

SOMMAIRE

1.	Accueil des participants	2
2.	Pertinence des actions collectives dans un SAMSAH	3
2.1.1.	Définition des actions collectives.....	3
2.1.2.	Pourquoi le collectif dans une approche d'accompagnement individualisé	3
2.1.3.	Objectifs du collectif d'après les professionnels :.....	3
2.1.4.	Réflexion autour de l'action collective	4
2.1.5.	Aspect financier et géographique de l'action collective	5
3.	Comment ne pas se rendre indispensable ?.....	6
3.1.1.	Comment chercher à ne pas se rendre indispensable	6
3.3.1.	Ne pas se substituer à ce qui existe dans la cité	8
3.3.2.	Conclusion :.....	8
4.	Hygiène : comment en parler et comment accompagner ?	9
4.1.1.	Les obstacles :	9
4.1.2.	Les éléments favorisant :	10
4.1.3.	Perspectives :.....	11
5.	Posture professionnelle au domicile.....	12
6.	Demande et non demande	14
7.	Comment respecter la demande et les attentes d'une personne accompagnée tout en prenant en compte l'environnement de celle-ci ?.....	15
7.1.1.	Quelles questions nous évoquent cette problématique :.....	15
7.1.2.	Pratiques des structures	15
7.1.3.	Point marquants du débat :	17
8.	Conclusions et perspectives	18

1. Accueil des participants

Journée du 23 septembre 2010,

Bonjour,

J'ai la lourde charge d'introduire cette première journée des SAMSAH de la Haute-Savoie...

Il me semble important de vous présenter les coordinatrices et /ou les chefs de services ainsi que les directeurs et directrices qui ont construit cette journée : mettre un visage sur des noms.

- En premier Madame Marie-Claude BAILLY et que je voulais remercier aussi de nous accueillir au SAMSAH Bilboquet (handicap psychique).
- Monsieur Jean-François MIRO et Monsieur Thomas BERRUX du SAMSAH Oxygène.
- Madame Létitia GIGNOUD du SAMSAH de l'ADAPT.
- Monsieur François DESPIERRE du SAMSAH du Fil d'Ariane.
- Et moi-même, Madame Marie-France BARANGER du SAMSAH de l'APF.

Les SAMSAH de la Haute-Savoie ont fait le choix de travailler ensemble, nous avons effectivement un décret qui définit nos missions et nous permet ainsi de décliner des actions communes.

Les SAMSAH sont par ailleurs des structures récentes et innovantes, d'où un besoin de créer des lieux d'échange et cette journée est un exemple des collaborations que nous souhaitons mettre en place.

Nous avons donc construit cette journée en résumé avec 2 exigences :

- Une exigence de qualification, de formation, de connaissances et d'inscription du travail mené dans le débat social et cela dans le respect des déontologies professionnelles.
- Une exigence d'amélioration des pratiques professionnelles : outre la visée d'amélioration du service rendu que l'intervention sur le territoire de l'autre rend nécessaire, c'est la proposition d'une prise de distance pour les professionnels et les équipes toujours nécessaire.

2. Pertinence des actions collectives dans un SAMSAH

Animateur : Létitia GIGNOUD du SAMSAH de l'ADAPT

2.1.1. Définition des actions collectives

Plusieurs définitions ont été émises par les professionnels présents, nous retenons :
« Permettre aux personnes bénéficiant d'un SAMSAH d'accéder à un temps de groupe initié par les professionnels du service ».

2.1.2. Pourquoi le collectif dans une approche d'accompagnement individualisé ?

Tous les intervenants des SAMSAH ont fait remonter le souhait exprimé par les bénéficiaires de participer à des groupes, soit dans un cadre déjà précis (activité ciblée), soit sans idée précise. Les usagers expriment fréquemment le besoin de rencontrer d'autres personnes. Ils parlent de leur situation d'isolement socio-culturel.

Observations des activités mises en place

- Activités initiées par le service : le service est alors source de proposition (ex : activité piscine pour le SAMSAH Fil d'Ariane, activité « Bouge ton Corps » et « Café rencontre », pour le SAMSAH Le Bilboquet)
Activités en travail avec les partenaires extérieurs : le service s'appuie alors sur l'existant ou le droit commun (GEM, diverses associations socio-culturelles : Maison de la culture, club sportif, Espace handicap, ...)
- De ces deux axes en est ressorti **le cadre du groupe** :
Groupe fermé : permanence des personnes, du lieu, du temps : structuration spatio-temporelle.
Groupe ouvert : adhésion libre des bénéficiaires, activités soit permanentes soit occasionnelles.
Ce point a été discuté en fonction de la nature du handicap de la personne, de sa capacité d'adaptation et d'initiative.

