



Prendre soin : un dénominateur commun aux équipes

Les termes anglais de « cure » (soigner) et de « care » (prendre soin) sont utilisés dans les secteurs sanitaire et médico-social : le « cure » renvoie au « soigner » (soins thérapeutiques réalisés par les professionnels médicaux et paramédicaux) et le « care » aux autres soins apportés aux personnes (vie quotidienne, aides éducatives ou/et sociales...). Pas si simple...

Quid du « care » en question ?

Le « care » en pratique peut se décrire, dans une première approche, comme un travail de réponse aux besoins des personnes fragiles ou vulnérabilisées, réalisé par des proches et des professionnels.

La première phase consiste à reconnaître qu'un besoin est là, exprimé ou non, et de le valider auprès de la personne. Ceci mobilise l'attention, la sollicitude et l'empathie vis-à-vis d'elle. La deuxième phase consiste à répondre au besoin décelé par une réponse concertée et adaptée, ce qui mobilise le sens de la responsabilité vis-à-vis de la personne aidée. La troisième phase se traduit par un travail concret auprès d'elle, ce qui mobilise à la fois les compétences de l'aidant mais aussi et surtout celles de la personne. La dernière phase consiste à vérifier auprès d'elle que la réponse donnée à son besoin lui correspond.

Le « Care » repose sur une posture respectueuse, une mobilisation attentive et une juste distance. Il se traduit également par le souci de bien faire, la sollicitude, l'empathie, et un travail que l'on peut traduire par le prendre soin qui s'inscrit dans l'aide et l'accompagnement d'autrui.

Le « care »

Le « care » évoque le fait de prendre soin. Il est sans équivalent dans la langue française bien qu'il ait la même origine que nombre de mots qui nous sont familiers : charité, caritatif. Tous ces mots proviennent du latin *carus* (valeur) et postulent que l'autre est toujours un être de valeur, un être capable de nous toucher et de nous devenir subitement proche et « cher » (*carus*), un « étranger » dont il importe alors de se soucier (*to care*) et de prendre soin (« take care »).

Les métiers du « soigner » dans le secteur médico-social et dans celui du handicap sont aussi des métiers du « prendre soin » : une immersion nécessaire pour un autre regard sur ces métiers.

Nous avons eu le privilège d'une immersion dans quelques établissements de la Fondation des Amis de l'Atelier pour vivre ces métiers de l'intérieur. Pour vous parler de ces métiers, du soin et du prendre soin, des relations créées, du travail effectué, de l'accompagnement engagé, du chemin parcouru, de l'indispensable lien et encore de belles relations humaines.

Au détour d'un couloir, Mourad, infirmier depuis presque un an à la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) les Hautes Bruyères à Villejuif. Il nous raconte son parcours tout en promenant un chariot équipé d'une petite enceinte émettant de la musique. Ce chariot contient quelques médicaments et autres outils de soins mais annonce aussi sa venue. Les résidents de la MAS viennent à sa rencontre suivant leur envie du moment. Quelques mots partagés pour ceux qui accèdent à ce type de communication, quelques regards échangés pour les autres. Mourad passera de longues minutes à échanger, écouter, à s'enquérir du moral de l'un, de l'activité créative de l'autre. Puis, concentré sur sa tâche, s'en va distribuer les médicaments à ceux qui en ont besoin.



Alors oui bien sûr, certains actes infirmiers demeurent et le travail dans le bureau en atteste : cahiers de liaison, plan de soins affiché, matériel médical Mais le lien fondamental, le lien essentiel est ailleurs. Le rapport au temps est différent. Mourad travaillait auparavant en hôpital psychiatrique et c'est parce qu'il n'avait pas assez le temps de prendre soin qu'il a décidé de travailler en MAS avec des personnes dont la maladie est stabilisée. Mourad connaît tous les résidents. Il sait que Valérie aime particulièrement le café, qu'Hervé aime blaguer, qu'Olivier, même s'il ne parle pas, est dans une période plus calme et apaisée. C'est aussi cela l'accompagnement personnalisé, dans l'aide de tous et un œil sur chacun !

