



Dans le domicile, jusqu'ou ?

Synthèse

Séance du 3 décembre 2009

La seconde séance du groupe de travail a été centrée sur la question du domicile. Ce dernier est de plus en plus traversé par des services et les personnes qui les délivrent. Cette ouverture ne va pas forcément de soi. Comment est-elle opérée ou opérable ? Jusqu'ou les personnes qui délivrent les services peuvent-elles entrer dans la sphère intime des individus sur le plan spatial mais aussi psychologique, émotionnel ou affectif ?

« Entrer dans le territoire personnel » par Monique Eleb

Pour parler de cette question du domicile personnel et de comment on y entre, il est nécessaire de se souvenir que les notions d'intime, de pudeur, de privé, de public ont une histoire. La pudeur, le désir d'être seul, le plaisir de la retraite et celui de maîtriser chez soi les degrés de rapport avec les autres sont des idées neuves dans l'histoire.

Aujourd'hui, il est impossible de s'en passer, mais auparavant les gens n'en avaient pas le besoin. L'emploi de tous ces termes représente des évolutions lentes, à la fois mentales et sociales.

Est ce qu'on se prépare à faire rentrer chez soi des visiteurs occasionnels ou réguliers ? Comment fait-on ? Comment l'espace nous aide-t-il à rester dans le cours normal des choses, à maîtriser les rapports d'intimité avec les autres ? Les moyens sont d'abord spatiaux : portes, sas, seuils et un certain nombre de pièces spécialisées ont joué ce rôle au fil des siècles. Les traces matérielles concrètes que sont les plans, les coupes d'habitation, permettent de comprendre comment les gens ont peu à peu mis en place des frontières pour préserver leur intimité. En effet, si les membres d'une société à une

période précise choisissent, voire exigent des architectes une organisation spécifique des lieux de la vie quotidienne, il faut en chercher le sens dans l'évolution de leurs usages, de leurs pratiques, de leurs sensibilités, de leurs mentalités.

Au Moyen-Âge, le logement est un lieu ouvert, organisé de façon verticale. Le maître de maison habite le rez-de-chaussée, occupe la salle, possède la cheminée de la maison, utilise quelques pièces et loue toutes les autres situées dans les étages. Les escaliers arrivent dans les pièces, obligent les habitants à passer par les pièces pour aller d'un endroit à l'autre. Globalement, les espaces sont polyvalents et répartis entre la salle, la chambre et la cuisine. Mais on peut recevoir dans la cuisine et dormir dans la salle : les espaces servent donc à tout. On peut habiter à tous les niveaux ce qui donne lieu à des scènes « bizarres » : par exemple, les locataires se voient obligés de passer par la chambre de la jeune fille pour monter dans la leur. Ça ne gêne personne car la pudeur n'existe pas. La distinction entre pièce où l'on se tient et pièce que l'on traverse n'est pas pertinente. Au départ, l'intime et la sphère privée ne gèrent donc pas les conduites puisqu'elles sont étrangères à leurs habitants. Les rapports de groupe sont privilégiés et c'est la communauté plus que l'individu qui donne des règles. La vie privée va longtemps signifier la vie avec les membres de la maisonnée, avec la famille, les amis proches, les employés, les domestiques. Rien n'est organisé pour avoir un rapport à soi-même.

Au XVIII^e siècle, le luxe d'être seul va être réclamé par les aristocrates. La présence des domestiques leur est devenue insupportable, même si ces derniers organisent leur vie (cf. les pièces de Molière). Les propriétaires d'hôtels particuliers vont alors demander aux architectes de dissocier flux et lieux de passage. Maîtres et domestiques vont avoir des trajectoires différenciées, les coulisses de la maison seront de mieux en mieux cachées. L'escalier est conçu comme un espace à part, les pièces deviennent indépendantes. Être servi sans que le service ne soit visible devient l'une des définitions du luxe. Cette exigence d'intimité se mesure aussi par l'apparition d'un dispositif : celui du petit appartement, c'est-à-dire une chambre et ses annexes, qui permettent à l'individu de pouvoir être seul ou avec ses proches. La partition entre parties publiques (salles de réception), parties privées (les appartements) et parties de services s'accroît au XVIII^e siècle. Différents types d'appartements selon leur degré d'exposition (appartement, société, commodité), boudoirs, antichambres se multiplient pour protéger les espaces les plus intimes. Précisons que ces évolutions restent des privilèges aristocratiques. Dans le monde rural, la salle commune continue à rassembler les personnes et sa polyfonctionnalité demeure.

Au XIX^e siècle émerge une valorisation de la famille, du foyer comme espace chaleureux de rencontres quotidiennes et sans protocole. La maison devient lieu de chaleur, de ressourcement, de détente, avec la possibilité de mettre à distance la société.

Qu'en est-il aujourd'hui ? Les modèles d'habitation se diffusent lentement. Ils matérialisent les changements de mentalités et contribuent à les stabiliser. Aujourd'hui, notre "salon" ou "séjour" ressemble fort, au-delà des différences de décor, à ce "salon de famille" apparu dans la deuxième moitié du XIX^{ème} siècle. Proposer un dispositif spatial qui permette à la fois la retraite, l'indépendance et la rencontre, la vie familiale et sociale, a été un but - depuis que la réflexion sur l'architecture domestique s'est développée - qu'il soit explicité ou qu'il se lise sur les plans. Tous les grands architectes ont traité ce désir paradoxal de pouvoir être seul tout en étant entouré, dans un espace privé qui est aussi public, qui permet d'être "ensemble mais séparément " comme l'écrit pertinemment l'un des lauréats du concours PAN.

Ce jeu entre autonomie et dépendance est lié aussi à une remise en question des limites du "privé et du public". Le temps peut, autant que l'espace, être utilisé pour dissocier l'intime et le public dans la maison : certains lieux peuvent être privés la nuit et publics le jour comme les chambres. Plusieurs propositions sont fondées sur cette dissociation des différents degrés de réception: ostentatoire, familiale, intime. Les Français restent très attachés à la notion de sas, qui permet d'éviter que les visiteurs aient directement la vue sur des espaces considérés comme intimes. Ils montrent un attachement à la maîtrise du regard du visiteur et, par exemple, installent de petits meubles, des bibliothèques quand l'architecte a prévu une entrée directe dans le séjour.

Aujourd'hui, la porte installée entre la partie privée et la partie publique de l'appartement depuis le XIX^e siècle, continue à satisfaire les habitants, qui sont nombreux, dans les interviews menées sur le logement, à se réjouir de cette possibilité de préserver l'intimité. Ils ont besoin de cet entre-deux, de cet espace intermédiaire, de cet espace transitionnel, où on peut changer de rôle, passer de l'intime au social ou l'inverse. Quand on arrive chez soi et qu'on se déshabille dans l'entrée, on se dépouille en même temps du monde extérieur. Quand c'est celui-ci qui arrive, on a besoin de s'y préparer dans un endroit maîtrisé moins privé et c'est l'entrée.

Certains architectes, comme Jean Nouvel (projet Némausus à Nîmes), et quelques habitants, jeunes et diplômés, sont toutefois persuadés que l'avenir est à l'ouverture totale des pièces et à la transparence, la mode du loft dans certains groupes sociaux le montre. Si l'on en croit la longue litanie des habitants qui se plaignent de ne pas avoir d'intimité dans les chambres ouvertes sur le séjour que leur impose le souci d'économie des maîtres d'ouvrages, pour les Français, la chambre reste un espace intime, strictement privé. Ils regrettent d'avoir à défendre leur intimité contre "les enfants qui arrivent sans prévenir", dans cette chambre sans porte, ouverte aux espaces les plus publics de la maison.