2.1.3. Objectifs du collectif d'après les professionnels :

- Rompre l'isolement,
- Facilité de lien social,
- Emergence du désir,
- Notion de plaisir et de convivialité,
- Travail sur l'axe de l'autonomie de la personne.

2.1.4. Réflexion autour de l'action collective

- Le groupe permet d'être un lieu d'observation, un support de médiation : importance du rôle et de la place du professionnel.
- Le groupe met en jeu les regards : regards entre personnes en situation de handicap et entre personnes handicapées et valides.
- Le groupe évite pour certains usagers d'être en relation duelle qui peut être parfois trop difficile pour eux.
- Les professionnels doivent être « humbles » et réalistes dans leur proposition d'objectif.
- Les objectifs sont différents en fonction des professionnels, rééducateurs ou travailleurs sociaux, débat autour de la rééducation, de la notion de l'occupationnel et de l'action thérapeutique de chacun.
- Le « ressenti » d'une activité collective peut varier entre l'utilisateur et le professionnel.
- Vigilance entre souhait réel du bénéficiaire et la projection du professionnel dans la réalisation d'une activité de groupe.
- Interrogation concernant la permanence du lien entre les usagers et l'utilisateur – le professionnel
- Est-ce que le bénéficiaire inscrit dans le groupe se développe dans le temps en tant que consommateur et/ou producteur ?
- Comment penser des groupes permettant d'intégrer l'utilisateur et la famille ? Importance de tenir compte du planning de la personne pour ne pas surajouter une prestation.
- Comment ne pas créer une dépendance de l'utilisateur envers le service par le biais d'une activité organisée et encadrée par celui-ci ? Le bénéficiaire pourrait-il continuer à participer aux rencontres ?

2.1.5. Aspect financier et géographique de l'action collective

➤ Financement

Malgré certains prix de groupe, des activités ne sont pas financièrement accessibles à certains usagers en raison de leur ressource.

Parallèlement est évoquée l'importance de la contribution financière, même réduite, de la part de la personne accompagnée : aspect symbolique de la participation.

Certains services bénéficient d'une enveloppe budgétaire pour les activités socio-culturelles permettant de réduire la participation de l'utilisateur.

➤ Secteur géographique

Constatation : certaines rencontres entre usagers ne peuvent se réaliser en raison de la spécificité géographique de la région et des problèmes de transport (collectifs et individuels).

Malgré certaines mutualisations de ressources matérielles (véhicules, salle, ...) un manque réel de transport adapté pour le public accompagné par les SAMSAH est signifié (ex : véhicule aménagé).

3. Comment ne pas se rendre indispensable ?

Animateur : Thomas BERRUEX du SAMSAH OXYGENE

Formulée ainsi, la question suppose qu'il est acquis qu'un SAMSAH ne doit pas se rendre indispensable. Or, il nous a semblé intéressant de démarrer notre réflexion en réinterrogeant cette évidence et de reposer la question ainsi : pourquoi ne pas se rendre indispensable en SAMSAH ?

Cela renvoie aux missions des SAMSAH et, parmi celles-ci, à la place donnée à l'acquisition de l'autonomie. En effet, ne pas se rendre indispensable, c'est travailler avec la personne à la restauration de son autonomie (au sens large du terme, qui peut comprendre aussi la capacité de chacun à « gérer » ses dépendances et interdépendances) pour lui permettre de se passer ensuite de l'accompagnement du SAMSAH.

Or, selon la loi, les missions des SAMSAH sont 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, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.¹ (...) Ils prennent en charge des personnes pour qui sont nécessaires :

- a) Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ;
- b) Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage de l'autonomie². »

On voit donc que 3 notions sont présentes dans la loi : l'accès à la collectivité, l'apprentissage de l'autonomie, mais aussi l'assistance pour les actes essentiels de l'existence.

Ainsi, pour certaines personnes, la déficience est tellement invalidante, le handicap tellement important que la mission d'« assistance pour les actes essentiels de l'existence » du SAMSAH est *indispensable*. Sans cela, elles ne pourraient vivre à leur domicile.