En sortant d'une salle d'activités, nous rencontrons Hélène. Hélène est orthophoniste et passionnée par son métier. Elle me montre son agenda et m'explique qu'elle partage son temps entre rééducations individuelles et collectives et le suivi-déglutition des résidents. Il s'agit là de prévenir les fausses-routes, mission souvent récurrente dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Ce suivi s'effectue notamment lors des repas des résidents auxquels elle assiste. Elle évalue les capacités de chacun et les risques encourus, tente de trouver la texture alimentaire adéquate. Cela passe parfois aussi par la « négociation » avec certains résidents, déclare-t-elle. Il faut savoir être professionnel tout en restant humain, savoir discerner l'essentiel du secondaire, l'idéal étant d'instaurer un rapport de confiance. Je retrouve Hélène lors du repas de Noël de la MAS. Les résidents sont là, parfois avec des amis ou de la famille et mangent avec l'ensemble des équipes. A un moment Hélène se lève et va vers un résident qui semble un peu agité et qui mange peut-être un peu vite. Elle le regarde, lui parle puis prend un ballon de baudruche, le gonfle, et lui tend en souriant. Ainsi mis en relation, le résident est apaisé, souriant et a envie de jouer, ce qu'il fait avec Hélène quelques instants puis se remet à table posément. Elle retrouve alors les fondamentaux de son métier lorsque Marie, très heureuse de cette fête partagée avale un peu trop vite son repas. L'orthophoniste est alors là pour lui rappeler de mâcher et d'avaler tranquillement. Elle le fera en douceur.

Le prendre soin c'est aussi de permettre le soin.

Je rencontre Maud à l'Institut Médico Educatif (IME) de Torcy. Maud est infirmière mais sur la porte de son bureau il est écrit « Poste de Soins » et non pas « Infirmier ». Je rentre et je découvre un joli fauteuil médical jaune.

Maud m'explique qu'avec les enfants autistes, l'accès aux soins est compliqué car il est difficile de les examiner. Toute auscultation peut relever d'un défi. Son travail est avant tout de les habituer en douceur, à leur rythme, à pouvoir être auscultés par elle mais à terme par un médecin. Elle leur facilite l'accès aux soins dès maintenant et pour toute leur vie. Un véritable enjeu !

Au moment où Maud m'explique cela un éducateur toque à la porte du « Poste de Soins » avec Antoine, 5 ans.



Antoine se tient l'oreille depuis ce matin et semble chaud. Mais Antoine ne parle pas.

Avec des images (Méthode PECS(1)) Maud lui parle et lui explique les gestes qu'elle va faire et l'ordre dans lequel cela va se passer. Dès qu'une action aura été effectuée, entre deux sourires et un clin d'œil, elle posera l'image. Cela s'appelle un scénario de soin.

Antoine vient depuis septembre au moins chaque semaine au « Poste de Soins » et accepte maintenant ces examens. Sans le travail de l'éducateur et de Maud il n'aurait pas été possible de pouvoir regarder dans sa bouche ou ses oreilles et la prise de température aurait été un combat. Peut-être même que l'on aurait pu s'arrêter à la mauvaise humeur du petit Antoine sans chercher de cause somatique et le laisser dans l'inconfort voir la douleur. Mais grâce à Maud et à la formation globale des professionnels de cet établissement, la maman d'Antoine sera prévenue afin de l'amener chez un médecin qui, fort d'un dossier de liaison créé et rempli par Maud, saura comment aborder le petit garçon.

Au plus proche des personnes accompagnées il y a aussi des animateurs, des Aide Médico-Psychologiques (AMP), des maîtres et maîtresses de maison, des veilleurs de nuit, des agents d'entretiens...

Sandrine est maîtresse de maison à la Maison Relais de Clamart Centre.

Les missions de la maîtresse de maison sont l'accueil, l'animation, la vie d'équipe, l'alimentation et l'entretien.

« Pour moi, le prendre soin, c'est tout d'abord l'accueil, avoir un mot pour chaque personne qui rentre (en fonction de sa journée, son vécu). C'est personnaliser son accueil, que chaque personne se sente importante,

Les équipes éducatives sont toujours des acteurs majeurs du prendre soin.

