



CONDITIONS D'ÉMERGENCE
ET DE PRISE EN COMPTE DE
LA PAROLE EN PSYCHIATRIE
RÉFLEXIONS À PARTIR D'ENQUÊTES
ETHNOGRAPHIQUES DANS DES UNITÉS
D'HOSPITALISATION

ANA MARQUES
Projet PROPLAINT

Sociologue
EPS à Ville Evrard
France



*La participation des usagers
en santé mentale*

Mercredi 25 mai 2022 - de 13h à 17h à Namur



CRITIQUE ORDINAIRE

Présentation d'une partie des résultats du programme de recherche
PROPLAINT qui a porté sur la critique ordinaire.
Ordinaire dans le sens de quotidienne, banale, fréquente.

La recherche, financée par l'Institut pour la Recherche en Santé Publique, s'est déroulée dans un contexte de démocratisation visant à permettre aux personnes d'avoir davantage une voix qui modifie les rapports entre soignants et soignés. Il s'agissait donc de sortir de la logique des "plaintes" des usagers.

L'étude a porté sur le processus, au sein d'une unité de soin, depuis l'émergence de la parole jusqu'au traitement de ces plaintes, ainsi que tous les effets de cette activité « critique » des usagers :

- Comment l'institution s'organise pour permettre l'expression de cette activité critique ?
- Quels sont les impacts sur l'institution, en quoi l'institution change sa façon de faire ?
- Qu'est-ce que ce changement institutionnel va produire sur les personnes, sur les usagers ?

En psychiatrie, cette démarche prend une coloration toute particulière du fait du statut spécifique de la parole des personnes dans le dispositif psychiatrique et thérapeutique. Au sein d'une consultation médicale somatique, le patient va dire où il a mal, s'expliquer, parler, etc. Tout cela, c'est l'informel. Alors qu'en psychiatrie ce que la personne dit, la cohérence, la façon de l'exprimer, la parole de l'utilisateur est déjà l'objet sur lequel on va travailler. C'est en quelque sorte l'imagerie qu'on peut avoir dans d'autres disciplines médicales. En psychiatrie, l'imagerie, c'est la parole elle-même.

Et donc il y a tout un dispositif, qui se met en place tout de suite, de qualification de la parole des usagers : Est-ce que c'est un point de vue ? Est-ce que c'est un symptôme ? Est-ce que c'est une forme de participation ? etc.

L'étude PROPLAINT se centre sur l'activité critique des personnes. « Activité critique » ne signifie pas dire du mal, c'est plus complexe que cela. Il ne s'agit pas uniquement de plaintes mais bien de réflexions au sujet de ce qui est en train de se passer. Avoir un point de vue et le formuler, c'est ça l'activité critique.

ENQUÊTE ET RÉSULTATS

L'enquête s'est déroulée dans une unité d'hospitalisation de 27 lits, qui accueille une population très hétérogène (du point de vue du diagnostic, du consentement, de l'âge, de l'origine socioprofessionnelle, etc.) et dont l'équipe est composée classiquement d'une diversité de professionnels.

Les nombreuses et diverses sollicitations provenant des usagers (ayant rapport avec le traitement ou simplement avec des actions du quotidien comme le repas ou la pause cigarette) peuvent être qualifiées de plaintes ou de critiques qui se font là, dans le bruit de fond, "comme ça".

Elles suscitent différentes réactions qui sont liées aux conditions de travail et aux mandats des professionnels (la temporalité, le temps de présence, la disponibilité, l'objectif de la présence, etc.). La thématique de la disponibilité est identifiée comme un objet de débat et constitue un problème central.

Un parallèle est notamment effectué avec les réunions formelles « soignants + soignés », au sein desquelles le bruit de fond quotidien et les critiques exprimées de façon diffuse se transforment en un espace prévu et adapté pour la discussion. La finalité de ces réunions est de discuter de l'organisation et des problématiques de service. Les patients peuvent aussi y exprimer leur mécontentement mais cela entraîne souvent un autre type de réaction de la part des professionnels : l'acceptation, l'écoute et l'accueil de la parole sont plus aisés et la réaction n'est plus celle de la défense, ou de mise en doute de la parole.

Conclusion :

Il est intéressant de se questionner sur la manière dont un service, plongé dans un bruit de fond de sollicitations, peut entamer un travail spécifique avec le personnel pour entendre la parole des usagers. Ce qui ne veut pas nécessairement dire répondre favorablement à leurs demandes mais les prendre en compte, en discuter, expliquer, réagir, etc. Cette recherche démontre l'intérêt de réfléchir à la mise en place de dispositifs afin d'entendre tous ces petits moments non formalisés d'expression quotidienne du point de vue des usagers et d'essayer d'en faire quelque chose.

Plus d'info :

www.iresp.net/wp-content/uploads/2021/06/Diaporama_Emanuelle-FILLION-Sebastien-SAETTA.pdf
www.cnsa.fr/documentation/livret_des_recherches_finances_medico-social_final.pdf