Toutefois, un consensus s'est dégagé au sein de notre groupe pour considérer que l'essence de notre travail était de conduire les personnes accompagnées vers le plus d'autonomie possible. Il est donc fondamental de **rechercher à ne pas se rendre indispensable** même si, dans les faits, cela ne s'avère pas toujours possible.

3.1.1. Comment chercher à ne pas se rendre indispensable

3.2. Eviter le « faire à la place » pour privilégier le « faire avec ».

Il est souvent plus facile, plus économe en temps et en énergie et moins risqué de faire à la place d'un usager plutôt que de lui laisser l'espace pour faire par lui-même. Or, faire à la place, c'est empêcher la personne accompagnée de vivre des expériences, c'est nier ses capacités, c'est la priver de ses possibilités d'apprentissage et d'intégration, c'est la maintenir dépendante du service et de ses professionnels.

¹ Art. D. 312-155-5 du code de l'action sociale et des familles

² Art. D. 312-155-6 du code de l'action sociale et des familles

Accompagner une personne dans sa vie demande donc de ne pas faire ou décider à la place de la personne mais de la mettre en condition d'agir, lui donner les moyens d'accroître sa propre compétence, son emprise sur le réel, sa capacité de choix si elle le peut. La personne, quel que soit son handicap a une part de responsabilité qui lui est propre.

Par conséquent, les professionnels présents dans ce groupe considèrent que, pour ne pas se rendre indispensable il est important d'éviter autant que possible les attitudes de suppléance, d'éviter d'agir si l'intéressé lui-même n'agit pas.

3.3. La remise en question dans le temps

Toutefois, comme nous l'avons indiqué plus haut, il peut arriver que certaines personnes soient dans l'incapacité d'agir par elles-mêmes. Dans ce cas, les professionnels du SAMSAH peuvent agir à la place de la personne. Mais ces attitudes de suppléance doivent être **identifiées comme des exceptions**, réfléchies avec la personne et **requestionnées** en permanence par l'équipe pour s'interroger sur le sens de l'action mise en place : Est-ce un réel besoin pour l'utilisateur ou va-t-on lui créer un besoin dont il se passait jusqu'à notre arrivée ? Peut-on entamer un travail avec l'utilisateur qui lui permettra d'atteindre son niveau maximum d'autonomie ? Jusqu'à quand le service sera amené à suppléer ainsi ?

La question du temps est centrale pour ce type d'action. En effet, ces attitudes de suppléances peuvent n'être qu'une passerelle pour trouver ensuite avec la personne les moyens de réaliser les actions en question par elle-même, où avec l'aide d'un service de droit commun. Cela peut constituer une stratégie pour aider à la prise de conscience d'un besoin, pour lui permettre de vivre une expérience dont elle se saisira ensuite, pour faire naître la motivation.

Mais il peut arriver également que la suppléance ne joue pas ce rôle de passerelle, et que l'équipe identifie que la personne ne sera jamais à même de se passer du SAMSAH pour certaines situations : soit parce que son handicap ne lui permet pas d'y faire face, soit parce qu'il n'existe pas de structure alternative... La question à se poser alors est de vérifier que ce qui a été mis en place constitue un réel besoin pour la personne, et que le service n'a pas contribué à faire naître chez l'utilisateur un besoin dont il se passait auparavant, ce qui constituerait un recul de son autonomie et la création d'un lien de dépendance superflu.

Ainsi, le requestionnement dans le temps de situations où l'utilisateur est mis en état de dépendance à l'égard du service permet de limiter le risque de se rendre indispensable de manière abusive, sans répondre à un réel besoin de l'utilisateur.

3.3.1. Ne pas se substituer à ce qui existe dans la cité

Les services d'accompagnement en milieu ouvert visent à redonner à l'utilisateur une place de citoyen, à faciliter l'accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.

Les SAMSAH proposent une intervention écologique, au sens où l'individu est considéré dans son milieu de vie. C'est donc dans la restauration des liens avec celui-ci que la personne va pouvoir trouver des réponses extérieures au SAMSAH. En étoffant et en développant le réseau autour de la personne (qu'il soit familial, amical, institutionnel, de voisinage), les SAMSAH diversifient et enrichissent les ressources auxquelles la personne accompagnée peut avoir recours lorsqu'elle est confrontée à un problème.

