

REMETTRE LA PERSONNE HUMAINE AU COEUR DU SOIN

Parole de la Mission Ouvrière du diocèse de Lille proclamée le 10 octobre 2020.

Cette parole a été rédigée par des acteurs du travail social et de la santé. Elle est le fruit des deux années de la démarche « Travail soigné ? » qui a recueilli les témoignages de plusieurs centaines d'acteurs du soin.

A L'ÉCOUTE DES ACTEURS DU SOIN

La crise sanitaire du Covid-19 a mis en lumière l'abnégation et le courage des acteurs du soin. Qu'ils soient travailleurs de la santé (aide à domicile, infirmier, ambulancier...), professionnels du travail social (éducateur, assistant social, conseiller en insertion...), bénévoles engagés dans des associations ou aidants familiaux, ils étaient en première ligne, au plus fort de la tempête pour soigner et pour soutenir les personnes en situation de fragilité au risque de leur propre sécurité sanitaire.

Les applaudissements aux fenêtres des citoyens confinés, les nombreux messages de soutien de la population et les promesses de reconnaissance des pouvoirs publics donnent le sentiment qu'une prise de conscience est peut-être en cours. Une lueur d'espoir douce-amère pour les acteurs du soin qui poussent depuis des années un même cri de souffrance. Une souffrance qui peut aller du simple mal-être jusqu'à l'épuisement, à la dépression et parfois même au suicide.

Acteurs de l'Église engagés dans le milieu ouvrier et des quartiers populaires avec la Mission Ouvrière du diocèse de Lille, nous côtoyons tous les jours ces personnes de notre milieu qui ont fait le choix de consacrer une partie de leur vie à prendre soin des autres. Dans nos yeux, sans le savoir, ils sont ce « bon samaritain » dont nous parle Jésus Christ dans l'évangile.

Alors comment un engagement si positif peut-il conduire à de telles situations de souffrances ? Avec les personnes engagées en Action Catholique des Enfants, en Jeunesse Ouvrière Chrétienne, en Action Catholique Ouvrière, dans tous les groupes de la Mission Ouvrière et avec nos partenaires (Pastorale des migrants, pastorale de la Santé...), nous voulons comprendre. Durant un an, nous nous sommes mis à l'écoute des acteurs du travail social et de la santé. De rencontre en rencontre, nous avons recueilli plusieurs centaines de témoignages qui ont été relus et synthétisés par des acteurs de soins.

LA JOIE DE REMETTRE DEBOUT

Nous y avons découvert leur incroyable humanité. Dans leur grande majorité, ils n'ont pas choisi cette vie par hasard. Cet engagement s'inscrit dans une histoire marquée par la présence de personnes en difficultés ou de soignants qui leur ont donné le goût de prendre soin des autres. « *Mon premier souhait est d'être utile aux gens et autant que possible de contribuer à améliorer la vie des gens qui sont victimes de la précarité* » nous témoigne un travailleur du social. « *Certains ont moins de chance que d'autres. Grâce à mon énergie, je peux aider ceux qui ont moins de force que moi* » nous dit un soignant du CHU. Un choix de vie qui a du sens comme nous l'écrit une assistante sociale : « *Je fais ce métier car c'est un travail de lien, de rencontre, de sens et de valeurs* ». Et répond à un appel qui les dépasse : « *Je n'ai pas vraiment choisi ce métier, il était inscrit en moi, j'ai répondu à un appel* » confie un soignant.

Nous sommes marqués par les témoignages de joies que nous avons entendus. Le bonheur d'être utile à son prochain, de l'aider à se remettre debout et à retrouver sa dignité voilée par la maladie ou la précarité. Pour un soignant hospitalier, « *C'est une joie de permettre à l'autre de retrouver une autonomie* ». Un sentiment partagé par un conseiller en insertion « *Une collègue m'a envoyé un mail pour me dire qu'un bénéficiaire avait pu chérir et gâter ses enfants pour Noël grâce à mon travail. C'est une joie* ».

Mais aussi la joie de d'une relation à l'autre pleine d'humanité.

Le respect mutuel et la confiance des usagers qui vous donnent une place dans ce qu'il y a de plus intime pour eux. « *Je suis content d'aller au travail et de retrouver les résidents. On est une grande famille* » nous dit un travailleur auprès de personnes en situation de handicap.

L'écoute et le soutien des collègues et des bénévoles engagés à vos côtés. *« On a besoin d'échanger entre collègues sur ce qui s'est passé dans la journée. Si on ne se soutenait pas, on ne tiendrait pas le coup »* confit une soignante.