Marc est éducateur à l'IME et nous parle de son métier : « Il y a une technicité importante dans mon métier auprès des enfants. Il faut respecter les méthodes recommandées par l'HAS (Haute Autorité de Santé). Ici nous utilisons l'approche comportementale ABA⁽²⁾. Prendre soin c'est aussi ne pas les submerger de paroles, leur parler de manière claire. Suivre les bonnes pratiques de l'accompagnement. »

Il nous parle de son travail avec Maud : « Prendre soin, c'est aussi être à l'écoute de l'enfant : si ce dernier a mal, il ne le dira pas mais son comportement sera différent. Il peut avoir des gestes de violence ou au contraire être « trop » calme. Il s'agit d'être réceptif, savoir quel comportement exprime qu'il a mal, chaque enfant étant différent.

Je travaille actuellement avec l'infirmière sur une grille avec des items qui permettrait d'évaluer avec des éléments probants quand un enfant a des douleurs (adapté à chaque enfant). L'idée étant de définir avec des critères fiables quand il a mal et ne pas se baser que sur l'intuition. Cela pourrait aussi être utile quand les équipes changent. »

Le travail d'équipe est primordial pour Marc. « Nous travaillons tous ensemble de manière collégiale. Par exemple, l'infirmière sur la douleur, la psychomotricienne sur la prise de crayon, la psychologue nous guide pour intervenir auprès des enfants sans faire d'erreur (plan de leçons). Il n'y a pas de hiérarchie, chacun se complète. Le rôle des secrétaires, de la maîtresse de maison, de l'agent d'entretien et du cuisinier sont aussi très importants. Le travail avec l'infirmière sert aussi à préparer les enfants à vivre des situations médicales qui leur sont difficiles. L'infirmière les prépare aux piqûres, leur apprend à monter sur le fauteuil du dentiste, leur apprend à mettre un masque (comme ceux utilisés à l'hôpital qui permettent aux enfants d'être plus détendus pendant les soins). L'éducateur travaille sur ces situations en lien étroit avec l'infirmière. Il prend parfois lui aussi le relai en mettant lui-même une blouse blanche pour renforcer le travail de celle-ci. »

avoir un petit mot gentil, une attention pour chacune d'elle. Avec les malentendants, j'utilise le langage des signes pour communiquer avec eux.

C'est aussi créer une ambiance familiale, leur cuisiner les plats qu'ils aiment, c'est connaître les goûts de chacun. C'est prendre soin d'eux quand ils sont malades, leur apporter une soupe maison pour qu'ils se nourrissent. C'est adapter les animations en fonction de leur goût, mettre le résident au cœur de ses décisions, en fonction de ses compétences. Par toutes ces petites attentions, le lien créé avec les résidents me permet de savoir anticiper les crises. Par exemple, une de nos résidentes qui a un caractère compliqué se sent un peu rejetée par les autres, un peu isolée. Je la prends souvent avec moi, je lui donne de



l'importance. Je la connais bien et je sais quand elle va « exploser ». Je lui propose alors une autre alternative à sa colère, je dédramatise et je lui fais penser à autre chose. Je sais saisir l'instant où ça va partir « en crise », je connais les mots pour chacun, je sais comment les rassurer. Je prends le temps d'écouter leurs angoisses.

Le soir, durant les dîners que je passe avec les résidents, les langues se délient. Les résidents parlent. Je suis avec eux à des jours et horaires réguliers, je représente un regard extérieur pour eux. Ainsi je peux faire le lien avec les équipes éducatives. Je peux faire un retour d'informations au référent quand ça ne va pas. Je suis également présente aux réunions hebdomadaires et ainsi chacun amène son information sur les résidents. C'est dans les deux sens. On aborde les sujets tous ensemble.»

Matthieu est animateur à la Résidence des Amis à Châtenay-Malabry. Il nous parle de son métier et du prendre soin dans son métier :

« Il y a une équipe du matin et du soir donc il faut bien se communiquer les informations entre nous. C'est vraiment un travail d'équipe. La communication est très importante. On a un cahier de transmission et deux réunions dans la semaine.

L'autre jour, nous avons amené un résident aux urgences et avons attendu pendant deux heures avec lui. Cette personne adore raconter des blagues alors, chacun son tour, nous nous sommes racontés des blagues pour calmer son angoisse, pour qu'il ne pense pas au rendez-vous. C'était un moment de partage.

