

Le sentiment de compétences des préposés aux bénéficiaires en centre d'hébergement : l'influence des aidants familiaux

François AUBRY
Université de Sherbrooke
Université de Franche-Comté (France)



Centre de recherche
sur le vieillissement
Research Centre
on Aging



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

1. Présentation du contexte de recherche et des objectifs

- Notre étude s'inscrit dans le cadre d'une recherche doctorale:
 - Comparaison France / Québec
 - Concerne le travail des aides-soignantes et des préposés aux bénéficiaires travaillant dans les centres d'hébergement (Ici: présentation des données québécoises).
- Objectif général: Comprendre le processus de transmission des compétences professionnelles. Sont-elles uniquement une question de formation?

1. Présentation du contexte de recherche et des objectifs

2 points d'intérêt importants:

- Comprendre l'influence du jugement de compétence émis par les aidants familiaux sur la conviction des préposés d'être compétents dans leur métier.
- Comprendre comment les préposés aux bénéficiaires se représentent les situations consensuelles ou conflictuelles avec les aidants familiaux: quel accord possible? Quelles sont limites de cet accord?

2. Méthodologie

- ▶ 23 entrevues réalisées auprès de préposés aux bénéficiaires dans 2 centres d'hébergement de l'Estrie (en temps complet, temps partiel et temps partiel occasionnel).
- ▶ 70 heures d'observation directe non-participante, en suivant 2 préposés (un dans chaque centre d'hébergement).
- ▶ Observer / Interroger les préposés concernant les interactions avec les aidants familiaux.

3. Synthèse des résultats

- ▶ On observe un processus de catégorisation collective des aidants par les préposés:
 - les aidants « critiques »: ceux qui jugent négativement le travail des préposés sans se soucier de leurs conditions de travail.
 - les aidants « compréhensifs »: ceux qui comprennent les limites de l'action des préposés.
 - les aidants « absents »: pas ou peu présents dans l'organisation.

3. Synthèse des résultats

- ▶ Pourquoi une telle catégorisation ? Pas seulement une affinité entre deux acteurs!



Liée aux difficiles conditions de travail (dénoncées par les préposés lors de l'entrevue) subies collectivement par les préposés aux bénéficiaires.

3. Synthèse des résultats

- ▶ Les préposés ont tendance à attribuer leur sentiment de compétence à des causes externes à eux-mêmes.
- ▶ Les gratifications et les jugements négatifs occasionnent la même attribution externe.
- ▶ Ce type d'attribution (« locus de contrôle ») concerne davantage les employés « exécutants » que les acteurs décisionnels.

3. Synthèse des résultats : Gratifications

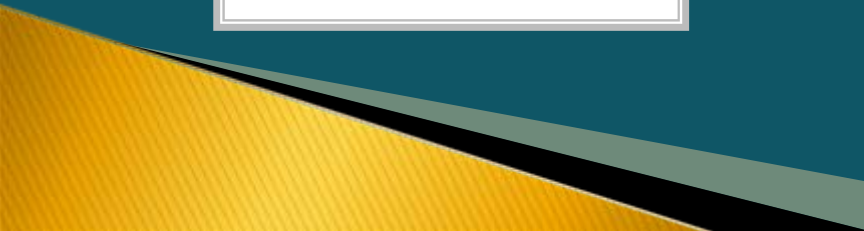
Gratifications de la part
des aidants familiaux



