

Extrait de Walter Hesbeen (coord.), *L'aide et les soins aux personnes âgées*, 2020 © Éditions Seli Arslan. Tous droits réservés

Noblesse et beauté de la pratique quotidienne des soins et de l'aide aux personnes âgées

Walter Hesbeen

La beauté réside dans l'infini détail.

Alain Ducasse, 2008

Introduction

Le titre de ce texte a une histoire. Il est apparu à l'occasion de la préparation des Journées d'éthique des soins de santé consacrées aux personnes âgées qui se sont déroulées fin 2019 à Bordeaux¹. L'équipe locale du Comité scientifique, composée en grande partie de directrices et directeurs d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) a, très spontanément, affirmé la nécessité et exprimé sa volonté que les interventions et partages d'expériences présentés lors de ces Journées contribuent à dire, à montrer, à mettre en évidence, en lumière, et donc à révéler la noblesse et la beauté de la pratique quotidienne des soins et de l'aide aux personnes âgées.

Cette nécessité se présente toujours aujourd'hui tel un *défi citoyen* qui concerne une part importante de la population et qui est

1. XV^{es} Journées itinérantes francophones d'éthique des soins de santé intitulées « Comment révéler la noblesse et la beauté de la pratique quotidienne des soins et de l'aide aux personnes âgées ? Un défi citoyen », organisées par le GEFERS en collaboration avec la FNADEPA Gironde à Bordeaux, les 7 et 8 novembre 2019.

confronté à des représentations tant sociales que professionnelles parfois peu gratifiantes.

La volonté qui s'est alors affichée traduit une compréhension et une approche de l'éthique que l'on peut qualifier de concrète en ce sens qu'elle ne se drape pas dans des discours ou ne se dilue pas dans des réunions et recommandations, mais qu'elle permet de mettre en valeur ce qui, dans le quotidien des pratiques, contribue au bien des personnes les plus dépendantes, les plus vulnérables, les plus limitées dans leurs capacités de décider et d'agir. Un tel souci du bien peut sembler insignifiant par la « petite chose » qui le caractérise ou par l'acte parfois perçu comme « rebutant » qui le supporte, alors que ce souci du bien, dans sa forme aux allures tellement anodines, n'est, ni plus, ni moins, que le signe de l'humanité toute simple des professionnels et de la grande mais également généreuse attention que cette humilité leur permet d'exprimer au contact des plus fragiles.

À l'occasion de ces Journées d'éthique, nous ne pouvions négliger ou, pire, ignorer la noblesse et la beauté de la pratique des professionnels divers – sans distinction de statuts ou de qualifications – qui contribuent, jour après jour, à rendre un peu moins difficile à vivre ce qu'il y a à vivre par les personnes qui nécessitent qu'on leur vienne en aide. Quelle serait, en effet, l'utilité réelle de la réflexion éthique dans le domaine des soins de santé si celle-ci ne s'observe pas dans l'ordinaire des pratiques, si celle-ci n'imprègne pas en particulier les pratiques les plus ordinaires, et si celle-ci ne se ressent pas par les hommes et les femmes qui évoluent en un lieu donné, soit pour y résider ou y passer, soit pour y travailler ?

L'intitulé de ce colloque n'a pas manqué de susciter des réactions, enthousiastes pour certaines, plus réservées pour d'autres. Certains y ont trouvé un choix de mots à la fois simples et justes permettant d'exprimer la réalité de ce que vivent et tentent de mettre en œuvre avec passion et talents, du mieux qu'ils peuvent, des professionnels, des stagiaires, des bénévoles, dans un grand nombre de services ou d'établissements pour personnes âgées. D'autres y ont vu une formulation naïve plus romantique ou narcis-

sique que professionnelle... Nous avons estimé qu'il n'y avait aucune incompatibilité ni incongruité d'associer les termes noblesse et beauté à une pratique humaine de qualité.

Noblesse et beauté

La noblesse d'une pratique professionnelle est ce qui nourrit un sentiment de fierté qui nous met en joie pour la beauté de l'aide apportée et des soins prodigués. Une telle beauté apparaît lorsqu'elle nous permet, quels que soient le contexte et les circonstances, de préserver la précieuse existence d'une personne âgée.