Il faut s'adapter, chaque résident est différent. Avec le temps, on apprend à les connaître et à les appréhender. Ça ne s'apprend pas dans les livres.

Le prendre soin, ce n'est pas que des soins médicaux, c'est aussi être à l'écoute.

Avant, je voulais être infirmier pour être dans le prendre soin. Mais en venant ici, je me suis rendu compte qu'il y a d'autres manières que le médical pour prendre soin des personnes.»

Lucie est Aide Médico-Psychologique à la Résidence Le Temps des Amis à Châtillon.

Sa mission est d'accompagner les personnes en difficulté, au niveau des actes de la vie quotidienne et de les aider à construire leur projet d'accompagnement individualisé.

« Depuis que je travaille à la Fondation, mon métier s'est enrichi. Je remplis mes missions et j'ai découvert ici l'importance de mener une activité en fonction du désir du résident et l'évaluation de l'activité en fonction des capacités de la personne et pas en tant que handicapé ou personne vieillissante. Il y a beaucoup plus de liens avec les familles, les tuteurs.

Dans le prendre soin, le travail d'équipe avec des métiers différents est essentiel. La personne référente va observer au maximum ses désirs, ses souhaits qu'elle exposera dans le cadre de son Projet d'Accueil Individualisé ou en réunion et c'est tous ensemble justement que l'on peut faire en fonction du désir de la personne et s'adapter à elle.

Le travail d'équipe pluridisciplinaire nous permet d'échanger, de faire des hypothèses ce qui nous permet d'avancer et surtout d'aider la personne accueillie. Ça permet de prendre du recul et d'affiner l'accompagnement, son bien-être.

Dans le prendre le soin, le plus important c'est la relation que l'on a avec la personne : l'entente, l'empathie. On ne peut pas avoir la même relation avec une personne qu'avec une autre, dans la transmission, dans la réception. Le travail d'équipe est essentiel. Prendre en compte la personne en tant que personne : il n'y a pas que l'aspect somatique.

Le travail d'équipe avec le corps médical est important parce que nous sommes amenés à accompagner la personne et c'est à nous de faire le lien entre le corps médical et elle.»

Le « prendre soin » est présent dans l'ensemble de nos établissements.

Les ESAT sont des établissements médico-sociaux proposant un travail protégé et adapté aux personnes majeures signataires d'une convention d'aide par le travail. Encadrés par des professionnels, les travailleurs y exercent une activité correspondant à leurs capacités dans des conditions de travail aménagées. Les travailleurs en ESAT bénéficient d'un accompagnement médico-social et psycho-éducatif dispensé par des professionnels, ainsi que de formations qui peuvent être qualifiantes.

Nous avons recueilli le témoignage de deux moniteurs d'ESAT et leur vision du « prendre soin » dans leur métier :

Christophe est moniteur principal à l'ESAT de Châtillon.

Christophe était chef cuisinier en milieu ordinaire avant de décider de venir travailler pour exercer son métier en ESAT.

« Je suis assez exigeant avec les équipes. Mais je pense que c'est les respecter que de les emmener vers le haut et d'avoir ce « contrat » là avec eux et ils le comprennent très bien. Je suis plus bienveillant avec eux que je n'ai pu l'être dans mon passé de cuisinier avec mes équipes. Ça s'acquiert, ça s'apprend avec le quotidien. Après 10 ans ici, je suis capable, à la poignée de main, de sentir chez certains que ça ne va pas, à savoir dans quel état ils sont. On essaye en équipe d'adapter le travail. Il y a des jours où on peut avoir des exigences professionnelles dans le cadre du contrat avec les personnes ici et des jours où on articulera les choses sur un poste moins lourd pour la personne : ça c'est notre métier, notre quotidien. S'adapter aux équipes, à chaque travailleur, c'est ça aussi le prendre soin. C'est un travail d'équipe avec les médecins, les hôpitaux, les moniteurs, les directeurs. Le plus important dans le prendre soin, c'est d'être dans le respect de la personne. »



Nous avons également rencontré un moniteur d'atelier à l'ESAT L'Atelier à Châtenay-Malabry qui nous livre sa vision du prendre soin dans son travail.

