

Empêchées de moins faire

Ce changement de paradigme, qui suppose de passer de la civilisation du travail à la société du *care*, implique de mettre l'accent sur les conditions matérielles du *care*. Celui-ci n'est ni une disposition ni une vertu, c'est un travail qui ne se fait pas par enchantement. Or travailler ne répond jamais à une logique simple, encore moins binaire. Travailler, c'est difficile. Par exemple, même dans la meilleure organisation gériatrique du monde, changer une couche, redresser une personne impotente, faire manger quelqu'un qui risque la fausse route resteront des tâches pénibles et angoissantes. Cette pénibilité peut être surmontée et sublimée si le travail a du sens pour la personne qui le fait – et si ce sens est partagé, c'est encore mieux –, mais ni le sens, ni la communauté d'appartenance ou le collectif ne suppriment la pénibilité, ils la rendent seulement mieux tolérée. Et il est bien vrai que cela change tout. Une société du *care* serait une société décente, au sens d'Avishai Margalit¹⁷, où l'on prendrait soin de ceux ou celles qui prennent soin des autres. Cela signifierait que les auxiliaires de vie, les aides médico-psychologiques, les femmes de ménage et autres hôtelières, en institution ou au domicile, dans les activités de « *care* nécessaire » aux personnes vulnérables comme dans les services aux adultes compétents, seraient toujours traitées comme des fins en soi, c'est-à-dire comme des personnes – ayant leur mot à dire et le disant – et non comme des instruments au service des autres, des sortes de prothèses animées qui exécuteraient tous nos ordres sans broncher, voire les anticiperaient avec zèle et enthousiasme.

Des travailleuses, pas des esclaves. Je veux dire: des gens qui ont aussi le droit de s'asseoir. Or je voudrais commencer par là, par le plus trivial: pour les travail-

17. Avishai Margalit, *La Société décente*, *op. cit.*

leuses subalternes du *care*, une difficulté quotidienne consiste à pouvoir se reposer et « souffler » entre deux tâches. Le faisceau d'attentes qui leur est adressé construit insidieusement une situation de disponibilité permanente qui est caractéristique du travail de *care*.

Première incursion à la Villa Plénitude. Des personnes âgées doivent se rendre à une animation. Ce peut être un cours de tai-chi ou une séance d'art-thérapie. Mais ce pourrait être aussi bien un rendez-vous avec la psychologue, le médecin, ou encore l'annonce de la visite d'un membre de la famille. À la place de l'animatrice, ce pourrait être la cheffe hôtelière, l'infirmière, la médecin coordinatrice ou l'une des psychologues, ce serait pareil. La demande est toujours la même : changer les personnes avant l'activité pour qu'elles puissent en profiter les fesses au sec et sans odeurs perturbatrices. C'est une question de confort et de respect des personnes âgées. Des soignantes sont visiblement assises. Elles ne font rien. Peut-être même bavardent-elles un peu, entre elles, et l'on ne sait trop bien dans quelle langue. L'animatrice leur demande avec un grand sourire et beaucoup d'entrain de bien vouloir changer Mme Machin et M. Tartempion. Elle s'offusque que ce ne soit jamais spontanément et presque toujours de mauvaise grâce que les soignantes s'extraitent de leur siège et s'exécutent. Même si son expérience lui fait savoir que la réalité est plus compliquée, ce dont elle témoignera en d'autres occasions, il est clair qu'elle éprouve sur le moment de la jubilation à mettre en scène cette vision managériale péjorative selon laquelle les travailleuses seraient pour la plupart des fainéantes, des personnes de mauvaise volonté ou « maltraitantes ». Cela met d'autant en valeur ses propres efforts.

Mais la réalité peut être lue d'un autre point de vue. Dans une maison de retraite, il y a toujours quelque chose à faire. Une vraie calamité. Cela ne s'arrête jamais, toujours une couche à changer, une personne à redresser dans son fauteuil, et puis un placard à nettoyer,

une chambre à désinfecter, les toilettes qui sont souillées... Et bien sûr, il y a toujours quelqu'un qui s'estime en droit de demander, pour le bien des résidents, une tâche ingrate, un effort supplémentaire aux soignantes. La charge de travail est illimitée, la demande est sans fin... le corps des soignantes, lui, a ses limites¹⁸. Du côté des spécialistes du travail, qui se veulent la plupart du temps des défenseurs de l'honneur des travailleurs, on entend souvent le poncif que ceux-ci veulent bien faire et qu'on les en *empêche* (les empêcheurs incriminés sont nombreux : les directions, les chefs, la gestion...). Empêchées, ici, les soignantes le sont surtout de pouvoir souffler. Les plus malignes ou les plus chanceuses se cachent pour se reposer. On les cherche, où sont-elles ?

L'animatrice a-t-elle eu tort de demander ? Bien sûr que non, au sens où la qualité de son travail est en effet tributaire du bien-être corporel des résidents dont elle s'occupe. Écouter un concert de piano dans une couche trempée n'a rien d'agréable ni pour soi ni pour le voisinage. Aurait-elle dû faire le change elle-même ? Considérons pour l'instant que ce n'est pas sa fonction, que sa qualification la protège du sale boulot. De l'autre côté, l'entrain de l'animatrice agace les soignantes, mais imagine-t-on une animatrice qui ferait la tête ou aurait l'air déprimée ? Même les jours où elle est moins en forme, elle doit fournir ce travail émotionnel. Elle est censée avoir l'air dynamique et dynamiser les autres : les « animer ». Cela se traduit aussi par le fait qu'elle parle fort, avec une diction un peu théâtrale, en articulant beaucoup et en terminant systématiquement ses phrases sur une note ascendante. Une note optimiste.

18. J'utilise ici « soignantes » en un sens générique qui inclut les hôtelières et les femmes de ménage ; je le fais souvent dans la suite du texte dans la mesure où cette division du travail est relativement arbitraire, non seulement parce qu'il y a quelques années toutes faisaient partie de la même équipe, mais encore parce que, comme on le verra, les hôtelières et les femmes de ménage font également du travail de *care*.

Dans ce premier récit, il n'y a ni bonnes ni mauvaises travailleuses. L'animatrice sait que les soignantes ne sont pas si paresseuses qu'elle le dit, tandis que celles-ci ont conscience qu'elle remue des montagnes pour ensoleiller un peu la journée d'un « public » pas évident à conquérir. Ce que les gens disent avec humeur dans un moment où ils ne parviennent pas à faire plier l'action des autres au service de la leur, un moment où les autres leur résistent, ne constitue pas leur unique façon de les voir ou de les juger. Mais, dans un travail d'équipe, les stratégies des unes et des autres ne sont pas toujours synchrones ou convergentes, aussi assiste-t-on à des conflits d'intérêts, des petites guerres insidieuses, des frictions, des rapports de force autour d'un travail que personne ne veut faire, des contraintes liées à des activités différentes mais hiérarchisées et interdépendantes, beaucoup de fatigue, des rires et des moments volés. Oui, des moments où les soignantes n'ont pas du tout l'intention de bien faire, mais celle de s'économiser, de *moins faire*. Parce que, disent-elles, « elles ne sont pas des esclaves ». Et quand elles le disent, comme elles sont noires, forcément, qu'elles en aient eu l'intention ou pas, cela produit un certain embarras.