La complicité avec les cadres quand ils savent faire confiance aux acteurs de terrain et leur donner les moyens d'agir : *« Avec notre équipe, on a pris le temps de relire la manière dont on travaillait, nos valeurs, nos méthodes, pour proposer une nouvelle organisation. Notre N+1 et notre N+2 nous ont fait confiance et nous ont couvert. Aujourd'hui on en voit les fruits »*.

SOUFFRANCES, MALTRAITANCE, IMPUISSANCE...

Malheureusement, ces paroles de joies sont trop souvent des moments isolés dans un quotidien difficile. Les témoignages ont mis en lumière de très nombreuses situations de souffrance liées à un profond sentiment d'impuissance.

- Impuissance devant la souffrance humaine des usagers : *« Faire ce métier c'est être confronté tous les jours à la souffrance, la fragilité et la vulnérabilité, à des situations de vie difficiles... ça nous use »*.
- Impuissance face à la souffrance des collègues qui craquent : *« La souffrance des patients c'est dur mais ça fait partie du métier, la souffrance des collègues c'est autre chose »* témoigne une soignante qui a vu une collègue s'effondrer.

Une situation qui devient insupportable pour les acteurs du soin quand, en plus d'être impuissants, ils deviennent eux-mêmes la cause des souffrances des personnes qu'ils sont sensés soigner en devenant maltraitants avec les usagers ou harcelants avec leurs collègues.

« Je suis un bourreau » partage une aide-soignante. *« J'ai l'impression de maltraiter les patients ! Je n'ai pas le temps de discuter, de les écouter, de les soigner »*. *« Combien de fois ai-je vu des soignants faire le lit ou effectuer un soin en excluant complètement le patient et en le manipulant comme un objet »* confirme une autre. Des situations qui peuvent conduire à des drames : *« Le personnel est épuisé, sous pression, par manque de personnel, ce qui peut conduire à des erreurs fatales. On a déjà eu un surdosage qui a conduit à une tétraplégie »*.

Ces sentiments d'impuissance et de maltraitance sont très difficiles à vivre pour les acteurs de soin. Alors qu'ils ont choisi de s'engager pour aider leur prochain, ils se retrouvent sans moyens. Alors qu'ils voulaient faire partie de la solution, ils ont le sentiment d'être les complices d'un système qui maltraite : *« On nous demande de mettre en œuvre une politique de soin qui ne respecte pas la personne et avec laquelle on est en désaccord. Quand on alerte, on ne nous écoute pas »* s'alarme un professionnel du handicap.

Psychologiquement, c'est invivable. Combien d'entre eux tiennent le coup tant bien que mal par sens du devoir ? Combien d'entre eux gardent le silence parce qu'on leur fait croire que ces situations ne sont pas une réalité mais le fruit de leur imagination, de leur manque d'organisation, de leur implication trop forte ou de leur émotivité ?

UNE APPROCHE COMPTABLE ET GESTIONNAIRE DU SOIN

Mais ce sont des situations bien réelles d'autant plus insupportables qu'elles ne sont pas le fruit du hasard mais de choix politiques que les syndicats dénoncent depuis de longues années :

- Le manque de temps pour faire son travail, être à l'écoute, relire ses pratiques et y donner du sens. Une aide-soignante confirme : *« Le manque de temps, de moyens, d'effectif fait que nous soignons les patients rapidement sans prendre le temps d'écouter, de rassurer, de comprendre, d'expliquer et même parfois de sourire »*
- Le manque de reconnaissance de l'engagement humain des acteurs du soin : des salaires bas, des horaires à rallonge, une pression forte venue des usagers, de la hiérarchie et des financeurs...
- La complexité d'un système technocratique qui ne fait pas confiance aux acteurs de terrain. Il conduit à un travail administratif toujours plus pesant au détriment de la proximité avec les personnes, une augmentation du non-recours au droits des plus fragiles et à la baisse continue des moyens matériels. Une assistante sociale témoigne : *« La CAF qui bloque les dossiers, les demandes à l'Aide Sociale à l'Enfance sans réponses, toutes les structures qui répondent qu'il n'y a pas de place... Dire à quelqu'un qui nous cri sa douleur « je n'ai pas solutions pour vous » c'est dur. Quand c'est tout le temps, ça devient insupportable »*.

Autant de choses qui sapent l'engagement des acteurs du soin au point que beaucoup d'entre eux se résignent. Ils cessent de prendre des initiatives et d'écouter les cris des usagers pour se protéger, pour survivre. *« Tu ne tiendras le coup que si tu n'en as rien à faire des gens. Sinon tu es foutue »* voilà le conseil qu'à reçue une conseillère en insertion lors de son premier jour de travail.

