

# L'hygiène du domicile



**Franck Guichet,**  
sociologue émiCité  
Photo : Tatom -  
Fotolia.com



## L'hygiène et les usagers

La conception de l'hygiène et de la propreté varie énormément d'une personne à une autre. Alors qu'à l'hôpital ou en établissement, l'hygiène correspond à un ensemble de normes qui sont rigoureusement appliquées et contrôlées, à domicile les personnes sont maîtres chez elles et peuvent décider de vivre comme bon leur semble. Quels sont les problèmes d'hygiène auxquels se confrontent les intervenants à domicile ? Comment s'y prennent-ils pour réaliser certains actes nécessaires à l'entretien des personnes ? Quelles sont leurs relations avec les autres acteurs qui participent à assurer les soins d'hygiène ? En s'appuyant sur l'expérience de travail des intervenants à domicile, recueillie dans le cadre de formations ou d'entretiens, il est possible de formuler trois règles encadrant les pratiques liées à l'entretien de l'hygiène.

## Les règles de l'hygiène dans l'accompagnement des personnes à domicile

**Pour les services d'aide et de soins à domicile, l'entretien et la préservation de l'hygiène des personnes accompagnées, constituent une préoccupation constante. En effet, quand les personnes ne sont plus en capacité d'assurer elles-mêmes le nettoyage de leur corps, de leurs affaires ou de leur logement, les intervenants à domicile ont pour rôle de leur apporter les aides nécessaires à la conservation de leur propreté, et ainsi prévenir la dégradation de leur état de santé.**

### L'« engagement » des intervenants

Tous les intervenants à domicile qui ont quelques années d'ancienneté dans le métier ont déjà fait l'expérience d'intervenir dans une situation caractérisée par une forte dégradation de l'hygiène de la personne. Les récits sur les immondices sont nombreux et variés et mettent en scène différentes causes de saleté : en premier lieu les animaux, par exemple une dame qui vit dans un minuscule appartement avec une quinzaine de chats

qui restent enfermés à l'intérieur, ou bien un vieux monsieur dont les fenêtres sont constamment ouvertes pour laisser entrer les pigeons ; ensuite l'alcool, qui provoque des situations d'incurie parfois extrêmes ; les troubles psychiques enfin, qui peuvent altérer les capacités et la motivation des personnes à assurer l'entretien de leur hygiène.

Aussi paradoxal que cela puisse paraître, les intervenants à domicile affrontent le dégoût que ces situations inspirent en redoublant d'engagement (Doniol-Show, 2009). En effet, en cas de grave problème d'hy-

giène, il est plutôt rare que les intervenants demandent à être dessaisis de la mission ou bien qu'ils fassent valoir leur droit de retrait. Quand une personne ne se lave plus, qu'elle mange dans de la vaisselle sale, qu'elle dort dans des draps souillés ou qu'elle ne dispose d'aucun vêtement propre, c'est la relation d'aide qui passe au premier plan de l'intervention et qui pousse les intervenants à trouver et établir un mode de communication avec la personne. Pour les intervenants à domicile, le *dirty work*, c'est la réalisation d'actes ou de tâches ménagères sans qu'il n'y ait de relation d'aide. A contrario, les problèmes d'hygiène sont des épreuves où les intervenants peuvent révéler toute l'étendue de leur savoir-faire pour accompagner les personnes dans l'amélioration de leur qualité de vie et la préservation de leur santé.

### Pour lever les réticences : le choix de la « diplomatie »

Les interventions à domicile qui visent à rétablir ou entretenir l'hygiène des personnes sont rarement accueillies d'emblée favorablement par ces dernières, qui manifestent des réticences ou une opposition à laisser un autre s'introduire dans leur intimité. Les intervenants à domicile perçoivent bien la façon dont leurs regards et leurs paroles peuvent être offensants et la dimension intrusive de leurs actes et de leurs gestes. En évitant d'exprimer tout jugement moral, ils ont appris à se positionner du côté des personnes pour essayer de mieux les comprendre et tisser avec elles une relation de confiance. Ils savent que l'application de mesures d'hygiène, comme une aide à la toilette répondant à une injonction de l'extérieur (de la famille, du médecin, etc.) ne pourra se faire que progressivement et par la négociation: les intervenants à domicile recourent alors à la diplomatie.