Ainsi, ne pas se rendre indispensable, c'est aussi privilégier les réponses de droit commun, ne pas se substituer à ce qui existe autour de l'utilisateur, et rechercher dans la cité les solutions à ses problèmes. C'est faire valoir l'accès des personnes à leurs droits malgré le handicap.

3.3.2. Conclusion :

A travers la question de « l'indispensabilité » du SAMSAH, nous avons abordé dans nos échanges les questions de la dépendance, de l'autonomie, du respect de la personne, de la place et des missions des professionnels. Nous nous sommes questionnés sur nos limites, sur celles de nos missions. Nous n'avons probablement pas trouvé de réponses à toutes ces questions, et c'est heureux. Car ce qui compte, c'est le cheminement, l'avancée dans la réflexion que la confrontation des points de vue a rendue possible.

Ce travail de groupe a été animé, vivant, contradictoire. C'est l'une des richesses du travail social que d'éviter les certitudes et de se réinterroger sur ses pratiques et ses missions. L'ensemble des participants a apprécié ce temps passé à réfléchir à notre travail. Nous espérons qu'il sera reconduit pour nous aider à prendre du recul, à nous éloigner de la routine et des habitudes.

4. Hygiène : comment en parler et comment accompagner ?

Animateur : Marie-France BARANGER du SAMSAH de l'APF

Préambule : le groupe était composé majoritairement de personnel de formation médicale et cela a forcément influencé la réflexion. Néanmoins cela a favorisé une expression spontanée des personnes autour des difficultés à exercer un métier centré sur le soin dans des conditions parfois paradoxales.

Pour une facilité de lecture, le texte qui suit présente un débat à bâtons rompus sous une forme plus dichotomique et ordonnée.

Nous sommes parties des missions d'un SAMSAH autour de l'hygiène telles qu'elles sont définies par décret : une mission de prévention et de coordination autour du soin.

La définition de l'hygiène a été prise au sens large : hygiène corporelle, du logement, alimentaire, de vie, mentale.

Nous avons tenté de recenser d'une part les obstacles et les éléments favorisant les possibilités d'en parler et d'accompagner.

4.1.1. Les obstacles :

Ils sont de trois ordres.

Ceux liés à la personne et sa relation à l'accompagnant, ceux liés à l'environnement, ceux liés à l'accompagnement lui-même, à la mission du SAMSAH.

Difficultés liées à la personne et sa relation à l'accompagnant :

- La première difficulté recensée et sans doute l'une des plus importantes est liée à l'absence de demande de la personne elle-même. On ne connaît quasiment pas de demande directe de l'utilisateur notamment dans les situations de handicap psychique ou de lésions cérébrales.
- Il est d'autant plus difficile d'aborder le sujet, même si le besoin est constaté, que la question touche à l'intimité de la personne, à des notions de pudeur interpersonnelles. Ce sujet peut être vécu comme intrusif, une ingérence dans la vie privée.
- Le type de handicap et de pathologie concerné modifie forcément l'approche. Certains handicaps entraînent une dépendance, donc une nécessité d'accompagnement dans l'intimité.
- Les représentations des personnes, leurs usages, leurs connaissances même peuvent influencer l'approche de l'accompagnant qui a aussi ses représentations, ses usages, habitudes et savoirs.
- De même la représentation culturelle de chacun autour de l'hygiène, du corps, ont leur importance.
- Le rapport à son propre corps n'est pas toujours un élément facilitant pour la personne.

Dans les difficultés liées à l'environnement, on recense :

- Les carences de matériel, de personnel,
- Les carences d'infrastructures locales extérieures,
- La confrontation à la famille notamment quand elle vit sur place,
- Des barrières environnementales liées au logement non adapté, au manque de transport...

Par rapport la mission propre du SAMSAH, on trouve aussi divers questionnements :

- la mission professionnelle selon qu'elle est considérée comme un maintien à domicile ou un accompagnement à l'autonomie.
- La mission d'insertion ou réinsertion sociale qui passe aussi par la « présentation ».
- Pour les professionnels du soin plus particulièrement, le paradoxe d'une formation les préparant à porter des notions comme le bien être, la santé, une mission d'accompagnement à la santé confrontés à l'acceptation d'un état de fait où la personne peut refuser ou être contrainte du fait de son handicap, les renvoie à un sentiment de frustration.