Le travail domestique confié à une personne étrangère révèle la susceptibilité de nos contemporains qui y voient quelquefois une intrusion dans leur intimité. Certains s'arrangent pour être absents pendant que ces tâches sont accomplies par une personne

étrangère à la maison. Autrefois, dans les grandes maisons, la dissociation spatiale des flux entre maîtres et domestiques était la solution trouvée à ce problème. Comme à d'autres époques, le regard étranger sur sa vie intime reste gênant. A l'inverse, par respect pour la personne qui accomplit ces tâches ménagères, l'on efface, en rangeant avant l'arrivée de la femme de ménage, les traces d'une intimité qui pourrait être gênante. Cette attitude, assez banale aujourd'hui, montre à la fois le respect pour l'autre dans cette situation socialement inégalitaire et la peur du jugement de l'étranger auquel on dévoile inévitablement la sphère intime et le fonctionnement du corps.

Lors des visites sur le terrain avec les étudiants, nous sommes frappés de la facilité avec laquelle on nous laisse entrer chez les divers habitants sollicités à l'improviste pour les interviewer. Certains acceptent tout de suite l'entretien et leur maison est souvent très rangée, sans trace d'activités intimes. D'autres nous donnent rendez-vous et nous reçoivent dans un grand désordre qui montre une grande confiance dans le regard de l'autre. De façon schématique, les classes moyennes cultivées sont plus à l'aise avec cela. Les classes populaires ont plus peur du jugement social sauf quand elles ont atteint un niveau d'anomie qui les rend indifférentes au regard de l'autre. Mais dans l'ensemble le slogan « propre et net » que les philanthropes ont voulu imposer aux classes populaires est entré dans les mentalités, surtout des femmes. La plupart des habitants acceptent que l'on photographie tout l'appartement. Les refus sont rarissimes, mais on peut parfois refuser de laisser photographier deux pièces, toujours les mêmes : la chambre conjugale (souvent la dernière décorée) et la cuisine (« ce qu'on fait dans la cuisine, c'est intime »).

Débat

Pour plusieurs membres du groupe de travail, l'exposé de Monique Eleb pose la question du type de logement. S'il a beaucoup été fait mention de l'appartement, quid de la maison individuelle ? Les espaces y sont plus multiples : buanderie, annexes permettent de cacher aux inconnus ce qu'ils ne sauraient voir. Quid également des différences entre logement campagnard et logement urbain ? De fait, les deux types de logement se sont homogénéisés. Le slogan « propre et net » s'est aussi diffusé dans le milieu rural ainsi que la partition des espaces.

L'évolution historique des logements conduit à se demander quelle forme auront les logements de demain. Devront-ils comporter un plus grand nombre de pièces annexes aux usages différenciés ? De nouvelles configurations seraient à imaginer. Dans les faits ces configurations sont d'ores et déjà en train d'émerger. Le studio annexe permet ainsi aux enfants d'être autonomes tout en étant à proximité de leurs parents. Des usages plus liés aux services pourraient être imaginés. Par exemple, ces studios deviendraient des lieux pour héberger les aidants à domicile.

Les évolutions sociologiques en cours sont également sujettes à interrogation vis-à-vis du logement et de sa conception. Le rapport d'amitié s'étend, les liens familiaux se renforcent, mais les liens conjugaux sont de plus en plus fragiles. La variété actuelle des cycles de vie fait émerger le modèle de la cohabitation, et ce à tous les âges. Or ce modèle est plus partagé, plus ouvert. Cette ouverture se retrouve d'ailleurs dans la polyvalence croissante des pièces, la recherche de modularité, d'adaptabilité des logements. Les architectes proposent depuis des années des immeubles dits équipés qui s'adaptent à cette exigence. Mais ils se heurtent encore à la peur des maîtres d'ouvrage. La notion d'immeuble équipé est à élargir en prenant en compte les services qui pourraient s'y greffer, mais également le quartier comme lieu d'offre de ces services.

« Les services de proximité : exploration à travers les quartiers durables » par Taoufik Souami

Services à domicile et quartiers durables vont *a priori* peu ensembles. Mais, en réinterrogeant les quartiers durables à la lumière de ces services, plusieurs pistes de réflexion sont à envisager. Quels sont les services développés dans ces quartiers ? Ressemblent-ils aux services à domiciles ? Ces services sont surtout des services à proximité, qui se développent à l'extérieur du logement.