La maîtrise des différentes techniques de lavage ou la connaissance des produits d'entretien ont une importance moindre par rapport à la palette de savoir-faire relationnels, nécessaires aux intervenants à domicile pour associer les personnes autant dans la définition des mesures à prendre, que dans leur réalisation. Les intervenants évitent l'affrontement, désamorcent les risques de blocage, parlent, proposent différentes possibili-

## Intervenants à domicile : un rôle prépondérant

Il apparaît que les intervenants à domicile jouent un rôle prépondérant mais largement sous-estimé dans l'entretien de l'hygiène des personnes aidées. Alors que les actes d'hygiène restent définis comme des actes infirmiers, relevant du rôle propre de l'infirmière, et que toute la profession s'insurge contre les auxiliaires de vie et les services d'aide à domicile qui font des toilettes, des personnes vulnérables restent sans solution car aucun professionnel de santé ne veut intervenir et leur état de santé continue de se dégrader. De façon pragmatique, de plus en plus de personnes aidées se tournent donc vers les services d'aide à domicile et les intervenants ont acquis des repères et des règles pour guider leurs pratiques, qui démontrent leur capacité à agir sur l'hygiène de vie et la santé.

tés ou manière de faire, et surtout ils valorisent chaque pas en avant, chaque progrès réalisé par les personnes. Par exemple, s'ils sont parvenus à nettoyer seulement les pieds d'une personne qui ne se lave plus ou bien simplement à changer les draps de la chambre à coucher dans une maison pleine de détritus, ils pourront s'appuyer sur cette petite victoire pour proposer de faire un peu plus de choses la prochaine fois. Ainsi, les intervenants à domicile tentent de concilier l'entretien d'un minimum de propreté avec des modes de vie parfois très éloignés de notre conception moderne de l'hygiène.

### Entre les différents acteurs : une « responsabilité » collective

Généralement, les besoins en aide pour l'entretien de l'hygiène apparaissent à la suite d'une diminution des capacités de la personne et rendent visible et manifeste un état de dépendance qui s'accroît. Le plus souvent, ce sont les proches de la personne, son conjoint ou ses enfants, qui s'aperçoivent les premiers du problème, à travers une mauvaise odeur ou un changement de comportement, et qui prennent leurs responsabilités. Ainsi, les proches aidants assurent eux-mêmes la plus grande partie des actes de soins et d'entretien permettant aux personnes de rester propres et de vivre dans un logement sain. En effet, de nombreux freins limitent les possibilités de recourir ou d'avoir accès à une aide pour l'entretien de l'hygiène.

Considérée comme un problème de santé, quand une personne a besoin d'une aide

pour effectuer sa toilette, elle peut bénéficier, sur prescription médicale, de soins de nursing. Mais de moins en moins d'infirmiers libéraux acceptent d'effectuer ce type d'acte et le nombre de places en Ssiad est limité, donc l'offre de services de santé est insuffisante pour couvrir les besoins. Si la personne a plus de 60 ans, elle peut recevoir l'Apa et, dans ce cas, ce peut être une auxiliaire de vie qui l'aide dans sa toilette et l'entretien de sa maison. Mais deux difficultés se posent alors : le reste à charge pour la personne (alors que les soins de nursing sont entièrement pris en charge par la Sécurité sociale) et l'orientation politique du conseil départemental (certains Départements refusant par exemple que l'Apa soit utilisée pour assurer des soins d'hygiène). Les intervenants des services d'aide et de soin à domicile sont parfois les témoins de situations de maltraitance générées par ces dysfonctionnements : combien de personnes incontinentes ne bénéficient d'un change que deux fois par jour ? Si la personne a moins de 60 ans et qu'elle est en situation de handicap, elle peut demander la PCH pour disposer d'aides humaines, mais la réglementation de la PCH ne permet pas la réalisation de tâches ménagères, qui participent pourtant directement au maintien de l'hygiène. Un service d'aide à domicile a ainsi reçu un avertissement d'une MDPH car une intervenante à domicile avait nettoyé les vêtements d'une personne afin qu'elle puisse s'habiller avec des vêtements propres après sa toilette. En regardant précisément les conditions dans lesquelles on assure l'hygiène des personnes aidées à domicile, c'est sur la responsabilité des institutions que l'on interroge. ■