4.1.2. Les éléments favorisants :

- Le rappel de la mission conjointe de compensation du handicap et d'accompagnement à l'autonomie, de coordination contribue à donner un cadre d'intervention plus clair.
- Rappeler la transversalité de la notion d'hygiène lui redonne son sens : cette question ne concerne pas que les professionnels du soin mais tous les autres personnels.
- A ce titre le travail en équipe permet une adaptation de ce type de prise en charge en optimisant un tri entre les représentations de chacun, d'exprimer les ressentis pour mieux s'adapter à la personne au travers de ses besoins et de ses attentes.

En parler en équipe rend plus facile la parole échangée avec l'utilisateur sur ce sujet.

- Il favorise aussi le passage de relai qui évite de scléroser la relation.
- Le temps est un allié, tout comme la qualité du lien construit avec la personne.
- L'écoute, le respect de la demande, de l'expression de l'utilisateur, de sa symptomatologie permet d'amener à un accompagnement à l'éducation à la santé.

- La qualité de soignant peut en elle même être un atout dans la manière d'aborder le sujet. Le soignant peut être considéré comme porteur d'une technicité particulière, du secret professionnel.
- Certaines activités collectives, individuelles sont porteuses en elle même de questions liées à l'hygiène. C'est le cas par exemple des ateliers cuisine, des sorties piscine... plus directes des groupes de réflexion et d'information autour des questions d'hygiène.
- Il peut être intéressant parfois, dès que possible, de contractualiser les questions d'accompagnement à l'hygiène. Le passage par l'écrit demande précision et distance.

4.1.3. Perspectives :

Considérer la question de l'échange et de l'accompagnement autour de l'hygiène au travers du prisme de **l'accessibilité au bien être et au confort**, peut être une manière de relier le besoin repéré par le professionnel à la mission du service et de faire émerger une demande de l'utilisateur.

5. Posture professionnelle au domicile

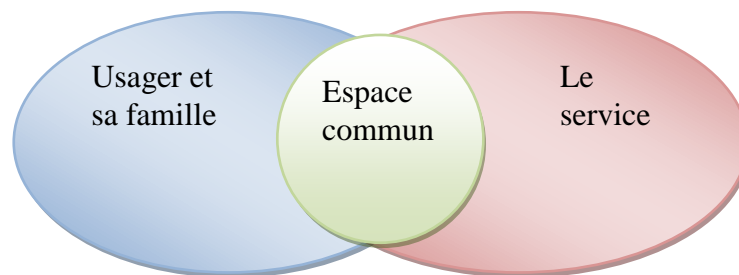
Animateur : Marie-Noëlle GRIMAULT du SAMSAH BILBOQUET, Fatma SOLMAZ du SAMSAH de l'APF

- ✓ Importance de la population sur notre posture. Selon la population, notre posture professionnelle n'est pas interrogée de la même manière.
Le rôle de chaque professionnel et le fonctionnement institutionnel influencent notre posture professionnelle.
- ✓ Quand on va au domicile, « on met la main sur la poignée, on va chez l'autre ; on n'est plus chez soi » donc ne pas oublier que l'autre existe. Il est important de rappeler ces notions même si elles paraissent naturelles.
- ✓ Notre posture diffère selon la visée du service (accompagnement long ou court et la notion de faire nous même quand on le peut ou alors le faire faire par un autre service). ⇒ coordination ou rassemblement autour de la personne ⇒ importance de l'histoire à l'origine de la création de chaque SAMSAH.
- ✓ On est amené à parler d'argent, de budget, à voir les comptes bancaires... → il se crée une certaine intimité, un lien d'où comment éviter de tomber dans quelque chose de familier ?
→ Surtout avec les personnes qui n'ont pas de lien avec l'extérieur et qui vous installent à une place de membre de la famille.
- ✓ Avoir en tête que nous ne sommes pas invités, nous sommes là par contrainte du handicap
→ garder une réserve en se demandant comment nous vivent les usagers ?
→ Comment vivent-ils notre arrivée chez eux ?
- ✓ Intrusion physique mais aussi psychique c'est-à-dire par nos représentations donc nous décidons à leur place de « ce qui est le mieux pour eux » ⇒ attention : accompagnement ou harcèlement ? (ex : être présent tous les jours...) D'où, importance d'observer en permanence, durant tout l'accompagnement ; sommes-nous de trop ou pas ? Le temps qu'on passe à observer et écouter, n'est pas un temps du « faire mais il n'est pas perdu, au contraire.