Les services présents dans les quartiers durables :

- Des services plus ou moins formels développés par les habitants ou des associations d'habitants : garde d'enfant, points de livraison de produits biologiques ou « environnementalement corrects », organisation mutualisée d'événements culturels (dans le quartier ou en dehors). Ces services sont orientés vers les familles et les ménages, « clientèle principale » de ces quartiers. Ils participent à la qualité du cadre bâti qui vise à faire de ces quartiers des endroits sûrs, où l'on peut laisser jouer ses enfants dehors, des « extensions sécurisées du domicile au-delà du logement ». Organisés par les habitants, ces services montrent l'absence de réflexion des villes autour de ces services.
- Des services institutionnels (publics, parapublics ou privés mandatés par des pouvoirs publics) tels que des dispositifs de mobilités (car sharing, covoiturage, etc.), du portage de marchandise, des commerces. La rareté de ces services illustre l'absence de réflexion sur cette question des collectivités et des urbanistes. Pour Taoufik Souami, les raisons de cette absence sont doubles. La préoccupation des concepteurs des quartiers durables est surtout orientée sur la mixité fonctionnelle, mais cette dernière est, dans les faits, difficile à obtenir. Ensuite, la vie quotidienne des citoyens appréhendée par les concepteurs est la vie quotidienne des années 1950 : départ le matin pour un lieu de travail fixe, retours à 18h, dîner devant le 20h et coucher à 22h30. Le premier problème de cette vision datée est l'inadaptation horaire des services qu'elle suppose. Ensuite, la

ville est vue comme une offreuse de services publics génériques. Si des tentatives d'adaptation pour des publics sont effectuées, on se rend compte que proposer une autre offre que le service public générique, c'est commencer à avoir une démarche intrusive dans la vie des gens, y compris quand il s'agit de services collectifs. À quel point doit-on interférer dans l'organisation de services collectifs quand on est une puissance publique ? C'est aussi pour cela qu'on ne voit pas dans ces quartiers durables, innovants, où il y a beaucoup de concertation sur les attentes des habitants, une traduction forte en termes de services publics, de proximité.

Quelques initiatives :

- La mise en place de correspondants dans le quartier de Krönsberg (Hanovre). Ces correspondants sont des intermédiaires entre les habitants et la ville. A la base, leur rôle était d'accueillir les nouveaux arrivants, de leur expliquer les règles du quartier (recyclage, comportement énergétique responsable, etc.). Au fil du temps, leur mission a été étendue : ils sont devenus releveurs des demandes, attentes, problèmes, dysfonctionnements du quartier et de ses habitants. L'initiative est intéressante car elle montre que ces releveurs ont su traduire ces demandes de façon territorialisée.
- L'intégration de services aux bâtiments. En achetant dans une copropriété, le but est d'offrir une gamme plus étendue de services en complément des services plus traditionnels (gardien, sécurité). Par exemple, deux bâtiments à San Fransisco ont intégré dans leurs charges de copropriété des véhicules en partage qu'il est possible de réserver. Mais ces initiatives sont peu répandues du fait d'une absence de demande en ce sens.

Quelques alertes :

- L'organisation de services dans les quartiers durables pose la question de leur coût social. Étant organisés par les habitants ou les associations qu'ils constituent, ces services impliquent leur participation. S'investir dans ces services revient à y investir son capital social. Or, cet investissement est rarement durable dans la mesure où soit les habitants se désengagent de l'association, soit ils quittent le quartier.
- Ces quartiers sont aussi le support d'une sociabilité spécifique et les services mis en place sont des vecteurs d'encadrement social. Par exemple, en cas d'absence d'adhésion à une manifestation ou d'absence dans les points de livraison bio, les interrogations et les débats montent.

Quelques éléments de réflexion en conclusion :

- Les exemples vus précédemment montrent la nécessité d'avoir des intermédiaires capables de capter la demande, les attentes de services et surtout de faire lien avec l'offre. Les offreurs de services ne sont pas toujours les mieux placés par leurs difficultés à territorialiser leur offre.

