

# De la confiance trahie à la faute, n'y a-t-il qu'un pas ? Une réponse à [Laliberté](#)

COMMENTAIRE / COMMENTARY

Nourredine Ferroum<sup>1</sup>

Reçu/Received: 9 Jun 2015

Publié/Published: 16 Jul 2015

Éditeurs/Editors: Aliya Afhdal & Charles Marsan

Travail créatif discuté/Creative Work discussed: M Laliberté. [Magie de Noël à la résidence intermédiaire](#) *BioéthiqueOnline* 2013, 2/11

2015 N Ferroum, [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#)

## Résumé

La prise en charge des personnes vulnérables implique des questions d'équilibre au niveau de l'organisation d'offre de soins public-privé et des questions de confiance à l'égard du patient.

## Mots clés

confiance, éthique, faute, personnes vulnérables, résidence, ressource intermédiaire

## Summary

The management of the vulnerable persons involves questions of balance at the level of the organization providing public-private healthcare and questions about patient trust.

## Keywords

trust, ethics, fault, vulnerable persons, residence, intermediate resource

## Affiliations des auteurs / Author Affiliations

<sup>1</sup> Consultant, Montréal, Canada

## Correspondance / Correspondence

Nourredine Ferroum, [nferroum@gmail.com](mailto:nferroum@gmail.com)

## Conflit d'intérêts

Aucune déclaré

## Conflicts of Interest

None to declare

## Introduction

Un conte. Voilà une belle manière d'aborder les choses, à la fois pour illustrer le quotidien de la prise en charge des aînés et pour soulever les questions éthiques relatives à la prise en charge des personnes vulnérables. « [Magie de Noël à la résidence intermédiaire](#) » [1], c'est d'abord une histoire tragique, celle de Monsieur Julien qui perd la vie le soir de Noël. L'expression artistique est un prétexte à l'échange, un moyen plaisant et efficace de faire réfléchir, une ruse pour nous interroger et interroger les valeurs affichées par notre société. Il est en effet des questions que l'on ne se pose pas, des choses que l'on ne voit plus ou que l'on ne souhaite plus voir, des événements qui viennent questionner nos valeurs, mais qui tombent rapidement dans l'oubli. Si les questions éthiques apparaissent lors de la confrontation des valeurs et principes à une situation réelle, alors l'art permet d'imaginer, de mettre en scène les situations où le questionnement éthique est sollicité.

Ce conte urbain est également l'histoire d'un concept de prise en charge qui cherche à allier les qualités d'adaptation et de proximité attribuée aux opérateurs privés avec les capacités de contrôle prétendument inhérentes au secteur public. C'est aussi une question de confiance, celle que Monsieur Julien accorde à ses interlocuteurs, qui ne sont pas seulement pour lui des prestataires de services, mais bien des personnes à qui il confie ses peurs et sa vulnérabilité. C'est enfin l'histoire de responsabilités, individuelles et collectives, qui interrogent notre implication dans la prise en charge des personnes vulnérables.

## Une ressource, une résidence et un concept intermédiaires?

Du point de vue des personnes, une ressource intermédiaire (RI) pourrait être un domicile temporaire aux moyens adaptés en attendant des jours meilleurs ou de nouveaux besoins. Dans le cas qui nous occupe, c'est plutôt le jargon administratif qui s'impose et le terme « intermédiaire » fait référence à un statut entre privé et public. Selon la définition officielle, c'est :

une ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public. [2]

En clair, une ressource intermédiaire est constituée par au moins une personne servant d'intermédiaire entre un établissement public, auquel elle est liée par contrat, et les usagers que ce dernier lui confie afin de fournir un milieu de vie et des services adaptés aux besoins.

Comme le dit la narratrice Maude Laliberté dans son conte urbain, les RI c'est du partenariat public-privé « *PPP, là où le public paye le privé!* » [1]. Le conte nous interroge : peut-on confier une responsabilité sociale à des prestataires privés? Et si oui, comment satisfaire les exigences que cela implique en termes de prise en charge tout en répondant à l'exigence de profit? Est-il juste, en accord avec les valeurs de la société québécoise de « *socialiser les pertes, privatiser les profits* » [3]? S'agit-il au contraire de mettre en place, de manière souple, efficace et adaptée, des lieux inscrits dans la communauté répondant aux besoins des personnes mieux que ne le feraient seuls les établissements publics?

Dans le conte, il apparaît clairement que ce n'est pas seulement le statut juridique qui garantit les conditions de vie et la qualité de la prise en charge, mais bien les interactions entre un environnement et des comportements individuels, entre des composantes organisationnelles et des facteurs humains. Pour autant, doit-on s'en remettre à la seule confiance pour prendre soin des personnes vulnérables?

## Une question de confiance

Vouloir développer et mettre en œuvre un concept de milieu de vie naturel qui se substituerait à un milieu de vie institutionnel semble être une réponse de bon sens pour des personnes avec le profil médical de Monsieur Julien. En le confiant à une RI, il serait ainsi remis entre les mains d'une personne responsable.