Certes, il y a eu une demande d'intervention de notre service mais ils n'ont pas demandé les effets seconds de cette demande qui peuvent être vécus comme du harcèlement.

- ✓ Dans certaines situations difficiles où nous sommes confrontés à nos propres limites, quand on veut alors normaliser la situation, on envoie un autre professionnel du service pour réparer ce qui ne va pas, ce qui vient troubler notre sentiment de toute puissance.

- ✓ Il faut trouver **la personne, le sujet** qui est derrière cet **objet de soins** → comment rester dans une posture professionnelle face à un sujet et pas un corps à soigner, une maison à nettoyer, un dossier financier à redresser... (Cf. l'étiquette que l'on peut poser sur quelqu'un)
- ✓ Différence entre le travail à domicile et en institution : l'un n'est pas plus difficile que l'autre ; c'est juste une question de responsabilités différentes à différents moments. Cependant, la spontanéité est plus sollicitée à domicile qu'en institution ; attention car cela peut être un piège. Néanmoins, cela ne veut pas dire qu'il faut être inaffectif. Il faut s'autoriser à ressentir les choses mais rester professionnel quand on nous interpelle sur un plan familial par exemple. Il faut savoir mettre des limites à notre intervention au domicile mais aussi à notre service car on ne peut pas tout accepter.
- ✓ Quand on intervient au domicile, on laisse un peu de notre carapace de professionnel distancié pour être assez proche de l'utilisateur et de sa famille. Donc trouver une zone commune (ni trop loin, ni superposé)



- ✓ « Les professionnels du domicile ne sont pas des empileurs d'actes. » Le domicile peut être un lieu de danger si l'on n'intervient pas avec un cadre interne solide en référence à l'institution à laquelle on appartient. → besoin d'un travail en équipe et dans l'institution (comme des temps de synthèse, d'analyse de la pratique, sur l'identité du service à travers le projet de service...) afin que le professionnel puisse porter en lui l'institution quand il arrive au domicile.
- ✓ La place que l'on peut prendre dans les familles et les actes qu'on leur enlève ; on peut les déposséder de quelque chose, on attaque le nouveau lien construit (cf. homéostasie des systèmes) entre eux et on leur dit « mais c'est notre rôle ». Donc trouver un juste équilibre entre ce qu'on propose et ce qu'on impose.
- ✓ Mission du service ou du professionnel : compenser le handicap ou l'annuler (l'effacer) ? Se dégager du faire pour entrer plus dans l'écoute sans forcément avoir une solution à tout.
- ✓ La posture professionnelle doit toujours comporter du doute même quand on connaît bien la personne et qu'on la suit depuis longtemps.

6. Demande et non demande

D'une façon générale dans le médico-social et plus particulièrement en SAMSAH, la relation qui s'établit avec l'utilisateur se fonde sur une demande.

Cette notion de demande interroge les professionnels de l'accompagnement que nous sommes :

