



Autonomie en institution(1) L'histoire d'un réveil autonome



Hajar Laghmiche

« *On n'est pas à l'armée ici !* », c'est sur ces mots qu'entre dans mon bureau Zara (2), une résidente énergique dans une institution psychiatrique. Elle continue : « *Je suis outrée ! Ce matin, Marc est venu me réveiller sans ménagement. Il est entré dans ma chambre, a ouvert les tentures en criant que c'est l'heure de me lever. Mais enfin Madame, imaginez-vous un instant combien c'est désagréable ! Vous trouvez ça normal ?* »

En écoutant Zara, je ne peux qu'admettre l'inconfort d'un tel réveil. Tout en restant sur ma ligne d'impartialité, j'essaie de comprendre un tel comportement. Je l'interroge sur des éléments de contexte potentiels : Est-ce de la malveillance ou une maladresse ? L'incident était-il unique ou répété ? Propre à Marc ou commun dans l'équipe ? La colère de Zara est telle qu'il m'est difficile de recueillir des réponses. Elle exige qu'il admette qu'aussi malade qu'elle soit, elle reste humaine et mérite du respect de la part du personnel ».

C'est ainsi qu'une dizaine de jours plus tard, Zara, Marc et moi-même étions installés pour un entretien de médiation. Le cadre posé, Zara prend la parole pour raconter son ressenti par rapport à l'incident. Le ton est virulent, la colère toujours présente. Elle insistera sur sa déception, elle qui avait beaucoup d'affection pour lui.

En face, je sens que Marc est très affecté par les reproches. Lors de nos échanges à deux pour la préparation de la médiation, il m'avait exposé une série d'éléments contextuels : le manque d'effectifs, les tensions dans l'équipe, ses difficultés à accomplir ses tâches à temps, son envie de laisser tomber... Sans justifier l'injustifiable, il a alors tenté d'expliquer l'incident : elle n'avait pas réagi aux trois précédentes tentatives de réveil, le temps qui presse et l'agacement qui prend le dessus. Il ajoute « **évidemment que je regrette ce que j'ai fait. Je te demande pardon pour mon comportement** ».

La médiation débute à peine que Zara obtient déjà satisfaction à sa demande : Marc reconnaît son erreur et lui présente ses excuses. L'atmosphère se détend sensiblement, mais Marc n'a pas terminé et profite de l'entretien pour lui adresser ses propres difficultés.

- *J'aimerais que tu entendes également mon problème : tu demandes à ce qu'on te respecte, toi et ta liberté. Ta liberté de te lever quand et comme tu veux. Mais comment je fais quand j'ai des dizaines d'autres personnes qui attendent pour leurs soins, médicaments et repas ? Comment je fais pour m'assurer que tous les résidents, toi comme les autres, soient soignés adéquatement ?*

- *Je ne vois pas en quoi je t'empêche de t'occuper des autres, répond Zara.*

(1) Carnet de bord écrit suite au séminaire de mai 2024, animé par Nicolas Marquis sur le thème de l'autonomie.

(2) Les prénoms ont été modifiés

- *A chaque fois, on doit batailler pour te sortir du lit. J'aimerais que tu comprennes que **le peu d'autonomie dont tu fais preuve** le matin demande des efforts de ma part et je dois aussi m'occuper des autres .*

Zara s'offusque qu'on remette en question ses facultés d'autonomie. Elle a fait de grands progrès (qu'elle prend soin d'énumérer), elle se compare aux autres résidents (aux besoins différents), ... Sans nier son argumentation, Marc maintient que Zara s'appuie encore beaucoup sur le personnel qui ne peut pas toujours répondre à chacun de ses désirs, ce qui génère de la frustration.

Alors que l'entretien commence à tourner à la confrontation entre les deux, il nous paraît assez clair que le malentendu se situe autour de cette **histoire d'autonomie au réveil**. Pour Marc, elle renvoie vers la **non-intervention d'un tiers** : le processus total se fait sans le concours du personnel. Si un résident a besoin de l'aide d'un soignant, il doit s'attendre à ce que cela rentre dans un **certain cadre d'intervention**, spécifié à travers des règles institutionnelles et l'organisation du travail. Entrent alors en jeu des considérations éthiques (notamment au travers de valeurs comme l'équité, la collaboration professionnelle, le respect de la dignité ou de l'autonomie,...).

