalisé le point de vue de chacun, on participe à préserver et à dissocier la parole de la personne de celles qui l'accompagnent. Ces éléments peuvent ensuite être discutés en équipe interdisciplinaire, avec les partenaires et/ou en réunion de projet, c'est-à-dire en réunion avec un nombre restreint de professionnels afin de permettre à la personne d'y participer, ou du moins d'y assister, avec éventuellement la famille ou le représentant légal.

Les situations de risques ou de refus

Les situations particulièrement complexes où la frontière entre le conseil et l'injonction est souvent poreuse, sont

La personne a une demande « réaliste » et qui ne met personne en danger. Le refus de porter un vêtement à cause de sa couleur, de se lever trop tôt, de manger un type d'aliment, etc. sont autant de microdécisions du quotidien qui se font entre la personne et le professionnel accompagnant.

Lorsque le résident veut prendre le risque, il est important d'évaluer avec lui, les professionnels jugés pertinents et ses proches, l'impact de son choix pour lui-même, pour les personnes de son entourage et pour les professionnels :

- Concernant une prise de risque n'impliquant que la personne elle-même : échanger avec elle sur la perception qu'ont ses proches et/ou les professionnels qui l'accompagnent sur les risques qu'elle souhaite prendre, que cela concerne l'alimentation, le tabac, l'alcool, la possibilité de tomber ou de se perdre, la possibilité d'avoir froid et de tomber malade, etc ;

- Concernant une prise de risque impliquant l'entourage ou les professionnels : négocier avec la personne les modalités d'organisation pratique pour lui permettre d'assumer son choix tout en garantissant l'absence de risque pour les autres personnes (par exemple éviter l'agressivité pouvant résulter de l'alcool, etc.).

Dans les deux cas, il est important de formaliser la solution trouvée et ses modalités de suivi, et d'échanger avec

les proches sur les difficultés éthiques que peut impliquer ce choix.

Ces situations peuvent être extrêmes et nécessiter un accompagnement injonctif. Par exemple, la solution proposée peut impliquer une restriction des libertés d'aller et venir. Dans ce cas, il est impératif de s'assurer de sa nécessité tout au long de l'accompagnement en réévaluant, si nécessaire, ces conditions lors de réunions d'ajustement ou de réévaluation du projet personnalisé ou en transmettant les informations nécessaires au médecin prescripteur pour réévaluer régulièrement ces conditions. Autre exemple, la solution nécessitant le recours aux soins sans consentement peut s'avérer nécessaire. Dans ces cas là, il convient de s'assurer que l'aidant bénéficie d'un soutien (notamment concernant le retour à domicile) et que l'équipe du service est préparée à accompagner ce retour à domicile.

Le refus d'une prestation est une situation également complexe à résoudre. Le SAMSAH peut également être confronté au refus de soins qui relève d'un cadre juridique précis.

Il est notamment important de travailler ces situations en équipe, d'en analyser les raisons, de formaliser ce choix et les analyses, de soutenir les professionnels, de permettre à la personne de revenir sur sa décision et de changer d'avis, de proposer des alternatives, etc.



Pour conclure...

À chaque instant le professionnel qui accompagne doit choisir entre conseil et injonction. Si les grands principes sont désormais bien acquis par tous avec en premier lieu le respect de la volonté de la personne, les éléments de décision et d'arbitrage sont multifactoriels et spécifiques à chaque situation. Le rôle du secteur médico-social est de concilier sans cesse protection et accompagnement, aide à l'appropriation des principes de réalité et encouragement dans l'affirmation de soi.

En fonction de ses besoins, de ses projets, des limitations liées à son handicap, de son environnement, des contraintes différentes selon son lieu de vie, de son entourage, chaque réponse sera différente.

Mieux conseiller la personne nécessite des regards croisés de l'ensemble des acteurs de la situation de vie de la personne.

C'est aussi grâce à des journées comme celle-ci que collectivement nous contribuons à sans cesse améliorer la qualité de nos réponses à chaque situation.

Le préalable reste avant tout de rechercher l'adhésion et la confiance, en adaptant notre communication, afin de rendre possible l'action éducative et l'acceptation de l'injonction.

Merci à l'ensemble des intervenants et des participants à cette journée d'étude d'avoir apporté leurs éclairages et réflexion et de nous avoir permis de les partager avec vous dans le cadre de ce dossier.

