

Mon expérience me permet d'affirmer qu'il n'y a aucune règle, aucune "démarche cohérente" systématique entre ces trois acteurs (l'aidé, l'aidant pro et l'informel). Il existe autant de relations possibles qu'il y a de personnalités.

De 4 à 22 ans, placée en foyer de rééducation, les relations entre les pros et mes parents étaient pour ainsi dire inexistantes si ce n'est les questions administratives: si on leur disait "votre fille doit subir une opération des jambes", que pouvaient-ils répondre à part "ah bon!"

Ensuite, j'ai emménagé dans un appartement faisant parti d'un foyer-logements et j'ai eu à gérer moi-même mes demandes du jour au lendemain: c'est très difficile, demande de l'assurance en soi, de la maturité. J'ai eu à faire à des professionnels qui n'en étaient pas (60% environ!), même mon médecin de quartier la 1ère fois que je l'ai appelé m'a dit: "je suis désolé, les I.M.C. on les a survolés à la fac, il va falloir que vous m'expliquiez et que je fasse des recherches, mais j'accepte": ça fait 18 ans que je l'ai choisi.

Quand j'ai emménagé, c'est ma famille qui m'a aidée: nettoyer, ranger...Et très vite, j'ai compris qu'excepté cette période d'installation, il ne fallait pas que ma famille en fasse trop quand elle était chez moi car certaines des intervenantes "pros" me faisaient des réflexions du type: "ta grand-mère n'a pas eu le temps aujourd'hui?" Ce que faisait ma grand-mère était devenu un dû. Peu à peu, je lui ai interdit de faire du ménage quand elle venait me voir, certes j'aime avoir un appartement propre et rangé (surtout quand y passe 90% de son temps), mais pour moi, les auxiliaires de vie étaient là pour m'aider dans les actes de la vie quotidienne (toilette, repas, ménage...), et non pas une dame de 70 ans. Les expériences successives comme celle-ci, et d'autres comme mon ex compagnon qui lui aussi aurait dû faire selon certaines "pros" presque tout dans la maison (après 8h de travail dans un frigo) ou ma fille qui aurait dû laver son bol avant d'aller à l'école, ses affaires... depuis l'âge de 7 ans etc... m'ont appris qu'il n'y avait en fait presque aucune relation triangulaire, mais que c'était à moi de gérer au mieux les mécontentements des uns et des autres et seulement moi.

Les quelques fois où les choses se passent bien c'est quand les intervenants, pros ou pas, sont des gens qui ont choisi ce métier très difficile d'aide à la personne, et qui ont en eux :

- une certaine éducation (la politesse, frapper, et un mot gentil ou un sourire n'a jamais tué personne),
- un respect de l'autre (à une dame de 70 ans: attendez madame, j'ai 20 ans laissez-moi faire, quand-même!)
- et une capacité de se mettre à la place de l'autre, et être capable d'intervenir chez des gens sans porter de jugement sur leur façon de vivre.

Tout ceci est pour moi très important, encore plus que savoir faire une toilette (chacun peut tout de même choisir de quelle façon il veut se laver!) Sur 17 intervenantes qui viennent chez moi, seulement 4 et non diplômées ont ces qualités.

Or, au vu des très nombreuses stagiaires que j'ai connues et formées, je peux le dire car elle m'ont souvent choisie pour leur rapport de stages, aucune école ne demande la même chose, et les 3/4 demandent n'importe quoi, et en plus il n'y a pour ainsi dire aucune sélection à l'entrée, (il est connu que les femmes qui n'aimant la scolarité sont envoyées chez les jeunes enfants, chez les personnes handicapées ou âgées) et pour celles qui l'ont réellement choisie, qui aurait envie de porter des messages auxquels elles adhèrent comme nous, elles n'en ont pas le droit sous prétexte d'être recalées.

Tous ces disfonctionnements sont générateurs de conflits. L'absence d'éducation, d'altruisme, de capacité de se mettre à la place de l'autre, du libre choix de ce travail et, il faut aussi en parler, les différences de cultures ou certaines superstitions, sont des critères de tensions importants dans le quotidien et lorsqu'ils s'accumulent peuvent devenir invivables, jusqu'à la maltraitance.

Si la famille se mêle des conflits, elle est critiquée (elle est trop protectrice) ainsi que l'utilisateur (pas assez mûr), et pour la plupart des usagers, utiliser la famille pour se faire entendre, c'est être encore un peu plus infantilisé.

Lorsque les tensions, qui ne peuvent se résoudre aboutissent à la maltraitance, j'ai pu constater (en 36 ans d'établissements divers) qu'une seule fois la plainte des parents d'un usager a abouti au renvoi d'un membre du personnel.

Bien sûr, ces cas extrêmes n'existent que si la direction ne sélectionne, ni ne sanctionne le cas échéant, et n'a aucune ligne directrice pour gérer le personnel et son établissement. Mais c'est bien souvent le cas. Pour conclure, je peux affirmer que si j'avais écouté les professionnels je n'aurais jamais eu mon Bac (prof spécialisé et responsable de l'enseignement dans mon foyer) : donc pas d'université, je n'aurais jamais emménagé dans un appartement, je n'aurais jamais eu de vie amoureuse (strictement interdit dans les foyers collectifs) encore moins d'enfant ni d'animaux, une vie "normale" tout simplement. Même ma famille ne m'a pas encouragée (trop effrayée de cette "aventure"). Je serais encore dans une chambre de 10m², à faire des activités obligatoires et inintéressantes, à manger, se coucher, se laver... à des heures régulières et obligatoires : je me serais suicidée.

Valérie Gellon