Ces situations ne tombent pas du ciel. Elles sont le fruit d'une « *approche comptable du soin au détriment d'une approche humaine* ». Cette organisation économique et sociale imposée par des gestionnaires éloignés des réalités du terrain met en place des méthodes de travail obsédées par la baisse des coûts et la recherche de rentabilité : tarification à l'acte dans la santé, financement par appel d'offre dans le social, critères chiffrés, mise en concurrence des acteurs...

Dans cette vision du soin, la dignité de la personne humaine n'est plus une exigence, seul l'équilibre de la balance économique compte. C'est ce que dénonce le pape François dans son encyclique « La joie de l'évangile » quand il écrit : « *De même que le commandement de "ne pas tuer" pose une limite claire pour assurer la valeur de la vie humaine, aujourd'hui, nous devons dire "non à une économie de l'exclusion et de la disparité sociale". Une telle économie tue. Il n'est pas possible que le fait qu'une personne âgée réduite à vivre dans la rue, meure de froid ne soit pas une nouvelle, tandis que la baisse de deux points en bourse en soit une. Voilà l'exclusion. On ne peut plus tolérer le fait que la nourriture se jette, quand il y a des personnes qui souffrent de la faim. C'est la disparité sociale. Aujourd'hui, tout entre dans le jeu de la compétitivité et de la loi du plus fort, où le puissant mange le plus faible. Comme conséquence de cette situation, de grandes masses de population se voient exclues et marginalisées : sans travail, sans perspectives, sans voies de sortie* »¹.

En plaçant le bien commun et le dialogue social au-dessus des lois du marché, le système de protection sociale de notre pays a donné accès aux soins et à la sécurité à des millions de personnes modestes qui en était exclues. Cette construction historique, fruit des luttes sociales, est une fierté pour notre pays. Mais depuis quelques dizaines d'années, les politiques publiques ne cessent de faire marche arrière pour retourner « *dans le jeu de la compétitivité et de la loi du plus fort, où le puissant mange le plus faible* ».

UNE VISION DÉSHUMANISANTE DE LA PERSONNE

Ce système nourrit une idéologie déshumanisante qui ne considère la personne humaine qu'en fonction de son utilité économique. C'est cette idéologie que le pape François nomme « *la culture du déchet* ».

Les usagers sont accusés d'être des profiteurs, des inutiles, des déchets. Un regard négatif et culpabilisant qui pousse nombre d'entre eux à renoncer aux soins et à leurs droits. Dans la même logique, on demande aux acteurs du soin de ne pas compter leurs heures et surtout de laisser leurs états d'âme au vestiaire. Tous les savoir-être qui sont le cœur de ces métiers : empathie, bienveillance, écoute, sensibilité... sont considérés comme des fragilités. Dans cette « culture du déchet », l'usager baisse la tête et le soignant n'est qu'un technicien docile. Aucun des deux n'est consulté dans la construction des politiques publiques dont ils sont pourtant le cœur.

Cette culture du déchet se diffuse comme un poison dans toutes les veines de notre société. Partout, elle nous fait fermer les yeux, boucher les oreilles et museler la bouche devant ces situations de souffrances. « *Presque sans nous en apercevoir, nous devenons incapables d'éprouver de la compassion devant le cri de douleur des autres, nous ne pleurons plus devant le drame des autres, leur prêter attention ne nous intéresse pas, comme si tout nous était une responsabilité étrangère qui n'est pas de notre ressort* »² écrit le pape François dans « *la joie de l'évangile* ».

L'épidémie du Covid-19 fut l'occasion pour beaucoup de nos concitoyens de sortir de ce déni. Les difficultés rencontrées par les acteurs de la santé au cœur de l'épidémie et l'énorme travail fourni par les acteurs du travail social maintenant et dans les années à venir pour panser les plaies de cette crise nous concernent directement. Nous ne pouvons plus accepter de voir le pouvoir de l'argent et la culture du déchet saper ce qui est au cœur de notre fraternité humaine.

« CELUI QUI EST BLESSÉ, NOUS RÉVÈLE DIEU »

Comme chrétiens du milieu ouvrier, nous voulons lancer un message fort aux acteurs du travail social et de la santé. Nous sommes à vos côtés pour dire non à l'argent roi qui asphyxie notre protection sociale et l'engagement de tant de soignants. Nous sommes à vos côtés pour dire non à la culture du déchet qui exclue et qui transforme tout en marchandises. Comme nous l'a appris Jésus Christ, nous croyons qu'à chaque fois que nous prenons soin d'une personne en souffrance, c'est d'un de nos frères que nous prenons soin. C'est de l'humanité toute entière que nous prenons soin. C'est de Dieu lui-même que nous prenons soin.

