

Introduction

La collaboration avec la FEDOM et le Service Provincial d'Aide Familiale a commencé à Paris en mai 2014 lors d'une table ronde organisée pour la plénière de l'agirc et arcco¹ à propos des Aidants. J'y avais présenté l'étude « Connaître les besoins des aidants »² en Finistère – Bretagne.

Basée sur des travaux de recherche, cette étude avait montré qu'inclure les populations concernées en tant que contributeurs directs mobilise familles, élus et professionnels de manière significative.³

Monsieur Dubois, Madame Beguin et moi-même sommes restés en contact. Je suis venue au SPAF les 5 et 6 février 2015 rencontrer une équipe élargie. Suite à cette rencontre et pendant toute une année, nous avons co-construit la formation continue « *Limites, repères mesures* » : *des outils indispensables pour préserver le bien-être des professionnels, des bénévoles et des Aidants proches* » qui se déroule actuellement en Wallonie.⁴

Ce dispositif de formation est inédit. L'idée est d'utiliser la mesure et la métrologie pour outiller des travailleurs sociaux, ici, assistantes sociales et infirmières du SPAF et du Service d'Aide à Domicile de Tournai, ainsi qu'une conseillère en prévention. Les premiers résultats sont encourageants. Un déploiement de ce cursus est à l'étude.

L'objectif de la formation est de co-construire un dispositif expérimental pour développer, appliquer, améliorer et transmettre une culture individuelle et collective de la mesure, du juste milieu et du bon sens à partir de valeurs professionnelles, de pratiques quotidiennes et d'usages au sein des familles. Ensuite, déployer cette démarche de co-construction et de reconnaissance mutuelle qui favorise le mieux-être et un certain épanouissement dans et par l'élaboration d'un socle de valeurs communes. Développer dans la pratique quotidienne d'autres manières de faire ensemble face aux besoins nouveaux pour partager un collectif. Et ici, inclure le changement dans les processus d'apprentissage et de transfert de compétences.

Les mots-clés sont : « Apprendre - Comprendre - Transmettre »

Un défi : se poser ! Est-ce qu'une éponge peut être assistante sociale ?

Le travail social que j'ai moi-même exercé sur le terrain pendant 25 ans est difficile, frustrant parfois. Le sentiment d'impuissance face à des situations laisse un sentiment d'échec dans certaines situations. Être tous les jours ou presque face à des personnes en détresse, éponger des situations émotionnelles fortes, être tampon entre des bénéficiaires, des familles et des collègues, peut si les professionnels ne sont pas outillés, mener vers un sentiment d'épuisement, de déshumanisation, et pousser vers le burn-out, très difficile pour soi, mais également pour tout un service.

La culture de la mesure et la métrologie sont des outils structurants qui permettent de « *se mettre d'accord* » pour fonctionner *ensemble*, estimer une situation, garder la distance nécessaire au bien-être personnel et professionnel, se référer à des valeurs communes.

La métrologie est une activité multi-millénaire liée à l'objectivation, au juste milieu et à la modération.⁵ D'un point de vue collectif, la co-construction d'un espace commun où s'élaborent et se

1 <http://www.agircarcco-actionsociale.fr/aider/>

2 [http://www.mairie-relecq-kerhuon.fr/medias/13/1380802262.pdf ie1/art1.shtml](http://www.mairie-relecq-kerhuon.fr/medias/13/1380802262.pdf%20ie1/art1.shtml)

3 [Voir fiche de synthèse et article en annexes](#)

4 *idem*

5 <http://amisdelamesure.metrodiff.org/atous/part>

transmettent avec bienveillance des outils de mesure (indicateurs) a pour effet d'articuler autour de pratiques communes une politique basée sur la confiance réciproque, la reconnaissance et le respect des bénéficiaires et de leur mieux-être.

Nouveaux besoins

Au quotidien des travailleurs sociaux s'ajoutent des situations de plus en plus complexes qui nécessitent de nouvelles compétences, de nouvelles fonctions d'encadrement, de gestion d'équipes et de management. Il est de plus en plus nécessaire de co-construire des stratégies d'adaptation, de réfléchir à *sa* place dans un collectif où se partagent des valeurs et une culture professionnelle communes. Travailler en réseau exige de développer de nouvelles manières de faire ensemble, d'harmoniser des pratiques et de partager des savoirs pratiques et théoriques nouveaux au sein d'un collectif.

Tout ceci implique des techniques d'évaluation et d'auto-évaluation adaptées, des complémentarités, de l'inter-vision et des regards croisés, ainsi que des formations complémentaires pour partager des ressources et des outils, faire face et grandir ensemble tout en co-crédant les bases communs d'un référentiel identitaire et professionnel commun.

Revenons à la métrologie. Alors que la mesure semblerait bien loin de ce qui nous occupe ici, prévenir le stress, améliorer la communication dans un service, mettre une distance de sécurité entre soi et les autres sans pour autant devoir se construire une carapace lourde, rigide où une part de notre humanité n'est plus droit au chapitre, elle donne un sens et des outils utiles au quotidien.

Une fois les nouveaux outils *co-construits ensemble*, ils sont mis en pratique. Transmettre (et non imposer) une démarche éprouvée et adaptée à son service, avec ses collègues, avec les aides familiales et les aides à domicile puissent à leur tour se servir de ces outils pour assurer leur propres bien-être et ensemble, transmettre ces outils de mesure et d'objectivation aux familles, bénéficiaires et aidants.

Voilà toute la tâche que nous avons commencée et poursuivons ensemble.

Fin

2/2 27/10/16

Assises des Travailleurs sociaux de Wallonie /2016 – Intervention de Marie-Ange Cotteret mac@vaour.net