- Le quartier est une ressource pour organiser les temporalités. Plus on est mobile, plus on a recours aux ressources de la proximité. On peut penser à l'exemple du cadre qui fait des déplacements lointains qui a besoin d'un pressing chez lui. Comment le service peut-il être une manière d'articuler entre les temporalités et les territoires ? De quelle manière les services peuvent-ils être articulés en considérant le potentiel pour l'espace et pour le temps qu'est la proximité ? Ces liens seraient d'autant plus intéressants à établir avec le lieu du travail. Ce qui pose la question : Où est vraiment le domicile ?
- Pour finir, Taoufik Souami évoque les réflexions tirées d'un projet européen sur des plateformes web de services de proximité urbains. L'expérimentation et ses évaluations n'ont pas permis de mieux comprendre les pratiques et processus sociaux dans lesquels se construit la demande. Or l'intérêt de ces services est justement d'externaliser les tâches de la vie quotidienne sur lesquelles on a des tensions importantes. La question du temps et des temps de déplacements prend une place importante dans l'utilisation de ces services. L'échec de la plateforme provient aussi des tarifs qui étaient proposés. L'inadéquation tarifaire pose alors la question de la monétarisation des activités externalisées et en particulier des temps des déplacements

Débat

Les débats qui ont suivi cet exposé ont été nourris. Plusieurs participants en sont venus à s'interroger sur l'opposition courante faite entre services publics et services marchands, commerciaux. Entre ces extrêmes, des modèles intermédiaires seraient à inventer à travers les enseignements apportés par les quartiers durables. Pour Taoufik Souami, la question est moins une question économique mais plus une question relative à la façon d'organiser ces services vis-à-vis de la société et des citoyens. L'opposition est plus à voir en termes de services génériques et de services adaptés à des populations particulières comme les personnes âgées ou handicapées. La légitimité de ces services adaptés repose sur le besoin qu'ont ces personnes de l'aide de la société. De là ressort la question d'une offre territorialisée où il est difficile d'arbitrer entre la légitimité à s'occuper de personnes particulières et des problèmes de densité de la demande sur un territoire suffisamment réduit.

Le développement durable est certes une question environnementale mais elle renvoie également au développement des personnes. Le vivre ensemble est une dimension importante or elle est peu prise en compte. Cette absence expliquerait que le service ne soit pas plus présent dans les préoccupations des urbanistes, des collectivités territoriales. En même temps, ces derniers comme les architectes ont toujours de grandes difficultés à prendre en compte « la vie des gens ». Cette difficulté réside dans l'incapacité ou la difficulté à insérer le temps dans leurs préoccupations spatiales. Les temps du quotidien sont multiples, ceux de la vie également.

La prise en compte des temporalités et des spécificités individuelles interroge. Jusqu'où aller dans leur prise en compte ? Quel compromis effectuer entre une diversité de situations et la transformabilité des espaces, des services, etc. ? Le rôle des veilleurs est important en ce sens. En France, ce rôle est, par exemple, celui des facteurs. Plus généralement, la conception d'un service à partir des attentes et des situations est difficile et se heurte aux représentations marketing mises en place, même pour les services publics. Au-delà de son adaptation, le service pose la question de sa portée. Jusqu'où peut-il contribuer à « faire faire » les tâches privées ? L'externalisation totale n'est pas recherchée, mais plutôt la liberté d'usage. Au final, le service peut vite devenir intrusif. L'intrusion dans le domicile n'est pas propre au service mais on voit bien à quel point elle est intolérable et surtout rapide à se concrétiser. La logique communautaire de certains quartiers durables (comme BedZED à proximité de Londres) qui s'immisce jusque dans le domicile en témoigne. Tous les quartiers durables n'ont pas une organisation communautaire aussi forte.

Les quartiers durables sont des lieux d'ajustements qui les transforment en antichambre de la ville. On en facilite l'accès dans un sens, on en limite l'intrusion par des points relais intermédiaires de l'autre. Ces quartiers témoignent alors de la recherche d'un compromis entre l'accès à des services qui facilitent la vie sans la contraindre et la recherche de services personnalisés. Le problème est que, pour que le service soit bien rendu, il faut se soumettre à un choix plus restreint, à des modes routiniers d'utilisation. Quand on cherche le choix, toutes ces routines, ces lieux fixes deviennent contraignants.