Nous croyons « *profondément que celui qui est blessé, physiquement, mentalement ou socialement, nous révèle Dieu, si nous savons à la manière du Christ écouter et discerner avec d'autres l'amour qu'il peut susciter. Il peut devenir alors l'élan vital pour nos communautés humaines, cet amour partagé engendrant une joie contagieuse* »³.

¹ Pape François, Exhortation apostolique « *Evangelii gaudium* », 24 novembre 2013, Cité du Vatican, §53

² Pape François, Exhortation apostolique « *Evangelii gaudium* », 24 novembre 2013, Cité du Vatican, §54

³ Extrait du témoignage de Francis Merckaert, médecin et diacre, sur le site internet du diaconat permanent - <https://diaconat.catholique.fr/temoignages/292034-diacre-medecin-service-migrants/>

REMETTRE LA PERSONNE HUMAINE AU COEUR DU SOIN !

Comme chrétiens du milieu ouvrier, nous voulons lancer un appel fort à nos dirigeants. Ouvrez les yeux et écoutez la souffrance et la colère des acteurs de terrain. Ensemble, sortons de cette approche gestionnaire du soin et osons de nouvelles voies. Elles sont déjà à l'œuvre sur le terrain. Partout, des acteurs du soin résistent et portent d'autres manières de vivre le travail social et la santé. Ils profitent de toutes les failles du système pour faire vivre des pratiques profondément humaines, pour lancer des projets qui mettent la personne au centre et pour donner aux acteurs locaux les moyens et le temps pour vivre le soin dans toutes ses dimensions. Partout, où on leur laisse leurs chances ces initiatives portent du fruit.

Dans la continuité de la pensée sociale de l'Église, nous invitons nos concitoyens et nos dirigeants à :

- Renforcer et améliorer notre protection sociale en sortant toutes les activités du travail social et de la santé des logiques de marché.
- Associer pleinement les acteurs de terrain et les usagers dans la construction des politiques et des décisions qui les concernent et dont ils sont les premiers experts.
- Donner les moyens financiers, humains et matériels suffisants aux acteurs du travail social et de la santé dans une logique de responsabilité collective et de vision à long terme.
- Faire confiance aux acteurs de terrain avec moins de bureaucratie et plus de souplesse pour sortir des cases des dispositifs quand cela est nécessaire.
- Changer de regard sur les personnes en situation de fragilité. Ils ne sont pas des fardeaux ! Parce qu'ils sont nos frères et qu'ils nous rendent plus humains, favorisons leur participation à toutes les décisions qui les concernent et veillons à ce que les politiques publiques leur donnent une place préférentielle.
- Rendre les services publics accessibles à tous en facilitant le recours aux soins et aux droits et en sortant de la logique du tout-dématérialisé pour donner accès à tous à un contact humain de proximité.
- Remettre le savoir-être humanisant et le sens de l'engagement au cœur de la formation et de la pratique des métiers du travail social et de la santé.
- Reconnaître le travail et l'engagement des acteurs du soin par un salaire à la hauteur de leur utilité sociale, des conditions de travail dignes, du temps dédié pour relire leurs pratiques et donner du sens de leur travail.

Le 13 juillet 2020 entre le gouvernement et des syndicats ont signé un accord qui apporte une reconnaissance de l'engagement des soignants par la revalorisation des salaires. Malheureusement, il oublie de nombreux acteurs du soin comme les salariés du privé non-lucratif ou les professionnels du travail social. Mais bien plus que la juste et indispensable revalorisation des salaires ce que demandent les acteurs du soin c'est du temps ! Du temps pour faire leur travail avec plus d'humanité. Un temps synonyme d'embauches suffisantes, d'ouvertures de places et de lits.

Un choix de société qui nous demande de sortir définitivement de la logique comptable et gestionnaire imposée depuis des années au monde du soin. Pas seulement pour les acteurs du soin mais parce qu'ainsi nous participerons à construire une société où les pauvres, les doux, les affligés, les affamés et assoiffés de justice, les miséricordieux, les cœurs purs et les artisans de paix pourront enfin être heureux⁴.

⁴ Inspiré des Béatitudes, évangile selon Matthieu chapitre 5, versets 3 à 12.



Mission Ouvrière du diocèse de Lille

39, rue de la monnaie 59000 Lille
missionouvriere@lille.catholique.fr

La Mission Ouvrière est le service de l'Église catholique dédié aux personnes du milieu ouvrier et des quartiers populaires.



molille.wordpress.com



@mo_lille



@MO_Lille



@missionouvrierelille