

# LA RELATION ENTRE L'INTERVENANT ET LE PATIENT, AU CŒUR DE L'INTERVENTION EN SOUTIEN À DOMICILE

Par Louise Tremblay

Entrevue avec Marie-Emmanuelle Laquerre, étudiante au doctorat, département de communication sociale et publique, UQAM, et boursière METISS

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire

CENTRE  
DE RECHERCHE  
ET DE FORMATION

**Entre-vues**  
METISS et ses recherches en action

« Ma thèse de doctorat, je la fais pour les intervenants et grâce aux intervenants », dit Marie-Emmanuelle Laquerre, étudiante au département de communication sociale et publique, à l'Université du Québec à Montréal. Son objet d'étude : l'interaction entre les intervenants et les personnes âgées d'origine immigrante en soutien à domicile.

Marie-Emmanuelle Laquerre a obtenu une bourse d'études de l'équipe METISS en 2008-2009. Elle terminera son doctorat cet hiver.

Marie-Emmanuelle s'intéresse à la communication interculturelle dans l'intervention depuis une dizaine d'années. Elle a voulu approfondir les connaissances sur cette interaction bien particulière qu'est l'intervention à domicile. « Je veux documenter ce type d'intervention et la communication entre l'intervenant et le patient. Il m'importe de faire ressortir les bons coups des intervenants et les bonnes pratiques. Pas seulement les difficultés. C'est pourquoi j'ai effectué mon étude dans un secteur où la relation interethnique fait partie du quotidien des intervenants », dit-elle. Pour ce faire, elle a rencontré des intervenants des trois CLSC du CSSS de la Montagne en



*Entre-vues* est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement sur le site Web du CSSS de la Montagne: [www.csssdelamontagne.qc.ca / publications / publications du CRF](http://www.csssdelamontagne.qc.ca/publications/publications%20du%20CRF).

L'équipe FQRSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est hébergée au Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et compte parmi ses membres les chercheurs suivants:

**Membres réguliers:**

Catherine Montgomery  
(dir. scientifique)  
Sylvie Gravel  
Vania Jimenez  
Yvan Leanza  
Josiane Le Gall  
Marie Munoz  
Marie-Jo Ouimet  
Lilyane Rachédi  
Guylaine Racine  
Jacques Rhéaume  
Ellen Rosenberg  
Jean-François Saucier  
Bilkis Vissandjée  
Spyridoula Xenocostas

**Membres collaborateurs:**

Sirma Bilge  
Nancy Boisvert  
Normand Brodeur  
Grace Chammas  
Marguerite Cognet  
Ghayda Hassan  
Myriam Hivon  
Nicole Huneault  
Fasal Kanouté  
Réal Lizotte  
Soumya Tamouro  
Louise Tremblay  
Margareth Zanchetta

*« Les conditions socioéconomiques des personnes âgées, leurs maladies, la présence ou l'absence d'un aidant, le fait d'avoir un réseau social ou pas seront des facteurs souvent plus importants que les différences ethniques. »*

groupe de discussion, fait des observations d'interventions à domicile et réalisé des entrevues après l'intervention avec les intervenants et des patients.

« La force du lien et de la relation est essentielle dans l'intervention à domicile. Son contexte fait en sorte que s'il n'y a pas de lien qui s'établit, il n'y a pas d'intervention qui se fait », résume la chercheure.

Pour les intervenants du soutien à domicile, l'origine immigrante du client n'est pas le seul critère qui a un impact sur l'intervention, la communication et la relation qui s'élabore. Les intervenants mentionnent d'ailleurs qu'il existe beaucoup plus de points communs que de différences entre un client d'origine immigrante et un client d'origine non immigrante. « Les conditions socioéconomiques des personnes âgées, leurs maladies, la présence ou l'absence d'un aidant, le fait d'avoir un réseau social ou pas seront des facteurs souvent plus importants que les différences ethniques. Les particularités ethnoculturelles sont présentes, mais ce ne sont pas elles seules qui influenceront le service, le soin et la relation », explique Marie-Emmanuelle. La chercheure a cependant relevé que les intervenants notent une différence entre les personnes âgées d'immigration récente et les personnes ayant immigré il y a plusieurs années.