« Les services à domicile aux Pays-Bas : du berceau jusqu'au cercueil » par Irene Cieraad

Depuis les années 1950, la société hollandaise a connu de nombreux bouleversements. Ainsi, on serait passé d'une société de pas-de-porte où la femme restait à la maison pour s'occuper des enfants à une société où les femmes travaillent, ne sont jamais chez elles et toujours pressées. Avec cette évolution, ce sont tous les services à domicile qui ont connu une importante révolution. Aujourd'hui de nombreux débats politiques ont lieu autour de la qualité et de la sécurité décroissante de ces services et reflètent une certaine nostalgie vis-à-vis des années passées. Si les Pays-Bas restent une société où beaucoup de choses se font encore à domicile (naître, mourir) et si la notion d'intimité dans la maison n'est pas aussi centrale qu'en France (cf. l'exposé de Monique Eleb), il faut comprendre que les choses ont beaucoup évolué depuis les années 1960.

Les services à domicile dans les années 1960 :

- Les livraisons sur le pas de la porte. Ces dernières étaient multiples et allaient des livraisons quotidiennes du lait ou d'autres produits alimentaires à la prise en charge du

linge par le teinturier ou à la réception et aux paiements des factures alors hebdomadaires. Les femmes étaient sur le pas de la porte pour faire l'accueil de ces « livraisons » qui avaient lieu la matinée, témoignage d'une division du travail par genre entre les femmes qui assuraient l'entretien de l'intérieur et les hommes qui étaient en dehors.

- Les soins de santé. Le médecin de famille effectuait ses visites uniquement à domicile. De nombreux actes médicaux y avaient lieu, jusqu'aux accouchements. Outre le médecin, les infirmières de quartier jouaient un rôle central pour s'occuper des malades ou des personnes âgées. En plus de la toilette et de l'entretien du linge, leur rôle consistait à faire participer le malade à la vie sociale du quartier, de la communauté en l'installant près de la fenêtre.
- Les succédanés de la femme au foyer. Ces services avaient pour objectif de pallier la mère lorsqu'elle était malade ou qu'elle venait d'accoucher. Ainsi, après l'accouchement, des infirmières spécialisées étaient dépêchées dans les familles pour s'occuper de la femme et de son nourrisson, mais aussi de tous les autres membres du foyer. Elles remplaçaient les mères pour s'occuper des enfants et des tâches domestiques.

Les services à domicile aujourd'hui

La plupart des services décrits ci-dessus ont disparu. Le développement de la société de consommation et l'apparition de la grande distribution ont participé à la disparition de la société de pas-de-porte autant que l'entrée des femmes sur le marché du travail. Aucun des deux versants du pas-de-porte ne sont aujourd'hui présents autour du domicile. Pour les soins de santé, il en va de même. Les médecins ne se déplacent plus. Seules restent les sages-femmes professionnelles du fait de la longue tradition d'accouchement à domicile des Hollandaises. Les autres services de soins comme les infirmières sont toujours présents mais de façon radicalement différente. Les temps d'intervention se sont réduits, les intervenants changent régulièrement. Les soins après accouchement existent toujours mais constituent des services marchands, que tout le monde ne peut se permettre. Les services de remplacement de la femme au foyer ont également disparu. Si beaucoup de services à destination du domicile n'existent plus, de nouveaux ont fait leur apparition. Parmi eux sont surtout évoqués les soins de fin de vie (« terminal care ») et les soins funéraires. Beaucoup de Hollandais meurent à domicile. La résidence devient alors un lieu de soins médicaux, et plus particulièrement palliatifs, mais aussi un lieu funéraire (à l'image de l'exposition du corps qui avait cours autrefois).