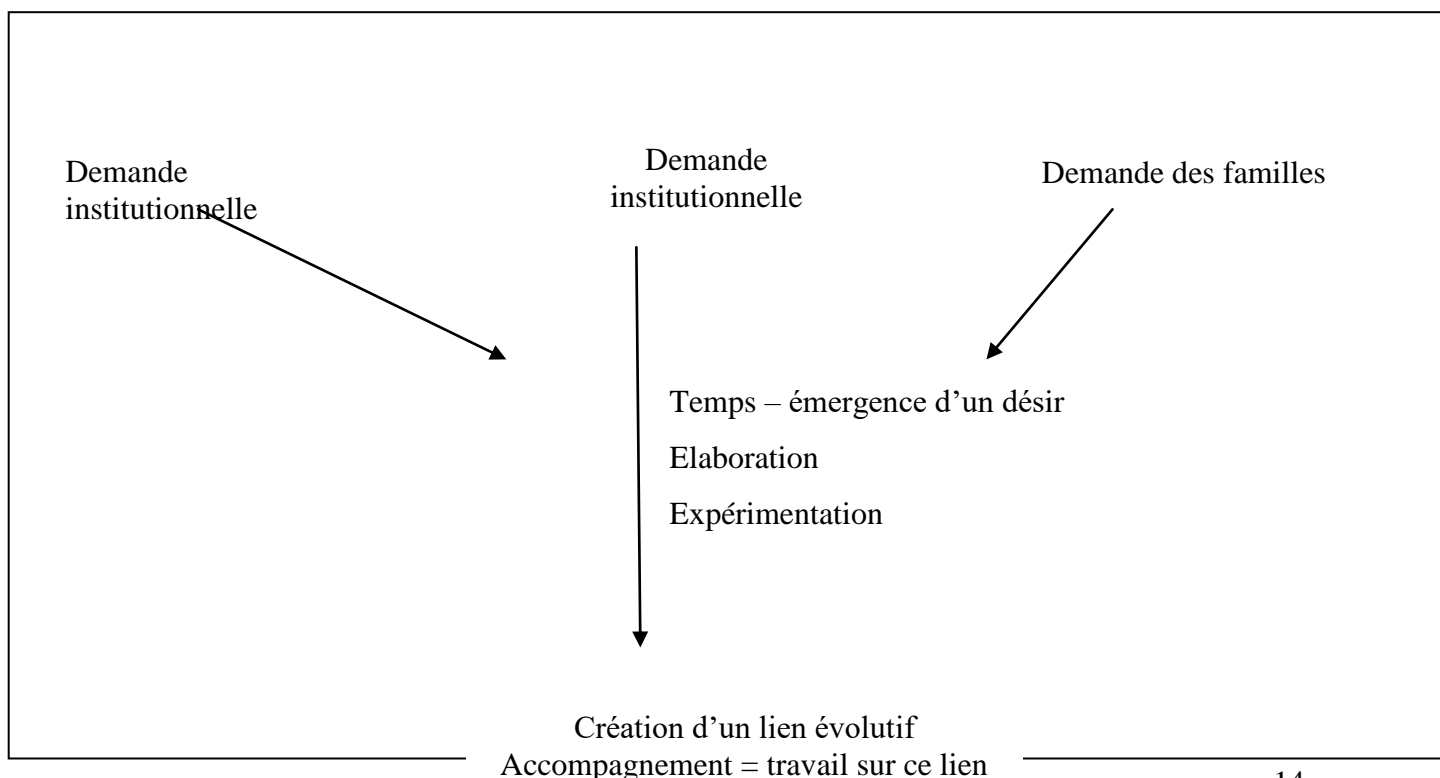
- Il existe une demande explicite formulée avec des mots.
- Cette demande peut parfois apparaître comme une contrainte (projet de vie artificiel, désir de coller à ce qui est attendu : contrat d'accompagnement, logique institutionnelle, représentation toute faite de ce qu'est un accompagnement...).
- Cette demande peut aussi être perçue comme distanciée par rapport à une demande non verbale qui apparaîtrait alors comme une attente difficile à décrypter.
- La non-demande serait le « champ du possible » dont ni la personne accompagnée, ni l'équipe n'aurait conscience à un moment donné.

Le travail d'accompagnement doit donc se fonder et s'élaborer dans le temps sur la base de cette maturation nécessaire de la demande – non demande, ce qui exige :

- Du temps
- De l'expérimentation
- D'accepter de tomber à côté
- De ne pas anticiper
- De passer progressivement de la notion de demande à celle d'émergence du désir comme moteur de la relation, ce qui fonde le lien.

Un participant explique que la demande procède du désir qui fonde le lien.

Notre première mission consiste à travailler sur le LIEN en supportant notamment qu'il puisse y avoir de la non demande sans que ce lien soit attaqué (ce qui n'est pas toujours facile alors que nous sommes tous habités par un fantasme de la réparation).



7. Comment respecter la demande et les attentes d'une personne accompagnée tout en prenant en compte l'environnement de celle-ci ?

Animateur : Jean-François MIRO du SAMSAH Oxygène

7.1.1. Quelles questions nous évoquent cette problématique :

- Définition de l'environnement (humain, matériel, domicile, contexte culturel, familial, l'accompagnement et l'histoire, ...)
- De quelle demande parle-t-on ?

La demande de la famille : parfois contraire à celle de la personne. Prendre conscience et prendre en compte la souffrance de la famille qui est souvent plus en demande que la personne accompagnée. Comment écouter et considérer cette demande qui peut être contraire à celle de la personne accompagnée ?