La personne responsable, qu'elle soit personne physique ou personne morale, est réputée apte à rendre les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers. Elle possède des compétences de gestion et d'organisation et offre un environnement physique répondant à certains critères d'accessibilité, de sécurité, de confort et d'adaptation en fonction du profil de la clientèle hébergée. [4]

Au-delà du processus décisionnel d'accès aux RI, cela suppose donc de faire confiance à des personnes réputées aptes à la prise en charge des personnes vulnérables. Mais la confiance ne saurait être aveugle. Elle ne saurait exister sans règles établies, sans aucun contrôle, sans imputabilité. Il en va ainsi, par exemple, de la gestion de la sécurité qui n'est pas seulement une obligation technique, mais aussi une responsabilité morale envers des personnes qui nous font confiance et remettent entre nos mains ce qu'ils ont de plus cher.

Savez-vous c'était quoi sa plus grande peur, de mourir noyé dans ses poumons tout seul la nuit. Il voulait dont pas mourir tout seul, il aimait trop le monde pour ça mon bon Monsieur Julien. Pis c'est vrai que ça peut faire un peu peur la mort, surtout la nuit! Moi, je lui ai promis que je serais là à lui tenir la main s'il en avait de besoin... [1]

En négligeant la surveillance de Monsieur Julien et en le laissant mourir seul et sans assistance, c'est sa confiance qui a été trahie, car l'entente initiale n'est pas seulement médicale, technique ou économique, mais aussi morale.

De la confiance trahie à la faute, il n'y aurait donc qu'un pas...

## Alors à qui la faute?

Contrairement à l'erreur, la faute engage la responsabilité de celui qui la commet. Le préposé, de garde en cette tragique nuit de Noël, est le premier responsable sanctionné et a été congédié. Le responsable est puni... Soit. Mais cette responsabilité individuelle intervient dans le cadre plus large de la responsabilité des ressources intermédiaires d'organiser et d'assurer la sécurité des résidents, de l'obligation faite aux établissements publics d'assumer un contrôle et une responsabilité populationnelle.

L'histoire de Monsieur Julien illustre bien les enjeux liés à la compétence, à l'organisation des services, aux moyens alloués et donc aux responsabilités croisées en la matière. Quelle importance accordons-nous à la protection des personnes vulnérables et que mettons-nous en œuvre pour sécuriser les processus et en vérifier l'efficacité? Quels engagements sommes-nous prêts à assumer et quel prix sommes-nous prêts à payer pour atteindre nos objectifs affichés de solidarité? Comment établir les responsabilités individuelles et collectives, comment choisir entre des volontés parfois contradictoires de liberté et de sécurité?

Au final, le conte nous renvoie à nos propres valeurs et engagements, aux choix faits par chacun d'entre nous, à titre individuel, et en tant qu'acteur social ou citoyen. Il ouvre la réflexion à propos de l'accompagnement et la prise en charge des personnes vulnérables en nous questionnant sur:

- L'éthique institutionnelle des décideurs politiques, qui affichent des valeurs et des ambitions, mais qui parfois n'affectent pas les moyens exigés par l'encadrement législatif et réglementaire qu'ils ont eux-mêmes produit.
- L'éthique organisationnelle des établissements publics et des ressources intermédiaires, qui affirment leur respect des lois, mais qui sont confrontés aux difficultés de mise en pratique de leurs missions.
- L'éthique professionnelle des personnes travaillant auprès des personnes vulnérables, dans leur grande majorité impliquées pleinement, mais qui s'interrogent parfois sur le vrai sens de leurs actions au sein d'organisations complexes.
- L'éthique personnelle du lecteur, confrontant ses valeurs à une situation réelle, mais qui ne sait pas toujours vraiment comment il réagirait à la place des acteurs de cette histoire inspirée de faits réels.

Le conte « [Magie de Noël à la résidence intermédiaire](#) » démontre ainsi que le support artistique est pleinement adapté au questionnement éthique en ce sens qu'il permet les nuances et les paradoxes, la description et l'argumentation, la confrontation entre l'imaginaire et la réalité. Profitons de l'occasion qui nous est offerte pour nous interroger sur la place que l'on accorde aux personnes vulnérables...

## Biographie

M. Nourredine Ferroum est un gestionnaire possédant une expérience professionnelle au sein d'hôpitaux, de résidences pour aînés et de structures d'administration de la santé. Cette expérience s'appuie sur une formation universitaire acquise au Québec (maîtrise en administration de la santé de l'Université de Montréal) et en France (École des Hautes Études en Santé Publique de Rennes).

## Références

1. Laliberté M. 2013. [Magie de Noël à la résidence intermédiaire](#). BioéthiqueOnline, 2/11
2. Article 302 de la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#), Gouvernement du Québec
3. Anon. [US Does Not Have Capitalism Now: Stiglitz](#). CNBC.com, 19 Jan 2010.
4. ARIHQ. 2015. [Definition : Les ressources intermédiaires : une formule d'hébergement souhaitée par le Québec](#). Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec.