



4^e Journée régionale

de formation des personnels des
MAS/FAM/SAMSAH

Le 6 octobre 2011
Au Palais des Arts de Vannes

Prendre soin et accès aux soins en MAS, FAM et SAMSAH

Atelier : « Prendre soin de ceux qui prennent soin »

Dominique CLEMENT, FAM Hôpital Yves Lanco (56)
Méline DAVID, MAS Le Placis Vert (35)
Karen EVENO, Foyer de vie Louise Crusson (projet FAM) (56)
Ingrid RICHTER, Foyer Ker Odet (29)

L'accompagnement de personnes lourdement dépendantes et la vulnérabilité des publics accueillis en MAS, FAM et en SAMSAH amènent parfois les professionnels à des situations de débordement, de stress, de doute et d'interrogation sur la pertinence de leur pratique, les mettent en difficulté. Par conséquent, prendre soin de soi et pouvoir s'appuyer sur une organisation collective qui favorise le prendre soin de ceux qui prennent soin est un facteur facilitateur incontournable pour pouvoir prendre soin des usagers des MAS et FAM.

Comment, dans nos établissements et services, se met en œuvre ce prendre soin de ceux qui prennent soin ? Le repère 4 de la recommandation de l'ANESM relative à la Bienveillance³ met en avant la promotion de la parole, la prise de recul, la référence au projet d'établissement, la participation des professionnels, le rappel des responsabilités et garanties ... Quels autres dispositifs ou organisations sont proposés en matière d'architecture, de ressources matérielles, d'organisations collectives, de ressources humaines, de ressources de l'environnement ... ? Nous vous invitons lors de cet atelier à identifier et à partager les modalités mises en place dans vos établissements et services qui contribuent à prendre soin de ceux qui prennent soin.

Nous intervenons ici en tant que témoins et professionnelles, comme vous, et nous n'apporterons pas de solutions ni de réponses à vos questionnements. Cet atelier est un temps d'échange et non

d'enseignement... Notre présentation n'est pas exhaustive et est simplement notre vision de ce que ce thème à fait échos chez nous 4.

Comment nos établissements prennent soin de nous ? Vous le savez : accompagner au quotidien des personnes en situation de handicap n'est pas chose facile.... Ce travail demande du professionnalisme mais pas que cela : de l'éthique, de l'inventivité, de l'empathie, de l'objectivité... mais quel travail formidable.

Depuis les événements médiatisés dans les entreprises comme France Télécom, les risques psychosociaux ou la souffrance au travail sont désormais bien pris en compte et la prévention est mise en place. Cette thématique de souffrance est en lien avec « prendre soin de ceux qui prennent soin » car ne pas prendre soin de nous c'est prendre le risque de la maltraitance, du burn out et autres malaises au travail. La problématique de l'épuisement professionnel concerne plus particulièrement les professionnels qui exercent dans les relations d'aide comme les soignants ou les professionnels d'accompagnement. Le concept a été élargi aux travailleurs sociaux, police, justice, enseignement.

En effet, comment s'occuper de quelqu'un de façon bienveillante quand on est soi-même maltraité ? Maltraité par une institution qui fait violence aux professionnels, en lui imposant par ex, de travailler en sous effectif, en le privant de temps de réflexion et de parole, en le coupant de son identité professionnelle. Etre bien traitant avec son personnel pour qu'il bientraite les usagers.

Dans un établissement médico-social, qui accueille un public adulte généralement en grande vulnérabilité; il est nécessaire que les professionnels qui y travaillent, ces accompagnateurs de proximité, soient soutenus dans leurs missions. Pour se faire, quels dispositifs et organisations nous sont proposés au sein de nos établissements ?

- [1. LIEUX DE PAROLE ET TEMPS D'ECHANGES](#)
- [2. L'ANALYSE DES PRATIQUES](#)
- [3. LES MOYENS HUMAINS](#)
- [4. LA RECONNAISSANCE ET LA VALORISATION](#)
- [5. LE RELAIS NECESSAIRE](#)
- [6. L'ENTRETIEN ANNUEL ET L'EVALUATION](#)
- [7. LES MOYENS MATERIELS](#)
- [8. EN DEHORS DE L'ETABLISSEMENT](#)

1) LIEUX DE PAROLE ET TEMPS D'ECHANGES

Tous les salariés attendent qu'il y ait des lieux de parole (réunions hebdomadaires, transmissions). Des lieux où les difficultés peuvent être dites, évacuées sans jugement. Le fait de se savoir écouté est indispensable dans notre travail. Il faut pouvoir dire ses difficultés, son ras le bol parfois, sa souffrance aussi.

Les risques d'épuisement professionnel dans l'exercice de la relation d'aide peuvent être liés à la relation d'aide en elle-même : L'absence de langage, les troubles du comportement pouvant conduire à des passages à l'acte comme mode d'expression, ... crée un climat de peur, d'incertitude, d'imprévisibilité.

Pour autant, il faut que ces dires soient pris en compte et suivis d'effet et de modification des conditions de travail et d'accompagnement.

Parce que nous sommes passionnées, investis et parfois surinvestis dans le prendre soin des résidents.

Le travail des professionnels est animé d'un quotidien parfois difficile, routinier, sclérosant ou suranimé. Nous pouvons vivre des situations intenses et exigeantes, notamment en termes émotionnel.

Nos qualités d'écoute, d'observation mettent à rude épreuve notre fatigue psychologique et physique. Pour toutes ces raisons, les temps d'échanges se doivent d'être réguliers et de qualité.

Or, dans certains établissements, le temps de transmission entre le personnel de jour et de nuit est trop restreint (exemple FAM Hôpital Yves Lanco : 7 minutes pour 61 résidents), trop court pour permettre un échange « efficace ».

Car, le but de ces lieux de parole est de trouver le meilleur moyen de surmonter la difficulté rencontrée, de soulager celui qui la rencontre en lui permettant de s'en distancer par la parole. Ces lieux doivent permettre une parole libre et, nous le redisons, sans jugement :

« Permettre de donner les moyens de ne pas nier les malaises si nous ne voulons pas que, refoulés au fond d'eux même, ils les contraignent à des attitudes de fuites ou de maltraitance » R.Peronnet

2) L'ANALYSE DES PRATIQUES

La parole peut aussi être libérée lors des analyses de pratique ou des supervisions.

Bertrand Ravon Professeur de Sociologie les définit : « Généralement animées par un psychologue clinicien extérieur connaissant bien le domaine. Ces équipements réflexifs n'ont *pas vocation à devenir un lieu thérapeutique pour les participants* mais un lieu de transformation de leurs aptitudes professionnelles, par une meilleure compréhension d'eux-mêmes ainsi que de la situation relationnelle dans laquelle ils sont impliqués. Invité (voire obligé) à décrire *sa* pratique et à la comparer avec celle d'autres collègues. Par ce travail d'analyse, le professionnel devient sujet de *sa* pratique, au sens d'être capable d'articuler lui-même et avec sa propre sensibilité, le savoir-faire, l'éthique professionnelle, la mission, le cadre institutionnel et la relation à l'utilisateur.

Lors de ces temps, il s'agit donc de parler de notre ressenti professionnel sans que cela soit considéré comme une faute professionnelle de ne pas savoir, de ne plus pouvoir... Bien sûr cela sous-entend que la direction ainsi que l'équipe permettent cette liberté de parole.

Il est important de prendre du recul, de la distance sur certaines situations, de se détacher pour mieux être dans son travail et prévenir les risques d'usure professionnelles voir de maltraitance. Il s'agit ici, de trouver d'autres réponses que le quotidien nous empêche de voir, d'autres pistes d'accompagnement.

L'analyse de pratique est un véritable outil de soin des soignants, un équipement professionnel ordinaire du travail médico-social.

Notre structure (FAM Hôpital Yves Lanco) est dotée d'une psychologue qui est considérée comme personne ressource qui soutient l'équipe ou le professionnel dans ses difficultés. Depuis la fin de l'année 2010, elle a introduit des réunions sur l'analyse des pratiques professionnelles. Ces réunions sont encore trop peu nombreuses pour que nous puissions y voir des améliorations importantes d'autant que cette psychologue ne travaille plus qu'à temps partiel.

Pour certains, ces réunions sont perçues comme un du et non comme un signe de reconnaissance. Pour d'autre, cela n'est pas suffisamment soignant. Beaucoup considèrent que la structure ne prend pas soin d'eux en ne leur apportant pas de solutions.

Dans mon établissement (MAS Le Placis Vert), il existe des journées dites "cliniques" animées par le médecin psychiatre et 2 cadres de santé. Chaque maison est représentée par en moyenne 2 professionnels. Ce groupe pluridisciplinaire permet de se rencontrer, de débattre autour d'un thème pertinent. Les membres du groupe s'appuient sur des cas concrets, ce qui permet de se rassurer dans nos pratiques, nos ressentis, nos doutes.

Prendre soin c'est aussi pouvoir s'appuyer sur : **3) DES MOYENS HUMAINS**

Et d'abord une équipe solide où chacun à sa place et soit reconnu et considéré dans ses différences. Il est indispensable de se sentir soutenu et écouté par ses collègues sans un sentiment de compétitivité.

Il est aussi important d'avoir une équipe stable.

Savoir que l'on peut s'appuyer sur le savoir, la compétence, la connaissance d'une collègue ancienne dans le service participe d'un bon cadre de travail. Même si toutes les nouvelles rencontres professionnelles sont enrichissantes, trop de turn over peut donner le sentiment d'avoir trop de chose à transmettre aux nouveaux collègues qui s'appuient sur votre connaissance du terrain. On peut se sentir débordée d'avoir trop de choses à gérer.

Dans ma structure (MAS Le Placis Vert), une équipe mobile appelée « pool de remplacement » a été mise en place Il s'agit d'une équipe, en nombre suffisant, et composée de professionnels de diverses qualifications permettant de renforcer les équipes soignantes dans les maisons en cas d'arrêt maladie, de sorties, d'activités, de consultations...

Une équipe pluridisciplinaire présente et disponible permet de répondre rapidement et efficacement aux attentes, aux doutes des équipes soignantes et/ ou des résidents. L'équipe s'entend dans un sens élargi avec l'ensemble du personnel qui intervient dans la structure. Les solliciter, permet d'établir une relation de confiance et ainsi favoriser une prise en charge de qualité.

En effet, un taux d'encadrement suffisant est indispensable. Le mal-être professionnel peut naître du sentiment de ne pas bien faire son travail, de ne pas avoir le temps de bien accompagner, de sentir une pression et de se sentir oppressé par le temps, la masse voir la surcharge de travail. En faire toujours plus avec les mêmes moyens et dans le même temps !

Cette pluridisciplinarité est riche de compétences, d'expériences. Il s'agit alors de valoriser la spécificité de chacun pour en faire une complémentarité au bénéfice de l'accompagnement du résident.

Dans un idéal, une équipe s'enrichirait aussi d'y mêler jeunes et plus anciens, hommes et femmes. Cela permettrait d'éviter un peu plus l'usure professionnelle, d'apporter un autre regard sur l'accompagnement. Le résident pourrait aussi y trouver un bénéfice notamment par la présence masculine qui permet des échanges différents qu'avec les intervenantes féminines.

La fonction « coordination » portée par un professionnel bien identifié permet aussi de pouvoir adresser ses critiques à une personne neutre qui va veiller à la bonne marche du service, de l'équipe, pointer les défaillances collectives et pas personnelles.

Car, il est d'une responsabilité collective d'être bien dans son travail : que chacun veille à ce que son collègue aille bien, être attentifs à son état et être à son écoute.

3) LA RECONNAISSANCE ET LA VALORISATION, L'APPARTENANCE

La valorisation dans son travail et la reconnaissance en tant que professionnel compétent est un point important. Avoir la confiance de sa direction, de ses collègues est essentiel. Cela peut se faire par le suivi de stagiaire, le tutorat, la participation à des colloques, la présence à des synthèses, la mise en place de projets, l'accueil des nouveaux.

Cet accueil est un temps clé dans la démarche du "marchons ensemble". En effet, un effectif suffisant et donc anticipé permet au professionnel d'accueillir les nouveaux en se détachant des tâches de la vie quotidienne sans le sentiment de délaisser son équipe qui, par conséquent l'accepte mieux.

Quand nous avons la possibilité de nous inscrire dans la vie institutionnelle en participant à la rédaction du projet d'établissement, à l'évaluation interne par ex, cela permet d'avoir le sentiment de ne pas être qu'un outil de travail mais un acteur sur son lieu de travail. Un acteur dont la parole peut être entendue que ce soit le personnel éducatif, les soignants, les services généraux...

La reconnaissance et la confiance permet d'avoir une certaine liberté d'action sans avoir de compte à rendre dans chacun de ses actes, ni justifier du temps de passé... Chaque professionnel peut alors proposer, organiser des projets bien évidemment validés en équipe. Cela évite le clivage dans les équipes et renforce la collaboration.

La reconnaissance est fondamentale, elle fait exister comme sujet. Les professionnels en ont besoin pour se sentir suffisamment « bon soignant ». Favoriser la bienveillance du personnel ne demande que peu de moyen mais exige beaucoup d'attention de la part de l'institution.

La reconnaissance du travail passe aussi par l'aspect financier. Une reconnaissance associative et aussi sociétale. Car même si nous faisons partie d'une association à but non lucratif, dans un emploi humain, un métier de conviction...l'aspect matériel vient conforter l'idée que nous sommes reconnus et participe du prendre soin. Nous pouvons citer des avantages annexes qui peuvent donner le sentiment d'être bien traité et « récompensé » en tant que salarié pour tout

l'investissement fourni durant l'année : un arbre de Noël, une prime, un cadeau de fin d'année. C'est aussi le fait que l'association puisse être présente lors d'évènements importants de la vie du salarié, heureux ou malheureux... Cela donne au salarié le sentiment d'être membre d'une équipe où il existe en tant qu'individu au-delà de son statut de salarié. Quand ces gestes existent, ils peuvent prendre soin.

Ce sentiment d'appartenance dépend aussi de l'attitude de la hiérarchie qui devrait être accessible, disponible, dans l'empathie, attentive, à l'écoute sans jugement. La place du responsable de service, cadre de proximité est alors primordiale. Il veille au bien-être des équipes, gère et anticipe les conflits, le désamorce plutôt que d'en faire partie ! Il doit être en observation sur les difficultés des uns et des autres. Ce doit être aussi une personne de référence vers qui se tourner en cas d'impasse et qui aidera à la réflexion, à la décision.

Une personne à qui on peut passer le relais... 5) LE RELAIS NECESSAIRE

Car, il faut aussi penser aux limites que chacun se donne et à celles de l'équipe. Il semble important que la direction et les collègues autorisent à dire « Stop ». Il y a des choses que l'on ne peut pas faire matériellement ou humainement.

Dans certaines situations, il est indispensable de pouvoir faire entendre ses limites, dans des accompagnements difficiles telle la mort, la maladie, la sexualité, la violence.... Pouvoir passer le relais à l'intérieur de l'équipe mais aussi avec la possibilité de trouver des relais extérieurs par un travail en réseau ou en partenariat (autres établissements, CMP, psychiatres...) et ainsi, de se faire aider, conseiller, soutenir ou guider.

Les limites de chacun devront être entendues et respectées d'abord vis-à-vis de celui qui l'exprime mais aussi dans un but de mieux accompagner le résident. Il est important de ne pas se sentir jugé ni contraint à faire des choses qui nous sont humainement impossibles voir en contradiction avec nos valeurs.

De même, les décisions prises en équipe doivent recueillir l'adhésion maximum mais pas nécessairement l'unanimité : comment un professionnel peut-il vivre le fait de devoir mettre en œuvre une décision validée mais à laquelle il n'adhère pas ? Il faut alors s'appuyer sur le cadre... le cadre législatif mais aussi le cadre de proximité.

a) Le rôle du cadre

Il est important que le cadre de proximité soit au fait des problématiques de l'accompagnement, par les transmissions écrites et précises. Lors d'évènements importants pour l'équipe, le cadre se doit d'être réactif. Sa présence physique est indispensable pour soutenir l'équipe lors de situations particulièrement difficiles. Il m'est arrivé de venir aider, accompagner, une collègue AMP lors du décès d'un résident, un samedi soir : prévenir la famille et m'occuper du corps. C'est cela aussi, pour moi, le rôle du « chef de service ».

C'est être présent lorsqu'il y a besoin. Mais aussi être à l'écoute constamment de ses collègues, les soutenir, les féliciter (tout le monde en a besoin... moi aussi d'ailleurs) et ne pas obliger un collègue qui « ne se sent pas » de faire ou de prendre une décision. (Exemple d'une collègue qui ne pouvait pas dans un premier temps, accompagner un résident à la fin de sa vie ou Comment demander à un collègue d'accompagner une situation sensible lorsque ce dernier vit personnellement une problématique identique ?)

C'est au responsable de passer le relais, de réfléchir sur le rôle de chacun, de définir les missions en fonction des possibilités de chacun.

Notre accompagnement au quotidien diffère en fonction de la place que l'on occupe au sein de nos établissements. Ce que j'ai pu retenir de mon expérience est que : « sans les uns et les autres, nous n'avancions à rien » ;

Ce qui me vient aussi à l'esprit est que chaque jour des décisions d'accompagnement, éducatives, importantes sont à prendre pour les résidents. Comment demander à un agent qui prend soin mais qui lui-même est en souffrance au travail, d'accomplir au mieux cette mission et prendre une décision « à moindre mal » ?

L'organisation du service est portée par le cadre et par l'établissement via le projet de service (lorsqu'il existe).

Lorsque je suis arrivée sur le poste (Foyer de vie Louise Crusson) il y a quelques années, le poste de responsable n'était pas clair.

Pas de bureau..., l'ancien responsable était dans le roulement... Ce qui m'a permis pendant environ deux mois de travailler avec mes collègues. Accompagner les résidents et de me rendre compte du poids de l'organisation (le foyer n'a qu'une seule douche pour 19 résidents...), de la fatigabilité le soir en rentrant... Cette expérience, même si elle a été de courte durée, reste en tête.

De plus, prendre soin de l'équipe : c'est aussi donner de l'information : sur les budgets, sur les changements dans l'avenir dans le secteur médico-social, sur l'organisation...

Nous devons considérer que tout changement doit être à minimum préparé, réfléchi et présenté au bon moment....

Nous parlons souvent sur le foyer du « bon moment » pour le résident et du « bon moment institutionnel »... et de les faire au maximum coïncider...

b) LE CADRE législatif

Dans le cadre de la loi 2002, chaque structure se doit de formaliser un projet d'établissement définissant des valeurs communes. Cela permet de trouver du sens à sa mission, de travailler en cohérence avec un sentiment d'appartenance autour de valeurs partagées. Comment mieux se sentir qu'avec ce sentiment de travailler avec du sens et dans le même sens ?

La référence permet aussi de donner un cadre de travail. Ses missions ont été précisées par l'équipe elle-même, cela me paraît aussi être de l'ordre du « prendre soin ». Chaque collègue se retrouve plus particulièrement dans des accompagnements et des actions posées par elle-même. La référence « casse la routine », permet aussi de se rendre compte que son propre travail au

quotidien permet des avancées, des progrès pour les résidents. Cette valorisation prend soin du professionnel.

6) L'ENTRETIEN ANNUEL ET L'EVALUATION

L'entretien annuel est un moment d'échange privilégié entre le salarié et sa hiérarchie, son directeur qui n'est pas toujours l'interlocuteur du quotidien. Cela permet prendre de la distance par rapport à son travail, de rendre les salariés plus acteur, de reconnaître leur compétence dans leur manière de faire.

Même si cela peut être vécu comme une remise en question professionnelle, c'est avant tout l'occasion d'y exprimer tout le plaisir et la motivation que nous avons à travailler mais aussi d'y exprimer ses difficultés : surmenage, isolement, difficultés relationnelles... Et prendre soin de ses salariés, c'est alors entendre cela et soutenir ses demandes (CIF, VAE...) et aider au départ.

L'entretien est avant tout un temps individuel dans un environnement de travail collectif. C'est un temps où l'on peut parler de soi en tant que salarié unique, en tant que personne humaine quand, dans le quotidien, les relations avec la hiérarchie se basent par le prisme du travail : on travaille...

Nous sommes écoutés, entendus et ensemble, pouvons trouver des solutions d'améliorations, des solutions individualisées. C'est aussi le temps d'entendre ce que pense notre supérieur de notre travail...du bon est valorisant et prends soin de nous !!! Avoir la reconnaissance de notre supérieur dans nos qualités d'accompagnement est un super stimulant !!! C'est aussi le temps d'envisager des formations, des professionnalisations, des titularisations ou des mobilités :

Les formations intra ou externes permettent de continuer d'apprendre, d'avoir des nouveaux outils pour accompagner mieux ou différemment. C'est aussi la possibilité de sortir de son quotidien de travail et de revenir ressourcé, riche de motivation et d'avoir pu faire des rencontres enrichissantes humainement et professionnellement, d'avoir pu dire des difficultés. C'est aussi transmettre à d'autres professionnels des pratiques aidantes et ce sentiment d'apporter est valorisant.

