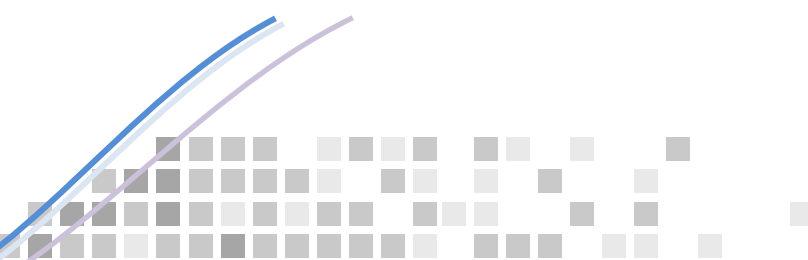


Centre de recherche
sur les soins et les services de
première ligne de l'Université Laval



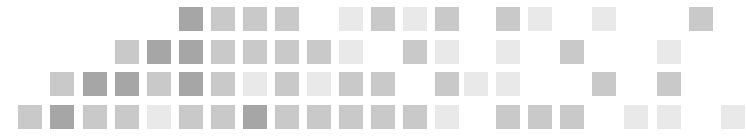
LE TRAVAIL DES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES ET DES AUXILIAIRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX : UN CHANTIER DE RECHERCHE EN DÉVELOPPEMENT.

Éric Gagnon et Nathalie Jauvin

Chercheurs d'établissement au CSSS de la Vieille-Capitale.

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION ET DU CHANTIER

1. Montrer l'importance du travail des ASSS et des PAB.
2. Favoriser le développement de la recherche.
3. Constituer un réseau de chercheurs.
4. Placer ces travailleurs au centre de la programmation du CERSSPL-UL.
5. Contribuer à leur reconnaissance.
6. Les prendre au sérieux.



POURQUOI S'INTÉRESSER AUX AUXILIAIRES ET AUX PRÉPOSÉS?



UN GROUPE DE TRAVAILLEURS MÉCONNUS, MAIS CRUCIAUX

Cruciaux

- Le principal groupe de soignants dans le soutien à domicile et à l'hébergement
- La plus grande partie des soins du corps, la relation la plus longue, la proximité la plus grande

Invisibles

- Faible reconnaissance, prestige
- Tâches associées à la domesticité
- Faible autonomie
- Dont on parle que lorsqu'il y a une faute
- Faible attention des chercheurs



DES QUESTIONS

- **Injonctions paradoxales**
 - Rapidité/lenteur; efficacité/respect; responsabilité/contrôle; proximité/distance
- **Collaborations difficiles**
- **Tensions psychologiques et charges émotionnelles**
- **Vocations et maintien à l'emploi**
- **Collectifs de travail, solidarité, transmission**
- **Violence dans les soins et violence des soins**

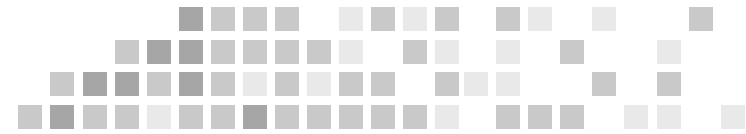


AXES ET DOMAINES DU CERSSPL-UL

- **VIEILLISSEMENT:** un groupe de travailleurs importants; défis du vieillissement en santé (des usagers et des travailleurs).
- **SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL:** travail émotionnellement exigeant, manque de moyen, conditions de travail.
- **SOINS PALLIATIFS À DOMICILE ET EN HÉBERGEMENT:** ils y jouent un rôle de premier plan.
- **SANTÉ MENTALE:** composer avec des troubles de comportement et des patients perturbateurs.
- **COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE:** intégration aux équipes.
- **TRANSFERT DES CONNAISSANCES:** peu de transfert vers eux et venant d'eux.

DES BESOINS ET DES ATTENTES DE L'ORGANISATION

- « Signaux d'alarme »:
 - Absentéisme (santé physique et psychologique)
 - Attraction et rétention du personnel PAB et ASSS
- Création de comités de pairs
- Actions préventives à développer



UN SYMPOSIUM





SYMPOSIUM (OCTOBRE 2014) *

× Objectifs:

- 1) Clarifier les grands enjeux et les grands défis auxquels font face les ASSS et les PAB / les organisations;
- 2) Cibler les questions prioritaires et des pistes de solution;
- 3) Identifier les questions pouvant faire l'objet de recherches qui aideraient à relever ces défis.

× Participants:

- + représentants des comités de pairs des ASSS et des PAB du CSSS-VC
- + des chercheurs du CERSSPL-UL et des chercheurs invités
- + des gestionnaires du CSSS de la Vieille-Capitale et de Québec-Nord
- + des étudiants gradués.

× Modalités:

- + Inviter les représentants des ASSS et des en privilégiant leur point de vue et en faisant une grande place à leurs préoccupations.