Les sources de ces mutations des services à domiciles sont évidemment nombreuses. Même si leur introduction sur le marché du travail est plus tardive qu'en France, les Hollandaises ont un taux d'activité de plus en plus important. L'augmentation des salaires et les lois relatives au travail (temps, conditions) rendent plus difficile l'emploi

durable d'aides à domicile, quelle que soit la nature du travail concerné. Supermarchés, fermeture des écoles « d'arts ménagers » et remplacements des aides, autrefois spécialisées, par des étudiants, fermeture des maisons de retraites, etc. sont autant de changements qui expliquent les évolutions connues par les services à domicile. Mais, comme héritage de la conception ancienne du domicile traversé par de multiples services et donc ouvert sur l'extérieur, la question de l'intimité n'est toujours pas problématique comme en témoigne l'exposition qu'engendrent la naissance ou le deuil.

Débat

Le cas de la Hollande illustre bien les spécificités culturelles propres à l'appréhension, la façon de concevoir le domicile. Si l'ouverture du domicile, de l'intimité ne va pas de soi en France, elle est moins problématique aux Pays-Bas.

La source d'étonnement de ce modèle réside dans le peu de services innovants qui semblent y être développés. Les formes existantes restent reliées aux formes précédentes. Par exemple, il est étonnant de constater que faire ses courses en ligne est une pratique nouvelle et encore rare. En tout cas, le service proposé est récent et coûteux.

A l'image de la France, les services à domicile actuels reposent sur un important travail informel. Les populations immigrées constituent la principale main d'œuvre de ces services.

« D'un domicile à l'autre : témoignages d'expériences »

Nora Bouaouina a longtemps été aide à domicile. En 9 ans, elle a ainsi eu 36 employeurs différents pour effectuer de la garde (de nuit ou de week-end), pour être accompagnatrice, pour s'occuper de gens atteints d'Alzheimer ou avec d'autres pathologies. S'occuper de personnes dépendantes à domicile est une activité spécifique dans la mesure où elle intervient pour la personne, pour assurer son bien-être et pour lui apporter un support autant physique que moral et psychologique. Autrement dit, son but est de faire du lien social en venant chez la personne mais également en l'aidant à sortir de chez elle.

Par son activité, son rapport est spécifique dans la mesure où son intervention ne se limite pas à une pièce. Elle pénètre toutes les pièces du domicile, y compris les plus intimes comme la chambre, la cuisine. Elle est amenée à aller jusqu'à ouvrir les armoires ou les tiroirs pour prendre les vêtements, etc. Au début, pendant les premières visites, cette intrusion n'est pas évidente pour la personne soignée. Cela suppose de prendre du temps, de faire glisser les échanges d'un rapport de courtoisie à un rapport plus chaleureux, d'instaurer une confiance qui démontre au soigné que l'aide n'est pas venue pour « violer son intimité ». Dans l'ensemble, l'intervention ne pose pas tant problème avec les aidés mais plus avec les éventuelles personnes qui partagent le domicile. Sa

capacité de mouvement dans le domicile n'est alors pas la même, elle a des espaces qui lui sont alors interdits pour protéger l'intimité de ces tiers qui rend illégitime ses intrusions.

Au fur et à mesure que le temps passe et que la confiance s'instaure, Nora Bouaouina devient ce qu'elle appelle « un étranger familial » qui fait « un peu partie de la famille » mais pas totalement. Cette familiarité croissante peut poser problème dans le sens où elle donne un tournant privé à une relation professionnelle. Une distance est alors à mettre avec l'employeur même si elle est difficile, pour ne pas être ni trop proche, ni trop loin.