L'intervention en soutien à domicile est un contexte très favorable à l'élaboration d'une relation interculturelle réussie, puisqu'elle suppose une certaine adaptation de l'intervenant à

la personne qu'il visite. « Cela fait partie de la philosophie du soin, dit Mme Laquerre. Cette adaptation permet une véritable rencontre entre l'intervenant et son client. Le soutien à domicile offre des conditions propices à l'établissement d'une relation intervenant-client et ce, même s'il y a parfois barrière linguistique. »



### **Pour plus d'informations**

Tremblay, L., M.-I.  
Brouillet, J. Rhéaume et  
M.-E. Laquerre (2006), *La communication avec interprète dans l'intervention à domicile*, Montréal : Série de publications du Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, No 12, novembre 2006, [www.csssdelamontagne.qc.ca](http://www.csssdelamontagne.qc.ca) / publications / publications du CRF / Série de publications du Centre de recherche et de formation

Les rencontres avec les patients sont plus régulières. Ainsi, un intervenant peut rencontrer une personne deux fois par semaine sur une longue période. Ce qui permet l'établissement d'une relation et d'un lien de confiance. Ce type d'intervention permet aussi d'avoir accès au milieu de vie des personnes. « Le domicile du client fournit une foule d'informations à l'intervenant : les cadres sur les murs, la décoration, les objets, le chat de la maison sont une excellente porte d'entrée pour amorcer une relation, engager la conversation et créer ce lien de confiance qui est si important. »

Le domicile du client permet aussi de contrer certaines difficultés liées à présence d'une barrière linguistique. Les intervenants développent des stratégies qui leur permettent d'établir une relation et d'offrir les soins et les services, malgré l'absence d'une langue commune. Ainsi, explique Marie-Emmanuelle Laquerre, une intervenante qui veut montrer à sa cliente quoi manger se sert des circulaires qu'elle trouve sur la table de la cuisine ou encore a accès au réfrigérateur.

**Rédaction:**

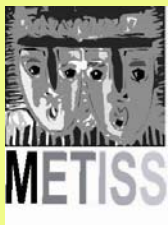
Louise Tremblay

**Comité de publication:**

Jeanne-Marie Alexandre  
Andréanne Boisjoli  
Annie Joseph  
Catherine Montgomery  
Jean Paiement  
Jacques Rhéaume  
Dr. Jean-François Saucier  
Suzanne Walsh  
Spyridoula Xenocostas  
Marlene Yuen

**Graphisme et mise en page:**

Andréanne Boisjoli



Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne  
1801, boul. de Maisonneuve O.  
6e étage  
Montréal (Qc.) H3H 1J9  
514-934-0505 poste 7611  
[andreeanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:andreeanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca)

ISSN 1923-5593 (imprimé)  
ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2010  
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2010

© Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, 2010.  
Tous droits réservés

*« Le toucher, le regard et les sourires complices sont aussi des moyens importants de communiquer qui permettent tant aux clients qu'aux intervenants d'être en relation même si l'on ne peut se comprendre verbalement. »*

Les intervenants recourent aussi fréquemment au langage non verbal pour communiquer leur message. Une ergothérapeute entre dans la baignoire et mime les gestes à faire, par exemple. Le toucher, le regard et les sourires complices sont aussi des moyens importants de communiquer qui permettent tant aux clients qu'aux intervenants d'être en relation même si l'on ne peut se comprendre verbalement. La place du ressenti et des émotions est très importante dans le travail des intervenants.

La recherche de Mme Laquerre aura donné l'occasion aux intervenants de discuter d'une dimension de leur travail qui, bien qu'essentielle, est souvent occultée dans le discours organisationnel. « On est tellement dans l'action, disent-ils en groupe de discussion. On ne se rend pas compte à quel point la communication et la relation sont des dimensions fondamentales de notre travail en soutien à domicile ». Marie-Emmanuelle, par sa recherche, permet d'apporter un éclairage sur ces dimensions. ■

*La thèse de doctorat de Marie-Emmanuelle Laquerre est dirigée par Michèle-Isis Brouillet et Jacques Rhéaume, professeurs au département de communication sociale et publique de l'UQAM. Jacques Rhéaume est également chercheur de l'équipe METISS.*