« L'aspect particulier du travail en ESAT c'est de gérer la production en tenant compte de la situation, du handicap de la personne et de la difficulté de chacun en faisant en sorte que chaque personne trouve sa place. Ailleurs que dans le milieu protégé c'est plutôt à la personne de s'adapter à la production alors qu'ici c'est l'inverse.

C'est un équilibre à trouver. Il faut se remettre en question tous les jours. Rien qu'au « bonjour », on peut voir que ça ne va pas, alors on adapte le poste pour la journée. Pour la partie accompagnement, il y a l'élaboration du Projet Professionnel Individualisé (PPI) qui touche des axes professionnels, socio-professionnels, d'épanouissement et un suivi. Il permet d'avoir une vision globale de la personne en cohérence avec les PPI qu'ils peuvent avoir avec les autres établissements dont ils dépendent. Le travail d'équipe est important. Nous faisons régulièrement des synthèses avec les Services d'Aide à la Vie Sociale (SAVS) et les Foyers dans lesquels certains travailleurs habitent. Cela permet d'échanger sur la personne, sur les difficultés que nous rencontrons au travail, comme la fatigabilité le matin. Ainsi on peut voir avec nos collègues du SAVS et comprendre ce qui se passe à côté pour pouvoir s'adapter en connaissant le tout. Il faut prendre le temps de les écouter pour les rassurer et les calmer. C'est prioritaire par rapport à la production. »

Professionalisme, confiance, adaptation, attention à l'autre, écoute, c'est certainement cela le « prendre soin » que nous partageons à la Fondation des Amis de l'Atelier.

Pour préserver l'anonymat, certains prénoms de ce dossier ont été modifiés.

REPÈRES

(1) **Le PECS (Picture Exchange Communication)** est un système de communication à la fois alternatif c'est-à-dire qu'il peut remplacer la communication orale, ou augmentatif, pouvant augmenter l'efficacité du langage oral. L'enfant va chercher l'adulte à qui il veut faire une demande et lui remet une image qui représente l'objet de son désir. L'adulte lui donne en échange ce qu'il a demandé. Peu à peu, on étoffe cette forme de communication en lui demandant de construire une phrase simple en images ou pictogrammes. La famille est également très sollicitée pour cet apprentissage.

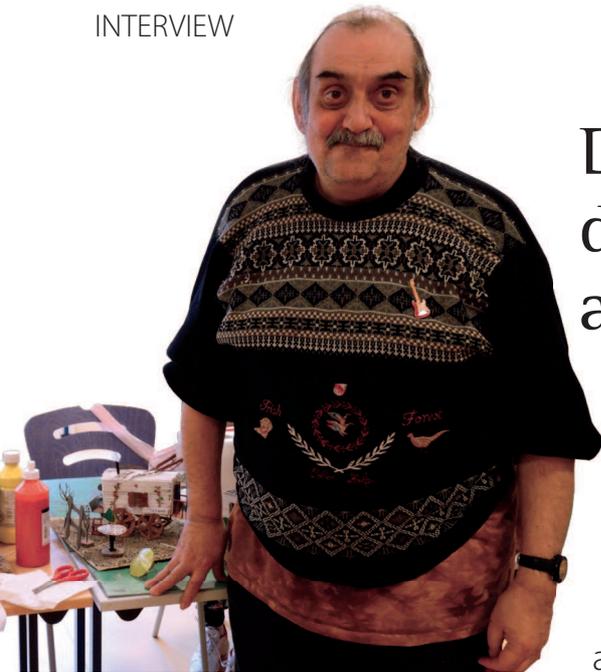
(2) **ABA (Applied Behavior Analysis)** est également une méthode comportementale d'éducation des autismes et apparentés. Elle comporte un programme de modification du comportement et de développement des compétences. L'apprentissage se fait par séances courtes, répétées en successions rapides, jusqu'à ce que l'enfant puisse répondre à la consigne sans aide. Trois étapes se succèdent : consigne ou directive donnée à l'enfant, réponse ou comportement de l'enfant, réaction de l'intervenant. Toute réponse positive est accompagnée d'un renforçateur (jouet, bonbon, bravo etc.). Le temps éducatif est optimisé pour réduire le temps des comportements inappropriés. L'enfant est donc stimulé tout au long de la journée dans un cadre très structuré. Là aussi, des formes de communication alternatives sont utilisées : photos, images, pictogrammes, gestes. Tout l'entourage est sollicité pour que la stimulation soit incessante et celle-ci porte sur tous les domaines : cognitif, verbal, moteur et social.