Denis Mennessier est chargé de mission à l'Union Nationale de l'Aide et des Services Aux Domiciles (UNA). La multiplicité des domiciles est, comme son appellation l'indique, au cœur de la démarche de l'UNA. Le domicile a d'abord une dimension juridique importante, fait office d'identification civile. Il renvoie également à la résidence des personnes, cette dernière pouvant être principale ou secondaire. En citant J. Carbonnier, Denis Mennessier rappelle que le domicile est par définition « l'endroit où je peux écarter les tiers », toute personne qui n'en fait pas partie. Le domicile est donc un lieu d'intimité ou d'échange. Il peut être ouvert ou fermé. Le domicile est aussi un rempart. Les codes, clés, verrous qu'il faut passer pour y accéder lorsqu'on est aide à domicile en témoignent. Certains intervenants mettent jusqu'à 10 minutes pour pénétrer dans ce lieu. Ces remparts témoignent de la volonté du besoin de construire une intimité, de faire du domicile son for(t) intérieur. Les façons d'habiter ce lieu en font soit un espace ouvert, soit un couvercle qui y enferme ses membres. Ces différences de perception sont particulièrement ressenties par les aides à domicile de l'UNA et supposent également de s'y plier. De façon générale, entrer chez l'autre n'est pas un acte neutre. Les services à domicile se distinguent des services qui n'y sont pas par la « décomposition » des professionnalités qui se fait sur le seuil même de la maison. Les intervenants « empiètent par définition sur un espace qui n'est pas le leur ».

Depuis 2005, l'UNA a à cœur de clarifier ce qui fait intervention à domicile, quelles sont les « bonnes » conditions d'intervention dans ce domicile multiple par essence. 7 conditions ont été mises en exergue et sont formalisées dans un outil informatisé commun à toutes les structures UNA. Ces conditions sont le désir réel des personnes (lequel est-il ?), l'acceptation de l'intervention par la personne elle-même et par son entourage, le respect de leurs volontés respectives, l'aval ou la coopération du corps médical, le projet de situation dans lequel s'inscrit l'intervention, la capacité financière, la volonté politique, collective et citoyenne.

L'hospitalisation à domicile pose également la question de comment pénétrer le domicile, comment apporter l'hôpital chez les malades. Frédéric de Coninck présente tout le protocole nécessaire à la mise en place d'une telle hospitalisation en insistant sur les différentes étapes de sa mise en place.

Avant même la sortie du malade de l'hôpital et son transfert à domicile, assistante sociale et infirmiers effectuent une première visite du logement. Le but est de voir comment y reconstituer l'hôpital. Il est d'abord nécessaire de s'assurer la disponibilité des aidants. Ces derniers sont incontournables dans la réalisation des soins, si ce n'est pour laisser entrer le personnel soignant. La négociation a également lieu avec le malade lui-même qui voit son intimité bouleversée par les soins effectués qui rendent la maladie visible. Enfin, l'adaptation du logement est également l'objet d'une évaluation. Quel est le matériel nécessaire ? Y a-t-il suffisamment de place pour l'installer ? Si non, quelles sont les adaptations nécessaires ?

Une fois l'HàD mise en place, la coordination des intervenants est l'enjeu à négocier. Ces derniers ne se voient pas et doivent donc avoir d'autres moyens pour échanger. Ces moyens sont divers : cahiers de liaison pour les infirmiers, téléphone pour les médecins, face-à-face pour les kinésithérapeutes. Tous ces échanges ont pour objectif de faciliter le découpage et la répartition des tâches, de faciliter l'intervention au domicile, de faire en sorte que le domicile du malade devienne « familier » aux intervenants et qu'ils « se familiarisent » les uns avec les autres.

Dans son déroulement, l'HàD suppose une hybridation constante entre une logique de soin et la prise en charge d'une personne qui est chez elle. En étant chez eux, les patients « aiment diriger », peuvent refuser les médicaments, les rendez-vous. Cette résistance du malade n'est pas habituelle pour des soignants habitués à l'hôpital.

Au final, le domicile est transformé par la présence de l'hôpital. Mais l'hôpital est également transformé du fait qu'il est à domicile. Les deux logiques doivent se fondre l'une dans l'autre.

Prochaines séances

Le 10 février et le 31 mars : « Les outils, sources d'optimisation des services à domicile ? »

Séance 1 (le 10 février) : « Concevoir les outils de la mobilité »

Séance 2 (le 31 mars) : « Les outils à l'épreuve des usages »

Le 5 mai : « Usages émergents, usages solvables, rentabilité » (titre provisoire)

Le 17 juin : « Les compétences » (titre provisoire)