



IMPACT DE LA COVID-19 SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET TRANSFORMATION DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DANS LES ESMS

VERS UNE TRANSFORMATION DE L'OFFRE POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE DANS UN CONTEXTE LIÉ À LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire exceptionnelle liée au coronavirus que nous avons traversée a bouleversé les repères du système sanitaire, économique et social, et les choix collectifs qui les sous-tendaient. Elle a marqué et marquera durablement le fonctionnement des établissements et services, menacé les priorités en surprenant les décideurs, notamment en modifiant les pratiques, restreignant leur temps de réaction face à cette nécessité de constamment s'adapter à l'incertitude, générant du stress ainsi que des résistances profondes. Comme toutes les entreprises, les établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) ont géré dans l'urgence les répercussions de la crise sanitaire sur leurs organisations et leurs activités.

Si cette période est génératrice d'incertitude et de grand « chamboulement », cette crise a aussi révélé les éléments de résilience qui commencent à faire leur apparition selon les individus et les contextes organisationnels. Ceux-ci se manifestent par des capacités d'adaptation, de créativité, d'innovation, de réactivité de tous les acteurs dans un contexte qui s'est révélé très anxiogène, tant pour les professionnels que pour les personnes accompagnées. Ces dernières ont d'ailleurs très souvent dévoilé des ressources insoupçonnables dont les professionnels ont su se saisir pour adapter des modalités d'accompagnement.



Intervenants

Conseillers techniques
et/ou consultants,
psychologues



Publics visés

Cadres, professionnels
de l'accompagnement,
aidants, personnes
accompagnées

UN CONTEXTE GÉNÉRATEUR DE CHANGEMENTS

Ce contexte a généré des changements dans les ESMS, des changements imprégnés de bonnes pratiques qu'il serait intéressant de valoriser afin de les inscrire dans la durée, comme l'indique le rapport de l'HAS relatif à la COVID-19 dans lequel il est préconisé de :

- formaliser des fiches de retours d'expériences co-construites avec les personnes accompagnées et alimentées par ces dernières ;
- tirer un bilan des changements identifiés (points positifs et négatifs en s'appuyant notamment sur les retours d'expériences des personnes accompagnées).
- définir les actions nouvelles qui ont vocation à s'inscrire sur la durée. Les consolider et les valider dans le cadre d'une concertation avec les différentes parties prenantes.

A l'aune de ces premiers éléments d'analyse, nous partons ici d'un double postulat. D'une part, la pandémie va accentuer une évolution dans la manière de concevoir les accompagnements et, d'autre part, elle va accélérer la nécessité pour les établissements et services de repenser leur offre.

L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR L'APRADIS

Dans ce contexte, l'APRADIS souhaite proposer un accompagnement post-crise de la résilience individuelle et collective des professionnels en quatre séquences, basé sur une méthodologie à la fois souple et rigoureuse dont la finalité est la capitalisation des nouvelles pratiques professionnelles.

Les objectifs

- Permettre la dédramatisation du retour au travail.
- Accompagner les émotions (si besoin), l'expression des émotions vécues par les professionnels/agents et prendre du recul par rapport à la situation de crise.
- Identifier la sphère des angoisses exprimées ou non.
- Identifier les ressources individuelles et collectives.
- Identifier les bonnes pratiques, les initiatives positives et les points de vigilance.
- Renouveler l'offre de service.
- Rendre en considération la question de la crise sanitaire dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux.

SÉQUENCE 1

Identifier les besoins

En amont de l'accompagnement et afin d'adapter notre offre au plus près des besoins, une rencontre avec les cadres de direction est proposée et un questionnaire à destination des équipes pluriprofessionnelles est mis en œuvre.

L'analyse des questionnaires permettra d'identifier les orientations stratégiques à retenir par et avec les directions et les attentes et besoins des équipes.

IMPACT DE LA COVID-19 SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

SÉQUENCES

SÉQUENCE 1

Identifier les besoins

SÉQUENCE 2

Dire et dépasser la crise sanitaire

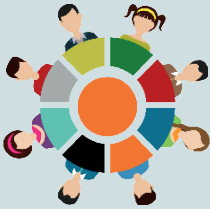
ÉTAPES

Questionnaire

Rencontre direction

Étape 1

Étape 2



MÉTHODOLOGIE

ENTRETIEN

Entretien individuel
Temps d'écoute

Accompagnement à l'explicitation des pratiques

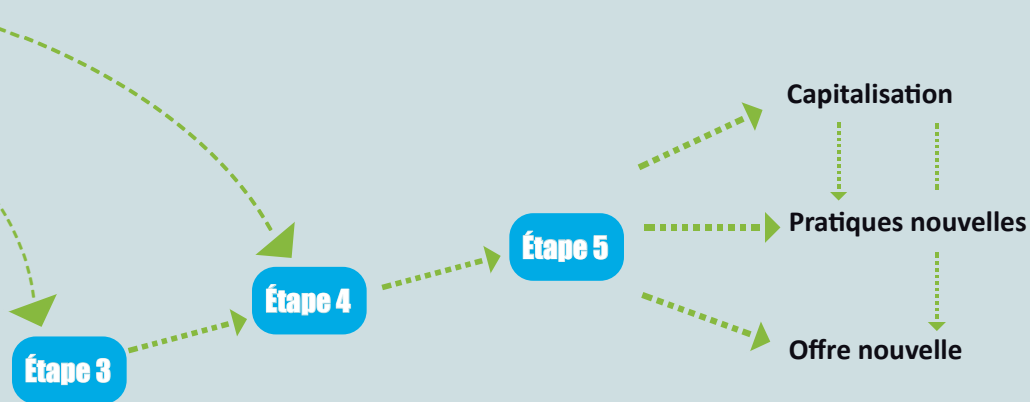
ET TRANSFORMATION DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT EN 5 ÉTAPES

SÉQUENCE 3

Adapter et renouveler
son offre de services

SÉQUENCE 4

Formaliser



Diagnostic

Analyse
via MOFF

Plan d'actions

RÉDACTION

SÉQUENCE 2

Dire et dépasser la crise sanitaire (Covid-19) au travail

Dans la volonté d'accompagner au mieux les professionnels, l'APRADIS propose la mise en œuvre d'un temps singulier permettant la mise au travail autour de réflexions plurielles que sont, la peur, l'angoisse, les angoisses, les traumatismes, voire les situations post-traumatiques.

Notre postulat est que s'ouvre l'opportunité d'inciter les individus, les collectifs à préserver et à renforcer leur « meilleur moi possible » découvert au cours de cette crise. Aidons-les à s'en saisir à leur bénéfice et à celui des systèmes dans lesquels ils évoluent.

Différentes questions entre en résonance, à savoir :

- le retour à une situation normale : l'avant/l'après
- le retour au sein de l'établissement : à chacun sa résilience
- le retour auprès des collègues : la confiance
- le retour auprès des personnes accompagnées : la distance

Nous connaissons la capacité d'un collectif à faire face. Nous observons que parler, se parler, est essentiel pour accéder à la représentation mentale des situations à fort impact émotionnel et que la communauté des professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social dispose de nombreuses forces inhérentes aux métiers du soin et de la relation d'aide.

Objectifs

Nous proposons de coordonner et de faciliter des temps d'échanges structurés au sein d'organisations sanitaires et sociales, ayant pour objectifs :

- de construire la résilience en favorisant la relation de proximité entre les personnels soignants et non soignants au bénéfice des personnes vulnérables ;
- de se mettre à l'écoute de chacun et de la valeur de chacun, de la capacité du groupe à faire face ;
- d'accueillir et d'accompagner les éventuels deuils qui n'auraient pu être décemment engagés, les situations de souffrance éthique, de parler de la mort ;
- de transformer les peurs en discernement et en courage collectif.

Afin d'appréhender le retour des professionnels et de permettre à chacun de pouvoir librement, sans contrainte, exprimer, verbaliser ses émotions, deux étapes sont proposées :

- la première, individuelle, permettra d'appréhender les situations et représentations problèmes quant au retour au sein de l'établissement, de la sphère groupale que sont les collègues, de l'institution et, *in fine*, auprès des personnes accompagnées. (Sur la base du volontariat, ce temps est organisé en amont de la formation) ;
- la seconde, collective, permettra d'étayer les points-clés de la symptomatologie propres aux traumatismes et aux syndromes post-traumatiques (PTSD, Cf. DSM V).

Programme

- **Déconstruction des représentations et construction d'un langage commun**

- Différencier le stress du trauma.
- Appréhender et comprendre les mécanismes neuro-végétatifs.
- Identifier les critères de l'état de stress post-traumatique.
- Définir la sphère des angoisses polymorphes, les phobies, les peurs, la charge psychique, etc.

- **L'impact du stress et/ou du trauma sur les comportements**

- La gestion des ressources émotionnelles.
- Du normal au pathologique.
- Les conséquences physiques et psychologiques sur la personne : la régression, l'apathie, l'asthénie, etc.
- La place de l'équipe et de l'institution : ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

- **La posture professionnelle : l'avant - l'après**

- Construire et/ou se reconstruire avec de nouveaux gestes.
- Capitaliser les nouvelles pratiques professionnelles.
- Mesurer l'impact du soutien social sur l'état de stress post-traumatique.
- Passer de la barrière des gestes aux gestes professionnels : recentrer la place de la personne accueillie.

Démarche et outils

- Entretien
- Démarche d'explicitation, retour d'expérience
- DSM-5
- Cas pratiques

Modalités d'évaluation

- Il sera proposé aux professionnels un cas pratique permettant d'appréhender les connaissances résultant de l'apport de la formation, ainsi qu'une projection sur ce que celle-ci aura permis en termes de posture.
- Dans le cadre du bilan de la demi-journée, il sera demandé aux professionnels de mesurer ce qui aura changé entre les deux périodes (avant formation/après formation) quant à l'accompagnement des personnes.

Durée

- 1 heure d'entretien individuel (non obligatoire)
- 2 jours de formation et une demi-journée pour un bilan à 2 mois

SÉQUENCE 3

Adapter et renouveler son offre de service

LES TROIS ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

1. Réalisation d'un diagnostic : les principes de l'action sociale et médico-sociale à l'épreuve de la crise

- Rappeler les principes-clés : la prise en compte de la parole de la personne, l'assurance d'une co-construction des projets et décisions, le maintien des liens sociaux.
- Élaborer un état des lieux de l'adaptation des pratiques, des organisations pendant et après le confinement.
- Identifier des thématiques nécessaires à l'adaptation et à la révision de l'offre de service, notamment en questionnant l'implication des personnes « vulnérables » lors de cette crise.
- Retranscrire des constats et questionnements dans une matrice MOFF (menaces, opportunités, forces et faiblesses) dans l'objectif de circonscrire le « champ des possibles » d'une adaptation et d'une inscription d'une nouvelle offre.

2. Analyse *via* la matrice MOFF et traduction en propositions d'actions à partir de thématiques impactées par la COVID -19 :

- Présenter l'outil
- Principales thématiques : les nouvelles coopérations territoriales, les nouvelles modalités d'accompagnement (accompagnement à distance, l'accompagnement à domicile), la place du numérique dans l'accompagnement, la place des aidants, le travail avec les familles, les droits des personnes à l'épreuve de la COVID-19, la dualité protection/autonomie, l'autodétermination des personnes vulnérables, la préservation des liens sociaux, l'accompagnement au deuil.

3. Plan d'actions pour une offre renouvelée à l'aune de la COVID-19

- Co-construire des « fiches action » avec les professionnels, les aidants et les usagers

SÉQUENCE 4

Formaliser

- Rédiger le nouveau projet d'établissement ou de service, une charte de bientraitance, un guide de bonnes pratiques, un document unique d'évaluation des risques psychosociaux (DUERP)...



Outils

Brainstorming
/ Retours
d'expérience /
Vidéos / Diaporama
/ Recommandations
HAS / Matrice
MOFF/ Fiches
actions



Durée

3-4 jours
(modulable en
fonction de la
demande des
établissements)



CONTACTS

03 22 66 33 99
contact@apradis.eu