* *La tenue du symposium a été rendue possible grâce au soutien financier du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL) et du CSSS de la Vieille-Capitale.*

UN SENS COMMUN: LA RELATION DE PROXIMITÉ

Le contact humain

« Nous avons choisi ce métier pour le contact humain, c'est-à-dire aider les autres, apporter du bien-être, du bonheur et faire la différence. Le métier est difficile, mais aider les autres ça vient nous chercher en dedans; c'est comme une grosse boule d'émotions » (PAB)

À la rencontre des autres

« On est chanceux. On a une richesse : on rencontre les gens à leurs domiciles. Dans une certaine mesure, on est de la visite. Il y a une richesse d'aller chez les gens, on rencontre des gens très riches ou très pauvres et des gens de différentes nationalités. Pour nous, c'est une richesse extraordinaire de pouvoir partager cette proximité » (ASSS)



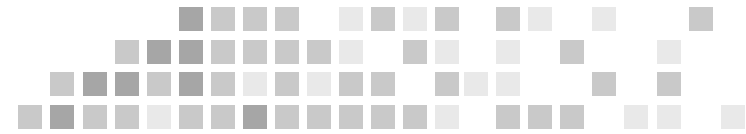
QUELQUES ENJEUX DÉGAGÉS

Des enjeux communs (ASSS et PAB)

- Le **partage de l'information** au sein de l'équipe de soins
- La **participation des familles**
- Une **meilleure diffusion des résultats de recherche**

Mais aussi...

- La question de la reconnaissance et celle de la participation aux activités au sein de l'équipe (PAB)
- Le **recrutement et la rétention** (ASSS)



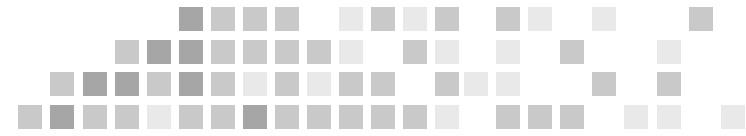
Les ASSS et les PAB ont pour responsabilité chaque jour de « recréer le monde ». Par les gestes qu'ils posent, les soins qu'ils donnent, les liens qu'ils maintiennent, ils contribuent à créer ou préserver un monde humain, à redonner la dignité aux personnes.

M. Pott

propos tirés d'une intervention faite lors du symposium



DEUX CONFÉRENCES EN MARGE DU SYMPOSIUM



A. Anchisi

«La tête, le cœur et les mains ou le difficile exercice du métier d'auxiliaire polyvalente» (RIPOST)

Écart entre travail prescrit et travail réel, évaluation et contrôle du travail, exigences contradictoire.

M. Pott

«Nouveaux modes de gestion du mourir en Suisse» (ERMOS)

Les différences entre soins palliatifs à domicile et en maison de retraite.



UN SÉMINAIRE





UN SÉMINAIRE À LAUSANNE

À la Haute École de Santé Vaud à
Lausanne en Suisse, les 5 et 6 mars.

Réunissant neuf (9) chercheurs de
Belgique, de France, du Québec et de
Suisse.



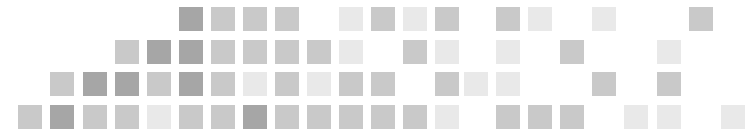
OBJECTIFS

- 1) Approfondir l'analyse et la compréhension de l'univers normatif dans lequel les aides-soignantes, les auxiliaires et les préposés évoluent;
- 2) Pousser plus loin la comparaison entre différents milieux de travail (domicile et hébergement) et amorcer une comparaison internationale.