Nous pouvons néanmoins observer que la pratique quotidienne de l'aide et des soins auprès de ces personnes est encore régulièrement sous-estimée dans les milieux professionnels et dans la société. Or, c'est de dignité humaine dont il est question. Pourquoi dès lors une telle pratique ne suscite-t-elle pas davantage d'admiration ? Cela nous met face au défi éthique tant professionnel que citoyen d'agir pour en révéler la richesse et le sens.

La beauté apparaît souvent comme une notion relative et volontiers qualifiée de subjective pouvant susciter, de ce fait, dans les milieux professionnels, le rejet voire le mépris. Et il est vrai que nous avons du mal, parfois, à trouver du beau – à repérer ce qui serait beau – dans telles ou telles situations humaines, tant celles-ci peuvent nous faire violence, tant elles nous apparaissent comme désolantes, dégradantes, humiliantes voire dégoûtantes. Pourtant, la forme d'horreur que nous pouvons ressentir – peut-être, plus exactement, la peur d'y être un jour nous-même confronté que nous sentons nous envahir – peut être sauvée en observant que des femmes et des hommes, des professionnels souvent mais pas seulement, sont capables d'intervenir dans ces situations pour apporter de l'aide, pour procurer du bien, pour générer une perception parfois infime de bien-être, mais qui contribue à ce sentiment majeur et bienfaisant d'encore exister, d'être encore digne d'intérêt et d'être, de ce fait, peut-être encore un peu aimé... Ces soignants-là, capables de procurer à une personne âgée cette perception de bien-

être et ce sentiment d'exister, m'apparaissent comme des soignants talentueux car ils ont l'envie de faire ce qu'ils font. Ils font preuve à mes yeux d'une infinie patience et d'une générosité qui peut être qualifiée de juste car elle est à chaque fois pensée, à chaque fois appropriée à autant d'êtres singuliers.

La sentence attribuée à Oscar Wilde : « La beauté est dans l'œil de celui qui regarde » me semble, ici plus qu'ailleurs, particulièrement importante à rappeler. C'est de l'œil qui regarde que surgit la perception de la beauté et pas de la chose regardée. La beauté de l'aide et des soins aux personnes âgées ne réside pas dans les actes posés, elle ne relève pas des soins qui sont donnés, mais bien de la manière de les poser ou de les faire. Une telle manière est empreinte d'attention et de délicatesse, c'est-à-dire que l'on y observe ou peut y percevoir le sens de la finesse des soignants dans leur rapport à autrui, dans ce que ces soignants font avec ou pour autrui. Et rappelons-nous que la délicatesse, bien qu'elle ne soit pas vraiment mise en avant dans les formations et les pratiques professionnelles, se présente, pour la personne qui en bénéficie, comme l'expression la plus concrète du souci que l'on a de sa dignité.

Ce souci de la dignité fait appel à la vigilance des soignants et, par lui, ceux-ci se rappellent en permanence que tout ce qu'ils sont amenés à réaliser concerne toujours le corps et la vie de la personne âgée. Et l'on voit combien un tel oubli peut générer chez celui qui en serait victime un sentiment profond d'humiliation.

C'est parce que la beauté est dans l'œil qui regarde et ne réside pas dans la chose regardée ni dans l'acte posé que ce que l'on désigne dans le jargon professionnel par l'expression « une petite toilette » est bien ce qui requiert la plus « grande attention » des soignants, leurs plus grandes prévenance et délicatesse. N'est-ce pas à l'occasion de cette « petite toilette » ou de tous les actes qui s'y apparentent que le sentiment de dignité de chacun d'entre nous peut le plus être mis en péril, peut le plus nous confronter au risque de se sentir humiliés ?

On voit ainsi combien plus les personnes qui requièrent de l'aide et des soins sont en situation de dépendance, plus ces personnes ont

besoin de soignants talentueux qui font preuve d'un professionnalisme subtil, ce que ne confère pas nécessairement ni automatiquement une quelconque qualification. C'est d'une humanité toute simple dont il est ici question.

