

« Il est difficile d'augmenter la **productivité du travail du care** sans en réduire la qualité » Kohei Saito, - Moins – Seuil – 2024 -p 279-280

Le travail du *care* est mis à mal. (Hôpitaux, lieux d'hébergement et d'accueil, Protection de l'enfance) Défections, difficultés de recrutements en sont les symptômes.

Sous prétexte qu'ils effectuent un travail utile et gratifiant, les travailleurs essentiels, représentés par les travailleurs du *care*, sont aujourd'hui contraints de gagner peu et travailler pendant de longues heures. De plus, ils sont persécutés par des gestionnaires qui n'ont aucune utilité et qui ne font que multiplier leurs tâches administratives et contrôles réglementaires.

Mais ces travailleurs essentiels sont enfin entrés en résistance. Ils ne supportent plus la dégradation de leurs conditions de travail. Et ce qu'ils supportent encore moins, c'est la baisse de la qualité des services qu'ils fournissent pour des raisons de réduction des dépenses.

La baisse de qualité des services, je l'associe à la question fondamentale du sens dont on sait que sa perte est la cause du burnout.

Des labos universitaires sont embauchés, à grands frais pour tenter de faire mieux avec moins.

La dégradation des conditions de travail vient pour partie de tentatives de compression du temps passé dans les rencontres, supplées par un travail de plus en plus important de « reporting » censé mesurer, évaluer l'aide. « *Le temps passé à courir de la salle de garde à la chambre 246, au bout du couloir, n'a pas été compté par les logiciels de gestions des actes techniques* » que doivent rapporter les ordinateurs qui inscrivent chacun des actes, disait cette infirmière à son représentant du personnel. Ainsi, le temps passé jadis, une fesse sur le bord du lit, à dire un mot, dans une démarche de *care* disparaît au profit du *cure* cet acte technique codifié, mesuré, accompli dans les temps rabotés du *care* ... et du sens. *Care* qui ne nourrit pas que la personne en besoin d'aide. Réflexion qui s'appuie sur l'expérience et la conviction que la qualité du soin n'opère pas aussi bien s'il n'est pas enveloppé dans le « prendre soin » le *care*.

Si les travailleurs essentiels sont ainsi privés d'élever leurs interventions dans une forme d'art, ils réifient, « chosifient » la personne ou l'enfant accompagné, ils robotisent le geste. Il s'ensuit dans les maisons d'accueil de l'enfance des manifestations d'escalades d'agitations dans le but d'avoir « son dû ». Dans les services d'hébergement pour adultes avec un handicap mental, la « chosification » se met au service de l'homéostasie... ce qui assure une forme de « confort » qui attire la performance de l'éducateur vers le bas.

Luc Fouarge