ZOOM

Un métier du soin et du prendre soin
Mourad nous parle de son métier d'infirmier à la Fondation des Amis de l'Atelier
Pour regarder l'interview de Mourad sur notre site : www.fondation-amisdelatelier.org



**Bientôt le métier de moniteur d'atelier,
en images sur notre site internet**



D'adhérent à animateur d'atelier : portrait d'un artiste révélé

Edifices, instruments de musique ou encore bateaux, sont autant de maquettes que Jean-François Begot adhère à Sésame Orsay, créée chez lui depuis 40 ans.

Aujourd'hui, il anime un atelier « maquette » au sein de Sésame Orsay. Six mois après la mise en place de cet atelier, Jean-François nous dévoile ses secrets d'artiste mais aussi son aventure d'animateur d'atelier.

Comment vous est venue l'idée de créer des maquettes ?

Jean-François Begot : C'est quelque chose que j'ai eu envie de faire comme ça. Passionné d'archéologie, je regarde des documentaires, des informations sur internet. Une fois que j'ai vu quelque chose qui me plaît, je visualise directement dans ma tête ce que je vais faire, avec quel matériau, les dimensions nécessaires. Je ne dessine jamais à l'avance.

Justement, quels types de maquettes réalisez-vous ? Avec quels matériaux ? Combien de temps faut-il pour finir une maquette ?

J-F B : J'aime faire différentes choses : des roulottes, des maisons typiques, des reproductions de monuments comme le phare d'Alexandrie ou encore Stonehenge en Angleterre. J'ai également refait toutes les guitares de groupes célèbres comme ACDC. Selon les modèles, il faut compter un mois et demi à deux mois. Pour les faire, j'utilise des matériaux de la vie de tous les jours : boîtes de chocolats, rouleaux de sopalins, baguettes pour brochette, bouchons de colle...

Cela fait six mois que vous animez un atelier au sein du SAVS.

Comment s'est-il mis en place ?

J-F B : Comme je n'arrivais pas à m'arrêter dans mes réalisations, j'avais envie de plus. J'ai alors demandé à l'équipe

d'accompagnement s'il était possible d'apprendre aux autres adhérents à créer des maquettes.

Je leur ai montré certaines de mes créations et après quelques échanges sur mon projet, nous avons décidé de mettre en place cet atelier.



Comment se déroule-t-il ? Comment l'animez-vous ?

J-F B : La participation à cet atelier se fait selon l'envie des adhérents. Dans un premier temps, je choisis une maquette que je crée. Je leur montre comment elle se construit et après je les laisse maître de leur création : couleurs, dimensions, décor autour. Je suis là en soutien pour les épauler dans leur réalisation, pour leur apprendre des techniques d'assemblage.

Qu'est-ce que cela vous apporte d'être animateur d'atelier ?

J-F B : C'est assez bizarre de passer d'adhérent à animateur le temps d'un atelier. Mais c'est valorisant et ça me donne envie de continuer de créer et

de transmettre mes connaissances et ma passion. C'est agréable de voir que grâce à moi, des personnes réussissent à faire des maquettes.

Il est question de faire une exposition, pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

J-F B : Oui nous allons faire une exposition avec toutes les créations des adhérents de l'atelier. Elle se déroulera à Sésame Orsay le 21 juin 2015.

Marie et Odette, participantes de l'atelier maquette parlent de Jean-François et de cette initiative d'animation :

« Ça fait tout drôle que ce soit Jean-François qui anime notre atelier parce qu'il est adhérent comme nous. Mais on lui dit merci de nous faire partager son savoir parce que c'est une vraie passion et ça nous plaît beaucoup. Il explique bien, il prend son temps. »

« Si un jour j'ai l'occasion d'apporter quelque chose aux autres adhérents, oui. Mais s'il ne s'était pas lancé dans l'aventure, je n'aurais pas eu l'idée. »