THÈMES DES EXPOSÉS ET DES ÉCHANGES

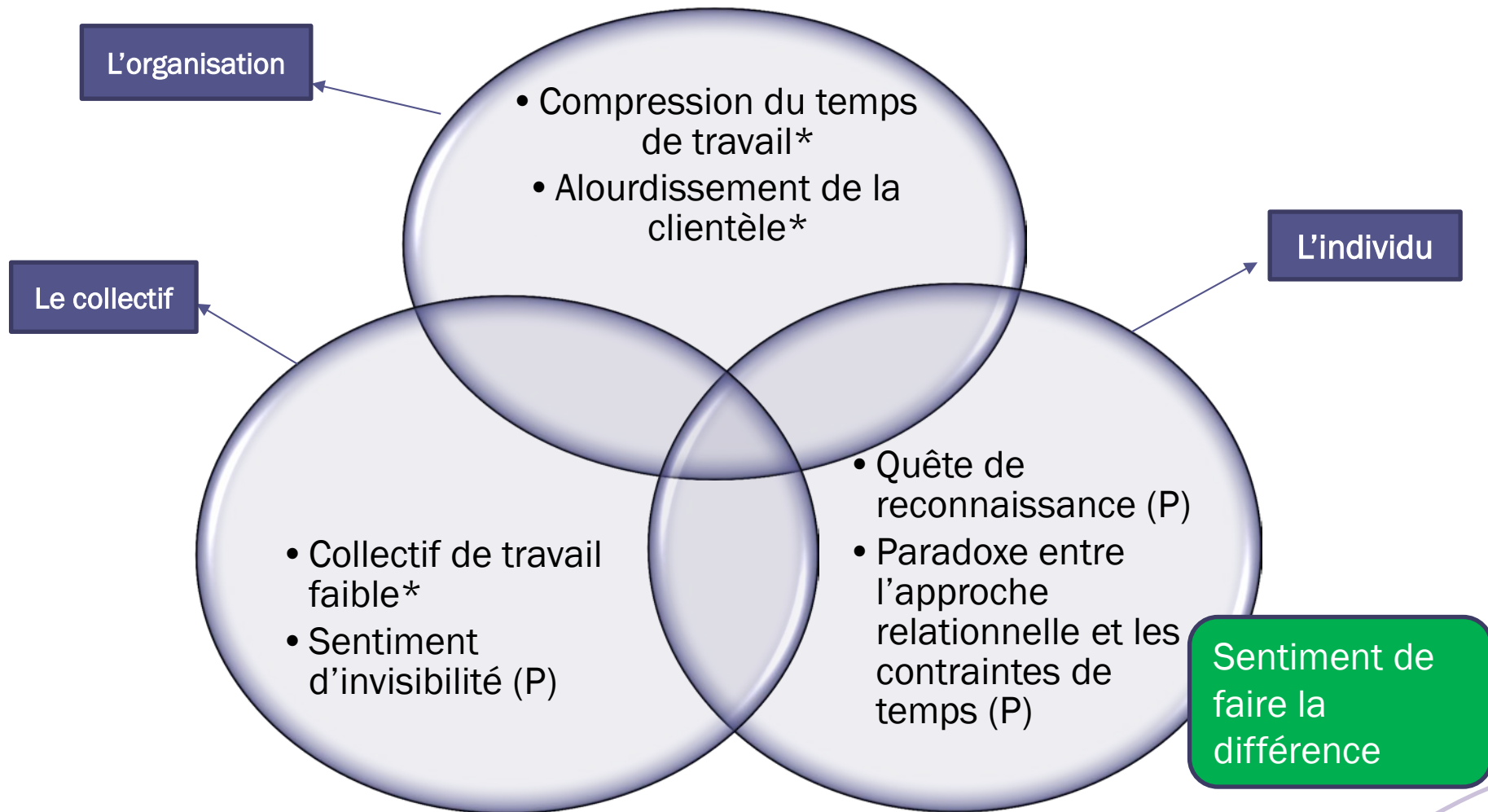
- Origine, modes de recrutement et formation.
- Injonctions paradoxales: efficacité et normes de la sollicitude; autonomie et contrôle.
- Le «sale boulot», la souillure et la violence dans les soins.
- Proximité relationnelle et corporelle et retentissement sur les travailleurs.
- Solidarités, hiérarchies, intégration dans les équipes (la situation particulière des unités de soins palliatifs).
- Mécanismes de régulation de la pratique: évaluation, standardisation, protocole, éthique.
- Ruses et tactiques pour faire le travail.



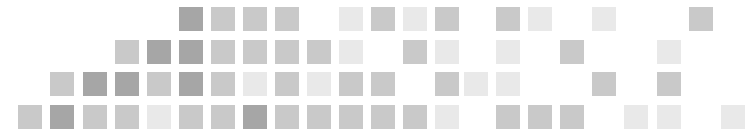
DES PROJETS DE RECHERCHE EN DÉVELOPPEMENT



PAB: RECHERCHE EXPLORATOIRE



* Centre de santé et de services sociaux de Montréal **Légende:** les éléments concernent toujours les deux catégories d'emploi. Dans le cas contraire, la catégorie est spécifiée ou indiquée entre parenthèses. P= préposés aux bénéficiaires C=cadres



« La personne âgée, elle n'a pas besoin d'un soldat, bonjour et au revoir, elle a besoin de douceur » *Carole*

« Si tu es une personne de cœur, c'est sûr que le travail peut être émotionnellement exigeant » *Nicolas*



ASSS: RECHERCHE EXPLORATOIRE

L'organisation

Le collectif

L'individu

Sentiment de faire la différence

- L'imprévisibilité du « travail de route »*
- Les horaires (A)

- Un collectif de travail fort*
- ... MAIS 2 tensions:
 - ✓ La transmission inadéquate des changements à domicile par certains collègues (A)
 - ✓ L'arbitrage afin de ne pas déroger des tâches*

- L'adaptation à chaque client (A)
- La question de la stabilité chez la clientèle (A)

***Légende:** les éléments concernent toujours les deux catégories d'emploi. Dans le cas contraire, la catégorie est spécifiée ou indiquée entre parenthèses: A= **auxiliaire de santé et de services sociaux** C=**chef d'équipe**



SUITES

- D'autres recherches, en cours et en développement.
 - Les travailleuses immigrantes
 - Les rites d'interaction en hébergement
 - ...
- Un ouvrage collectif issu du séminaire