

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET PROJET DE SERVICE

Le projet d'établissement, les projets de service s'appuient sur le sens et les orientations philosophiques du soin porté aux personnes et de l'accompagnement qu'elles requièrent. La réflexion éthique, à partir de certains principes fondamentaux, des valeurs et des buts, a pour objectif d'identifier les besoins aspirations des personnes afin de les intégrer le mieux possible dans le projet. C'est à travers la clarification collective de ces principes que va se construire une identité professionnelle porteuse de sens et donc structurante, afin de développer la qualité du service rendu et de favoriser un épanouissement professionnel fondamental pour une relation de soin et de service bienveillante et bienfaitante.

Déroulement de la formation

Le terme « projet » indique une notion de projection qui comporte de manière fondamentale une phase d'identification de ce qu'il apparaît désirable de réaliser ensemble. Il ne s'agit pas par là de seulement identifier et nommer un horizon désirable à atteindre – *ou plus exactement duquel on souhaite se rapprocher* – mais également de préciser une direction dans laquelle s'inscrit l'action quotidienne, une tonalité que l'on souhaite voir imprégner la pratique de chacun ou encore une saveur que l'on espère voir s'en dégager.

Un projet n'est pas un acte anodin car il oriente les pratiques et les manières d'être et de faire de chacun. Fondé sur des valeurs, il exprime ce qui est important aux yeux des responsables d'une structure qui souhaitent lui donner – ou lui redonner – un projet. Un projet n'est donc pas un programme ou un plan d'actions ; il ne se résume pas à des aspects concrets et opérationnels aisément et rapidement observables et mesurables. Un projet requiert de l'audace et une prise de risque car un projet s'apparente pour partie à une utopie c'est-à-dire l'autorisation que des responsables se donnent d'explorer des futurs possibles pour en identifier celui qui est le plus désirable tout en étant raisonnablement réalisable.

De part la nature de la formation dont il est ici question, le contenu de celle-ci ne peut être qu'élaboré en concertation étroite avec les responsables de la démarche de projet. La durée sera fonction des besoins identifiés et des attentes exprimées.

Deux étapes peuvent néanmoins être identifiées pour structurer cette formation-action :

RÉFÉRENCE GEFERS

M02

RÉFÉRENCE OGDPC

4196

PUBLIC

Directeurs, cadres,
équipe médicale, équipe
pluridisciplinaire

INTERVENANTS

Michel Dupuis,
Walter Hesbeen,
Serge Philippon

DURÉE

3 à 6 jours

LIEU - DATES

INTRA

A convenir

TARIF

Sur demande



1. Une réflexion philosophique :

la réflexion philosophique n'est pas à confondre avec l'étude de la pensée des philosophes. La philosophie est entendue ici comme « l'art de mieux se poser les questions que l'on se pose ». C'est d'une réflexion philosophique concrète dont il est ainsi question, philosophie, à ce titre, accessible à tout un chacun. Il s'agit, par cette étape, de clarifier ensemble les questions, d'élaborer, également ensemble, les réponses et de les rédiger. Notons l'importance ici de ne pas confondre l'expression « langage commun » avec celle de « compréhension commune ». En effet, le langage commun procède de l'acquisition d'un même code langagier ce qui ne reflète pas nécessairement que les mêmes termes utilisés par des personnes différentes dans un même contexte soient compris par chacun de la même manière, c'est-à-dire avec la même sensibilité et la même subtilité. En revanche, la compréhension commune procède d'un véritable *travail* par lequel les participants – avec l'humilité que requiert un tel travail – acceptent de préciser, de nuancer et d'affiner leurs représentations et leur compréhension de tel ou tel terme. A titre d'exemples, les mots santé, soin(s), qualité, projet, compétence, évaluation etc. sont bien souvent l'objet de compréhensions approximatives ou superficielles ou insuffisamment affinées et partagées. Il ne peut en résulter que des « mal entendus » alors qu'il s'agit d'expressions qui émaillent le quotidien et qui procurent parfois l'illusion d'être bien compris.