Dire et révéler

L'univers des soins de santé reste très marqué par la lutte contre la maladie et le savoir autant que les techniques que cette ambition particulièrement utile à la population requiert. Néanmoins, à force de lutter contre la maladie, on en oublie rapidement et fréquemment que *le malade n'est pas la maladie qu'il a*. On néglige, également, que traiter une maladie ne procède pas de la même intention que celle sous-jacente au moment de venir en aide à un malade. Un malade qui, quel que soit son état, un état de grande dépendance parfois, mérite qu'on le considère en son humanité et que l'on se soucie non seulement de le faire vivre, mais également, voire surtout, et jusqu'à son dernier souffle, de le faire exister. Là réside le véritable professionnalisme soignant, indépendamment des actes posés, des soins donnés.

Ce rappel m'apparaît important ici car il nous indique qu'il ne peut y avoir aucune place pour une quelconque hiérarchisation des services de soins, des pratiques de soins ni des professionnels de soins. Aucune place dès lors pour un dénigrement exprimé par les uns au détriment des autres. Il n'y a donc pas de services qui seraient intéressants et d'autres qui ne le seraient pas. Il n'y a donc pas de pratiques de soins qui seraient prestigieuses alors que d'autres seraient insignifiantes voire dégoûtantes. Il ne peut donc y avoir de place pour quelque forme que ce soit d'arrogance professionnelle selon la fonction occupée et le lieu où l'on exerce son métier. C'est toujours d'aide et de soins à un être humain dont il est question, quelle que soit la légitime préférence du soignant pour la nature de l'aide qu'il apporte ou la technicité des soins qu'il prodigue.

Nous devons – avec dépit pour ce qui me concerne – constater que cette hiérarchisation et ce dénigrement sont toujours bien présents aujourd'hui tant dans les représentations véhiculées que dans les propos tenus par nombre de professionnels ainsi que dans un certain nombre de décisions, y compris managériales, qui sont prises. Cette forme de mépris – ou ce mépris franc qui est ainsi exprimé – ne m'inquiète pas *en tant que telle*, mais elle m'interroge plus profondément sur la considération pour l'humanité d'autrui qui imprègne l'intériorité de ces soignants et sur la sensibilité qui est la leur à ce que les personnes les plus fragiles, les plus affaiblies, les plus dépendantes ont à vivre.

Dans toutes les formations initiales et spécialisées, dans toutes les pratiques organisationnelles et managériales ainsi que dans toutes les cultures d'établissements, il s'agit d'œuvrer avec force pour que le travail de considération pour l'humanité d'autrui et son expression concrète dans la vie ordinaire des services et des établissements conduisent à éradiquer toute forme de hiérarchisation des services, des pratiques et des professionnels. Cela n'empêche nullement que chacun puisse préférer exercer son métier dans tel type de contexte plutôt que dans tel autre.

Ce qui fait la noblesse et la beauté de ces métiers ne réside pas dans la nature même de l'aide apportée, des actes posés ou encore des soins prodigués, mais bien dans la manière qu'ont les professionnels de permettre à une femme, un homme, un enfant parfois, de se sentir considéré en tant qu'humain, de se sentir exister par l'intérêt qu'on lui porte, de se sentir un peu aimé par l'importance qu'on lui accorde. Et cela n'est pas rien car cela fait du bien !

Exercer le métier de soignant ne va pas de soi car c'est toujours d'une rencontre d'humain à humain dont il est question, une rencontre qui nécessite une attention à chaque fois particulière, au sein de laquelle s'exprime une juste sensibilité, et où le professionnel fait preuve à la fois de délicatesse et de générosité. Ces mots sont plutôt inhabituels dans les contextes professionnels. Pourtant, ils indiquent que la qualité première d'un professionnel de l'aide et des soins est *l'humanité toute simple* dont il est capable de faire

preuve, et une telle qualité ne se confond avec aucune qualification, ni avec l'exercice d'une quelconque fonction.

Walter Hesbeen, infirmier et docteur en santé publique, est responsable pédagogique du GEFERS (Groupe francophone d'études et de formations en éthique de la relation de service et de soin), Paris et Bruxelles, Professeur à l'Université catholique de Louvain (Belgique) et rédacteur en chef de la revue Perspective Soignante.

Extrait de Walter Hesbeen (coord.), *L'aide et les soins aux personnes âgés*, 2020 © Éditions Seli Arslan. Tous droits réservés