La demande de la personne : très souvent une demande de normalité, une première demande exprimée parfois loin des réalités, et la nécessité de faire émerger les besoins face à une non demande ;

L'origine de la demande d'accompagnement : selon que la demande soit motivée par la famille, les proches, le médecin, la tutelle, un travailleur social ou la personne elle-même le démarrage et l'appropriation du processus d'accompagnement peut être modifié. La demande « extérieure » devient alors plus ou moins présente ou influente.

7.1.2. Pratiques des structures

Pour le SAMSAH BILBOQUET :

La question de la famille ne fut pas prise en compte spontanément elle s'est imposée car il y a de plus en plus souvent le besoin de travailler sur la reconstruction des liens familiaux. C'est le travail d'accompagnement qui implique cette reconstruction presque « à l'insu du plein gré » de l'équipe. On finit par penser que cette réalité serait peut être un indicateur de l'amélioration du bien être de la personne.

La prise en compte de la famille est traitée au cas par cas. Il n'y a pas jusqu'alors de réflexion globale sur ce sujet, et même l'équipe fonctionnait au début avec l'idée de faire l'économie du fonctionnement avec la famille parce qu'elle était vécue comme un frein. Aujourd'hui cette idée bouge vers une prise de conscience qu'on ne peut pas accompagner sans prendre en compte les familles et l'environnement.

Pour le SAMSAH de l'APF :

Ici les familles sont plus présentes, ce sont souvent des aidants à la personne, la prise en compte de la famille est donc de fait obligatoire.

Les attentes de la famille sont plus présentes et plus entendues des lors que l'utilisateur n'a plus toutes ses facultés de raisonnement.

Pour le SAMSAH de l'ADAPT :

Le plus compliqué c'est de ne pas savoir d'où vient la demande, la famille ou la personne accompagnée et dans ce cas, ce n'est pas simple de pouvoir la traiter.

Ici la situation de la place de la famille est la même que pour la structure de l'APF. La nature du handicap fait que la famille est plus souvent activement présente et de fait prise en compte.

Pour le SAMSAH le Fil d'Ariane :

Dans un premier temps c'est la demande de la personne qui est prise en compte, puis une adaptation peut être réalisée en fonction de la présence de la famille.

Les familles sont très présentes et leur prise en compte est une question qui anime le service. Il existe d'ailleurs un groupe de travail sur ce sujet ainsi qu'un projet de formation en intra sur la question.

Quand à la participation aux réunions de bilan, le service a le souci d'inviter la personne, seul ou avec sa famille, question évaluée au cas par cas.

Pour le SAMSAH Oxygène :

La famille est prise en compte comme n'importe quel autre élément de l'environnement (voisin, ami,...).

C'est inscrit dans le projet d'Oxygène, avec le développement de la notion de « proximologie » qui implique la prise des proches et de l'environnement.

En même temps un travail est fait pour que la personne soit la première entendue dans sa demande, quitte à commencer sur une demande très accessoire ou décalée. Il s'agit de faire comprendre à la personne accompagnée qu'il est l'acteur principal de la démarche, et que sa demande prime sur celle des proches.

La famille ou autre acteur proche de la personne peut être invité à une réunion de bilan, tout comme un partenaire (tutelle, soin, travail,...) mais jamais sans l'accord de la personne.

7.1.3. Point marquants du débat :

Les personnes accompagnées sont actrices dans leur environnement, il est nécessaire de les placer comme telles et donc de considérer cet environnement dans l'accompagnement.

Pour cela l'environnement doit avoir sa place dans le projet. Il doit être nommé, connu, évalué pour être considéré, impliqué ou au contraire mis à distance dans un souci de protection par exemple.

L'environnement de la personne doit pouvoir être concerté autour du projet d'accompagnement, car il est plus facile de faire avec lui que contre lui.

Le temps qu'on prend, la notion du temps d'accompagnement est un point important pour tout le monde qui revient souvent dans la discussion.

Prendre le temps permet de prendre en compte différemment, la personne et son entourage. Le temps permet de ne pas forcer les choses et de respecter le rythme de l'environnement et de la personne accompagnée. Alors avec le temps la personne et l'environnement sont plus force de proposition que d'opposition.

Autre point abordé : il faudrait pouvoir vérifier si le réseau construit autour d'une personne tient une fois que l'accompagnement est terminé.

8. Conclusions et perspectives