2. Axes concrets :

il s'agit, après ce temps philosophique, de s'inscrire dans une dimension concrète, c'est-à-dire éminemment pratique au niveau de responsabilité des personnes en charge de l'élaboration du projet. Cette approche concrète s'inscrit dans la question : « Comment notre projet se décline en *cohérence* dans nos pratiques du quotidien ? »

Cette question s'insinue dans toutes les pratiques du quotidien et concerne chacune d'elles depuis le recrutement jusqu'au licenciement ou la fin d'un contrat en passant, notamment par :

- l'accueil et l'accompagnement des nouveaux
- l'organisation de la pratique du quotidien selon chaque type de service
- les manières d'être et de faire de l'encadrement
- les outils de travail
- la santé des personnes au travail et la prévention des accidents et maladies professionnels
- l'entretien d'évaluation
- la formation continue
- la réflexion pédagogique et l'accueil, l'encadrement et l'évaluation des stagiaires
- etc.

Par cette réflexion philosophique et les axes concrets qui s'en dégagent, il s'agit pour les personnes en charge de l'élaboration du projet, de poser en fait « les fondamentaux » qui vont permettre aux personnes relais – les cadres de proximité – de se référer à des valeurs et à des modalités en vue de donner vie au projet jusque dans la multitude des gestes et situations relationnelles qui composent les pratiques du quotidien.

GEFERS : « La relation à l'humain et son questionnement éthique »

Un département de Santé - Travail - Service ■ 27 rue Villiers de l'Isle Adam - 75020 Paris - FRANCE
Tél. : +33 (0)1 40 55 56 56 - Fax : +33 (0)1 40 55 56 58 ■ www.gefers.fr - contact@gefers.fr

GEFERS est un département de Santé-Travail-Service, organisme de formation enregistré auprès du Préfet de Région d'Ile-de-France - SIRET : 498 748 458 00011.



Méthode pédagogique

La méthode pédagogique conjugue des apports de connaissances à des aspects pratiques tirés, entre autres, de l'expérience de chacun et des interrogations exprimées.

Interactive, la pédagogie est basée sur les échanges entre le formateur et les personnes en formation et entre les membres du groupe eux-mêmes. Les expériences des uns sont ainsi réutilisées pour aider à la compréhension des autres membres.

Tout en respectant les objectifs de la formation, une grande souplesse préside au suivi des journées. Celle-ci est nécessaire pour être à l'écoute de chacun dans ses interrogations, ses craintes éventuelles ou ses difficultés. Des liens entre les concepts éclairants des expériences heureuses ou malheureuses permettent de mieux les appréhender et de comprendre ce qui a pu réussir ou mettre en difficulté. Des apports réglementaires et conceptuels seront apportés en lien avec les situations. L'échange et les reformulations permettront de s'assurer d'une compréhension commune.

La posture des formateurs du GEFERS est ancrée dans l'accompagnement du cheminement de chaque participant afin d'assurer la compréhension et l'intégration des apports de la formation. Sur le plan éthique, cette action de formation se déroule dans le souci du respect de chacun et de la tolérance aux situations présentées. La confidentialité et la non substitution à l'autre sont posées comme des règles incontournables.

Évaluation

Un premier temps d'évaluation individuel des acquis de la formation est prévu à l'issue de la session de formation sur support écrit. La grille servant de support peut être remise au Service de la formation de l'établissement.

Un second temps d'évaluation en présence d'un responsable des services concernés et du responsable de la formation continue de l'établissement est recommandé.

Ces deux temps de formation pourraient être suivis par une procédure menée par l'établissement et dont nous pouvons convenir, si cela est souhaité, les modalités en commun. L'expérience menée dans d'autres établissements est celle de réunir deux groupes environ six mois après la formation et en présence de responsables de l'établissement afin d'échanger sur les effets de la formation, les bénéfices observés et les difficultés rencontrées.