En revanche, pour Zara, avoir besoin de quelqu'un pour le réveil entre dans ce qui est attendu d'un **accompagnement** : Elle active un « dispositif » présent au sein de l'institution, jusqu'aux limites qu'elle a elle-même fixées. En ce sens, elle se considère « autonome » malgré la maladie. Elle perçoit cela comme son **droit à des soins de qualité**. A défaut, elle considère qu'on ne respecte pas sa dignité.

De l'autonomie relationnelle en milieu résidentiel

Je ne prends pas beaucoup de risque à souligner **l'absurdité d'un concept de « réveil autonome »** : rares sont les êtres humains certains de se réveiller à une heure précise sans artifice. Dans la situation exposée plus haut, l'artifice passe par un « soignant ». Dans, l'esprit de Zara, l'acte devient donc une forme de « soin » nécessaire pour son fonctionnement quotidien. Elle ne perçoit pas qu'il entre alors dans la liste de « tâches » à organiser. Marc qui lutte quotidiennement pour accomplir ses missions de soins, refuse d'être réduit à un rôle de réveil-objet : il lui a montré -par un comportement qu'il a lui-même jugé inadéquat- la brutalité que constituerait une telle réalité.

Quelle serait la juste position à adopter dans ces circonstances ? Il n'est pas de mon ressort d'en juger. Mon rôle a plutôt été de les accompagner dans cette réflexion : en admettant que l'autonomie puisse se construire **dans une dynamique relationnelle**, chaque partenaire est tenu de définir ses propres attentes et limites. Comment favoriser l'autonomie de la résidente en situation de vulnérabilité si elle passe par l'effort d'un professionnel en manque de moyens ? Cette situation illustre par ailleurs un paradigme fréquent des situations rencontrées en milieu résidentiel. L'organisation institutionnelle (des soins comme de la vie communautaire) se construit sur un projet thérapeutique d'autonomisation. La prise en charge tend vers un certain

« idéal », à la fois **différencié** car modulable selon les particularités individuelles et à la fois **normatif** car répondant aux standards de notre société de l'autonomie comme condition. Ainsi, il est attendu de la personne malade qu'elle gère seule certains pans de son quotidien. A défaut, « un accompagnement » sera proposé, selon un schéma co-défini par les intervenants concernés : au mieux, il remplit son rôle car il correspond aux attentes/besoins du résident. Au pire, il génère chez ce dernier un sentiment de déresponsabilisation voire d'infantilisation. Dans cette situation, **les deux protagonistes ont « failli » aux attendus**. D'une part, la résidente n'a pas répondu aux attentes en ne sortant pas de son lit à l'heure demandée alors même que tout le monde s'accorde sur ses capacités à le faire. D'autre part, le soignant a commis une faute avec un manque manifeste de bienveillance, en portant atteinte à la dignité d'une personne en situation de vulnérabilité. De part et d'autre, s'est installé le sentiment que le pacte a été rompu, l'alliance initiale fondée sur un projet d'autonomisation a donc logiquement été remise en cause.

Au-delà de leurs discours autour de l'autonomie, je crois que le principal enjeu de cette médiation a été la **restauration du pacte de soins**. C'est ainsi qu'après les avoir laissé déposer leurs frustrations, Zara et Marc ont chacun été invités à réfléchir sur une manière de faire qui répondrait aux attentes de l'autre. Comment peuvent-ils être partenaires dans la création d'une modalité de collaboration suffisamment satisfaisante dans la relation de soins ?

Lors de l'entretien, Zara intègre assez rapidement l'argument de l'organisation communautaire. Elle suggère un réveil en deux temps : après un premier passage, elle dispose de 15 min pour sortir du lit. Le second passage sera donc le seul rappel. A Marc qui lui propose d'investir dans un réveil matin (car il la croit capable de ne plus dépendre de l'équipe), elle répondra :
« Oh non ! J'aime entendre vos voix dès mon réveil : ça me rappelle que je suis entourée par des gens qui prennent soin de moi. Et ça me donne envie de vivre encore un peu... »

Un peu plus tard, la voix étouffée par l'émotion, Marc clôturera l'entretien *« Merci de me donner envie de continuer... »*