Les formations permettent aussi de continuer à se poser des questions et de recevoir un autre regard sur les résidents. Cela peut relancer des envies peut être éteintes...

Dans notre structure (FAM Hôpital Yves Lanco) nous avons bénéficié d'une formation axée sur la personne handicapée, sur son vieillissement afin d'amener les équipes à travailler et à participer au projet des unités qui sera repris dans le projet de l'établissement.

Cette formation s'est faite pendant 11 jours, repartis sur plusieurs mois. Chaque unité y a participé avec un maximum de professionnel. Cela a permis de se découvrir les uns, les autres ; de parler des résidents ; de l'évolution de l'unité et bien sûr de nos difficultés liées à la méconnaissance du handicap pour certains, de la non reconnaissance des professionnels et de leurs actes.

Même si nous avons aussi bénéficié de la formation continue individuelle toutes les demandes de formations (surtout celles qui ne sont pas axées sur le domaine professionnel) ne peuvent pas être honorées et découragent le professionnel.

La formation se fait aussi ici, aux journées du CREAI par des équipes professionnelles et renouvelées.

Nous nous formons aussi par l'accès à des ouvrages ou des revues spécialisées présentes dans la structure, mais qui ne sont pas assez lues par le personnel (faute de temps, ...)

A la MAS Le Placis Vert, j'ai pu bénéficier d'une formation continue comme « l'accompagnement structuré », très utile auprès de personnes autistes. Le sentiment d'être mieux outillé pour comprendre certains comportements, permet de mieux accepter les difficultés, les troubles et les échecs. Le personnel formé transmet une partie de son savoir à l'équipe mais ce savoir est évidemment dilué et difficile à intégrer par ceux qui n'ont pu bénéficier de cet apprentissage. Comment faire pour que ceux qui n'ont pas directement assistés à cette formation puisse en tirer des enseignements enrichissants et aidants ? Ces formations ont un cout et il faut réfléchir à comment permettre et donner les moyens de restituer ces nouveaux savoirs ?

Au Foyer de vie Louise Crusson, c'est donc l'équipe entière qui part en formation sur des thèmes comme la sexualité et l'intimité des personnes en situation de handicap.

Nous reprenons ensuite ensemble ce qui a été vu afin de créer nos outils d'accompagnement. Un « protocole » sera ainsi créé sur les discours à tenir, les valeurs que nous souhaitons transmettre aux résidents. Prendre soin de l'équipe, c'est aussi reconnaître le travail de formation pour se le réapproprier dans le quotidien.

Nous avons aussi organisé avec les collègues responsables d'autres Foyers de Vie, dans le Morbihan, des journées de réflexion sur des thèmes (activités, repas, sanction...). Cela permet ainsi aux équipes de rencontrer d'autres professionnels, d'autres lieux de vie.... (Avec une douche dans chaque chambre !!) Et de se rendre compte de la similarité des questionnements et problématiques. Eh oui, nous sommes tous pareils...

LA MOBILITE - LA MUTATION

Lors de l'entretien annuel au FAM Hôpital Yves Lanco des demandes de mutations peuvent être exprimées. Actuellement, elles ne sont pas organisées dans la structure mais toute demande est examinée et l'équipe « cadre » essaie d'y répondre favorablement (bien que l'accès à certains services demeure difficile).

Concernant la mobilité, à la MAS Le Placis Vert, environ tous les 3 ans, tous professionnels confondus changent d'unité de travail donc d'équipe et de résidants en ayant préalablement émis des souhaits lors de son entretien annuel. Rien n'est figé, le professionnel à la possibilité d'en effectuer la demande plus rapidement si nécessaire et si justifié.

7) LES MOYENS MATERIELS

Une infrastructure, des locaux agréables à vivre et à travailler, aux normes, donnent le sentiment de respecter les résidents et d'être soit même dans un environnement plus apaisant.

Les moyens financiers permettent de mettre en œuvre des projets (séjours, animations, sorties). Ces projets rompent avec un quotidien parfois usant et ils permettent d'autres relations aux résidents, en cela ils prennent soin de tous.

La structure facilite la réalisation des projets en mettant à disposition des moyens humains (pool de remplacement) et logistiques (véhicules suffisants, trésorier sur place). Cela permet de travailler dans de bonnes conditions.