Sentiment de
compétence
professionnelle

Attribution
externe

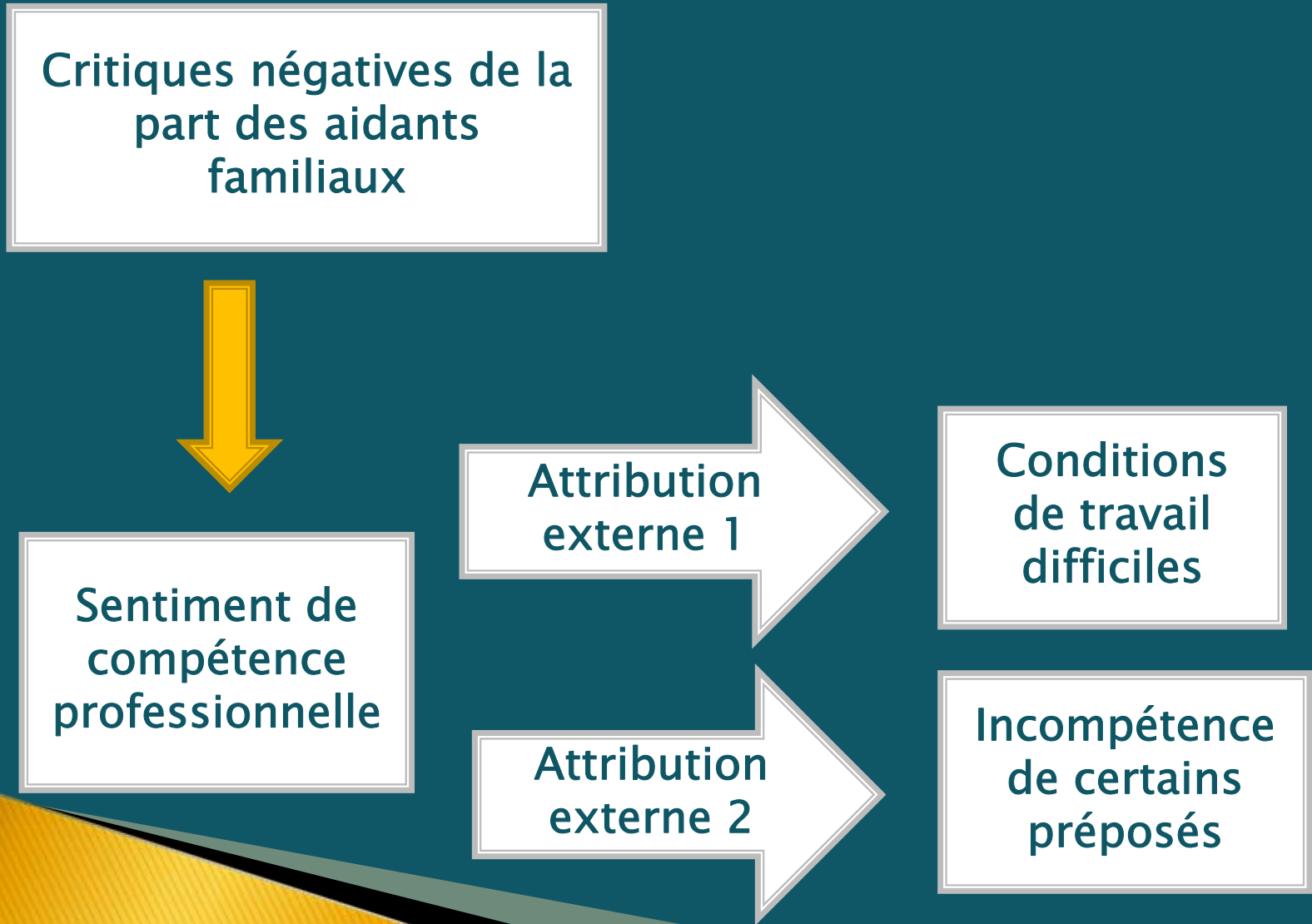
Collectif de
travail



3. Synthèse des résultats : Gratifications

- ▶ On note une difficulté pour les préposés d'accepter individuellement les gratifications familiales des aidants « compréhensifs ».
- ▶ Les préposés considèrent que le collectif de travail est en grande partie responsable du « bon » travail.

3. Synthèse des résultats : Critiques



3. Synthèse des résultats: Critiques

- ▶ Relativement aux critiques des familles: diversité des réactions de la part des préposés.
- ▶ Pour les uns: uniquement une mise en cause des conditions de travail qui est responsable de la diminution de la qualité du service fourni.
- ▶ Rôle central du collectif, du groupe de pairs de préposés face aux mauvaises conditions de travail.

3. Synthèse des résultats: Critiques

- ▶ Pour les autres (tendance majoritaire): Mise en cause des conditions de travail + Absence de défense collective entre préposés. Accusation de mauvaise qualité du travail par certains collègues.
- ▶ La mauvaise qualité du travail dénoncée par les aidants familiaux a pour cause l'incompétence de certains membres de l'équipe.
- ▶ Problématique de la solidarité entre les membres préposés au bas de la hiérarchie organisationnelle.

3. Synthèse des résultats

- ▶ Comparaison France / Québec:
- ▶ France: la gratification familiale est acceptable seulement au nom du collectif (et pas seulement individuellement)
- ▶ La critique familiale implique une très forte cohésion défensive: la responsabilité de la faute jugée par la famille ne relève pas d'un préposé, mais des mauvaises conditions de travail.
- ▶ Raison première: l'organisation du travail. Les préposés en TPO n'existent pas en France. Coprésence longue des acteurs dans une même équipe.

4. Implications pour l'intervention

- ▶ 1) Est-il possible / souhaitable / envisageable que les préposés se distinguent les uns des autres?
- ▶ 2) Comment favoriser la valorisation du travail individuel tout en préservant la cohésion d'équipe, nécessaire au fonctionnement organisationnel ?
- ▶ 3) Comment utiliser les critiques des aidants familiaux de manière optimale afin d'améliorer les services tout en préservant le sentiment de compétences des préposés?

4. Implications pour l'intervention

- ▶ Solution donnée par les préposés: une amélioration des conditions de travail, qui passe par:
 - Reconnaissance de la part des personnes qu'ils appellent les « patrons », c'est-à-dire la hiérarchie organisationnelle.
 - Augmentation du personnel au moment des « toilettes », considérées comme le moment critique de la journée.

4. Implications pour l'intervention

- ▶ Les réponses données par les préposés sont plus de l'ordre de l'organisationnel que de l'affinitaire.

Réponses de la part des préposés concernant la distinction individuelle par la gratification familiale:

- Tendance négative: le travail doit se faire en collectif.
- Tendance positive: la gratification permettrait une reconnaissance individuelle importante.

Conclusion

- ▶ Besoin de rehausser la reconnaissance au travail des préposés aux bénéficiaires pour favoriser le développement d'un sentiment de compétences individuel et collectif.
- ▶ Préposés interrogés: importance de l'amélioration des conditions de travail est une condition essentielle à une interaction réussie entre aidant familial et préposés.