

LA POURSUITE DU BIEN-ÊTRE DANS UN SERVICE NÉGATIF

LE CAS DE L'ALIMENTATION EN EHPAD

Guillemot Samuel, Tamaro Annick, Dyen Margot

Université de Brest, LEGO, 29000 Quimper

Contact: samuel.guillemot@univ-brest.fr



LEGO

Laboratoire d'économie
et de gestion de l'Ouest



Contexte et cadre théorique

La poursuite du bien-être dans les services:

- Les services imprègnent tous les aspects de la vie des individus
- Les recherches doivent identifier les conditions qui permettent aux services de contribuer au bien-être des individus (consommateurs, employés), de la collectivité et de la société (*Transformative Service Research*, Anderson et al et al, 2013)

Les services négatifs:

- Les services auxquels les individus préféreraient ne pas faire appel (Spanjol et al., 2015)
- Principalement des services liées à des pathologies de longue durée ou à des événements de vie traumatisants



Pourquoi les Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes?

Il existe un mal-être caractérisé dans ces institutions qui touche à la fois les personnels, les résidents et les familles de résidents (Iborra et Fiat, 2018; Marquier et al., 2016; Sulmont-Rossé et al, 2010).

Pourquoi l'alimentation ?

-L'alimentation est capitale en EHPAD dans le sens où il s'agit d'une activité quotidienne qui va à la fois rythmer la journée et constituer un moment social pour les résidents (Guérin, 2016).

Question de recherche?

La poursuite du bien-être hédonique est difficile due aux nombreuses normes sanitaires et techniques (cuisine centrale: atténuation des saveurs, pas d'odeur, etc.). C'est pourquoi cette recherche se focalise sur la poursuite du bien-être eudémonique (Mugel et al, 2019): **Quelles quêtes d'accomplissement les acteurs des EHPAD poursuivent-ils en lien avec le bien-être alimentaire eudémonique ?**

Méthodologie

1

35 Entretiens semi-directifs menés dans 3 EHPAD publics :

- Guide d'entretien commun
- 11 résidents, 9 familles de résidents (2 conjoints, 5 enfants, 2 sœurs) et 15 membres du personnel (4 infirmières, 7 aides-soignants, 2 agents hôtelier, 1 diététicien, 1 responsable de la cuisine centrale)

2

Phases de restitution auprès des acteurs dans les EHPAD et discussions collectives

Corpus final:

- 29 heures d'entretien + 6 heures de restitution
- 735 pages de retranscription
- Analyses thématiques

Résultats : des acteurs en quêtes d'équilibre



Résidents

1. Quête de diversité

Entre recherche de routine: La routine permet de rassurer, le rythme des repas structure la journée

Et recherche de variété: « C'est le changement qui fait du bien. Ça fait du bien. On oublie qu'on est dans une maison de retraite »

2. Quête de sociabilité

Entre recherche de relations sociales: « Le plus difficile a été de trouver des gens avec qui manger [...] C'est important d'avoir des gens avec qui discuter »

Et recherche de tranquillité: « Non, moi je [ne reste pas traîner] je remonte dans ma chambre, je regarde la télé, je reste dans le couloir, je fais la marche et puis ça me suffit »

3. Quête de contrôle

Entre recherche de maîtrise de soi: « Il y a des jours que j'ai du mal, mais je m'efforce quand même de manger, sinon, si on ne mange pas, on tombe malade. Je préfère encore manger que de prendre des médicaments »

Et résignation: « Je n'ai mal nulle part mais je ne vais pas bien. Je suis dans un état maladif tout le temps. Donc ça coupe un peu l'appétit »

Familles

1. Quête d'un nouveau rôle

Entre recherche de participation. « J'essaie de venir tous les soirs lui donner à manger. Le personnel a beaucoup à faire, ça le soulage »

Et recherche de délégation: « Je ne participe pas au repas. Non, je ne veux pas déranger les personnes qui travaillent »

2. Quête de déculpabilisation

Entre profiter de la vie: et maintenir en vie: « Il faut arrêter avec leurs normes! On ne peut pas priver une personne de 94 ans d'une tablette de chocolat sous prétexte qu'elle a du diabète. C'est le seul plaisir qu'il leur reste »

Personnels

1. Quête d'efficacité

Entre recherche de gain de temps. « Moi quand je pense à alimentation en EHPAD, je pense à 'automatisme'. Il y a une organisation à tenir. Le but c'est qu'ils mangent, ce n'est pas forcément qu'ils apprécient. »

Et recherche d'humanisation: « Il faut prendre le temps d'éplucher les fruits, de les écraser, etc. C'est un investissement personnel, une charge personnelle »

2. Quête de responsabilité

Entre respecter les envies des résidents et respecter les normes: « Je comprend que certains n'ont pas envie de manger en texture mixée. Mais ce qu'ils n'arrivent pas à comprendre c'est qu'ils peuvent s'étouffer: il y a danger de mort là »

Discussion

Mise en évidence de quêtes d'équilibre sur différents aspects de la vie dans les/autour des EHPAD

Les interactions entre les acteurs perturbent les équilibres et peuvent créer des tensions :

- Ex: Quête de responsabilité du personnel vs quête de variété des résidents (les résidents ne peuvent pas choisir ce qu'ils mangent)
- Ex: Quête d'efficacité du personnel vs quête de sociabilité: les résidents ne choisissent pas à côté de qui ils mangent

Le bien-être passe par une reconnaissance de ces quêtes et par une co-production de celles-ci.