Les moyens matériels, c'est aussi des aides techniques afin que le corps des professionnels ne soit pas trop mis à l'épreuve. Cela peut éviter beaucoup d'arrêt de travail comme par exemple l'installation de rails de levage...

Avoir du matériel adapté, c'est être conscient que le bien-être psychique est lié au bien-être physique.

Ce bien être passe aussi par : LES PLANNINGS

Le responsable de service en a la charge. Ce planning doit permettre des temps de repos acceptables (que notre fatigabilité soit entendue). Il doit aussi permettre une souplesse dans des échanges horaire avec les collègues afin que chacun puisse s'assurer une vie extra professionnelle ressourçante.

Les plannings peuvent être source de souffrance quand l'établissement travaille avec beaucoup de contractuels mobiles dans les unités. C'est un fait que plus la structure est grande, plus la gestion du planning est compliquée.

L'ARCHITECTURE

Personnellement, j'ai souvent dit que le foyer Ker Odet, au sein duquel j'interviens, était un agréable lieu de vie et de travail. Dans le cadre du CREAI, nous avons été amenés à visiter divers établissements, certains très récents, bien pensés, bien équipés, bien investis par les résidents et les salariés tel un chaleureux lieu de vie.

D'autres, beaucoup plus anciens, ici et ailleurs, semblent à réadapter, repenser, rénover...d'abord, bien sur pour les usagers mais aussi pour le personnel. Nous pouvons dire que, le prendre soin de tous, nécessite de concevoir des établissements adaptés prenant en compte l'activité réelle des salariés dans leurs accompagnements et en prenant surtout en compte les particularités des populations accueillies, l'évolution de leurs pathologies, le vieillissement et l'évolutivité de leurs besoins.

Il faudrait aussi penser l'architecture pour le confort des salariés avec des espaces dédiés aux échanges, aux repas, aux pauses et de détente...Quel luxe!!!!

L'INFORMATISATION

Après la culture de l'écrit, celle de l'informatique qui, offrant un gain de temps, une présentation de qualité et une pérennité des dossiers, est une révolution. D'où la nécessité de former les salariés et de permettent d'avoir un temps de travail dédié aux écrits parfois nombreux mais surtout importants pour ne rien perdre de la vie des résidents, de leur projets... Cette absence de temps, oblige certains salariés à travailler chez eux: est-ce ainsi que l'on prend soin?

Le travail doit rester au travail et nous devons protéger notre vie... **8) EN DEHORS DE L'ETABLISSEMENT**

Sans entrer dans la vie intime de chacun, une vie équilibrée semble importante. Comme me l'a dit une collègue « comment accompagner sa souffrance si nous même nous souffrons ? »

Le cadre familial, les activités extraprofessionnelles et la possibilité de couper du travail sont aussi une façon de prendre soin des professionnels.

Pour nombres de mes collègues au FAM Hôpital Yves Lanco, les ressources hors de la structure sont la famille (même si elle est un facteur de tension avec le travail), les amis, le sport, le jardinage, le cinéma, la « bonne bouffe ».... Il est nécessaire d'avoir une « vie » à l'extérieur de l'établissement et d'avoir des relations sociales et pas que médico-sociales !!!!

CONCLUSION

« Doit-on adapter le travail à l'homme ou l'homme au travail? »

Dans certaines structures, des méthodes de prendre soin sont de tout autre ordre que ce que nous avons pu évoquer plus haut comme des séances de relaxation sur le lieu de travail , pratiquées par un professionnel formé. Ce genre de pratiques, bien que probablement très appréciées, n'est-il pas plutôt d'ordre à « pallier » aux difficultés, à traiter les conséquences sans en résoudre les causes?

Notre présentation a tenté de lister ce qui serait, dans un idéal, le meilleur cadre de travail afin que nos directions, notre ministère prennent soin de nous, nous qui passons notre temps professionnel à prendre soin d'autres que nous même.

Nous sommes conscientes que dans vos établissements, comme dans les nôtres ...nous sommes loin de cela, des fois très loin et des fois moins. Vous allez pouvoir, maintenant nous faire partager vos expériences et nous allons pouvoir échanger...sans oublier que nous sommes, comme vous, des professionnelles avec les mêmes questionnements et que nous ne sommes pas là pour vous apporter des réponses toutes faites mais nous pouvons réfléchir ensemble, en équipe !