

contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

N°157

41^E ANNÉE • 4^E TRIMESTRE 2020

Édition de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile • Av. Adolphe Lacomble 69-71, bte 7 • 1030 Bruxelles • N° d'agrégation : P 304027 - Bureau de dépôt : Liège • © Istockphoto



NUMÉRO SPÉCIAL

Former des
femmes et des
hommes... c'est
baliser le chemin !



Partenaire Mutualité chrétienne

ARRÊT
SUR IMAGE



Chaque formation doit être l'occasion de baliser le chemin, de consolider la route, de développer des contacts pour que notre sac à dos contienne tout le nécessaire.

L'Humain au coeur de nos formations

ÉDITO

Julien Bunckens, Directeur général de la FASD

Nous avons la chance et l'opportunité d'exercer des métiers qui nous tiennent à cœur, des métiers qui font sens, des métiers qui s'articulent étroitement avec notre vision du monde.

Permettre à toute personne de poursuivre une vie à domicile, malgré les difficultés de vie, c'est le projet que nous portons toutes et tous, ensemble. A travers notre aide, nos soins, nos actions administratives, financières ou encore de gestion, nous participons toutes et tous à ce que le domicile soit une possibilité crédible lorsque le quotidien s'alourdit. De nos métiers, nous sommes les experts. Peu de collègues peuvent prendre notre place, nous remplacer, agir de la même façon. Nous avons la connaissance théorique, technique et nous y ajoutons notre feeling, notre touche personnelle, notre personnalité. Ainsi, nos quotidiens sont riches, comblés et épanouissants. Notre métier est réalisé de manière qualitative, avec soin et cœur.

Au sein des ASD, nous avons pour priorité de permettre cette approche de qualité en évitant à tout prix que la technique ne prenne le pas et ne nous enferme dans une posture mécanique, automatique, machinale. Nous sommes des personnes et notre métier est riche dans la relation humaine, dans la touche particulière que nous pouvons toutes et tous apporter à nos compétences et talents.

Afin de compléter cette touche personnelle, propre à chacun, la FASD organise et propose chaque année un programme de formation à destination de l'ensemble des métiers présents et exercés à travers nos services. L'offre, nous la construisons en étroite collaboration avec les acteurs de terrain afin de définir une offre globale répondant aux besoins exprimés, ressentis ou



anticipés au regard de l'évolution attendue des métiers et de la situation sanitaire globale.

Cette approche transversale de l'offre de formation vise à rencontrer plusieurs objectifs.

Tout d'abord, nous souhaitons par nos formations vous permettre de compléter vos compétences, d'apprendre de nouvelles techniques, de vous permettre de déployer de nouveaux talents. Parce que le monde bouge, parce que les possibilités sont toujours plus larges, nos équipes scrutent les opportunités de renforcer la qualité de leurs actions. Qu'il s'agisse de mises à jour, de rappels ou de découvertes, tous les apprentissages sont envisagés dans une perspective de renforcement des compétences.

Nous souhaitons également vous permettre de vous resourcer. En prenant le temps de sortir du quotidien pour quelques heures, quelques jours, en vous permettant de rencontrer et revoir des collègues autant de votre ASD que d'autres structures régionales, nous avons à cœur de baser les développements personnels sur les échanges, le partage d'expériences, de vécus, de trucs et astuces. Puisque nos métiers sont intimement liés à des aspects relationnels et humains, c'est évidemment dans les contacts que nous pouvons établir avec nos collègues, que les plus grandes idées, les meilleures solutions et les innovations les plus originales pourront naître. C'est du moins notre conviction et notre leitmotiv lors de la constitution des programmes.

Ainsi, la formation, ancrée dans une logique d'amélioration continue, nous permet de toujours nous distinguer et de mettre en avant notre plus-value de service offrant de l'Aide et des Soins orienté sur la qualité de la relation humaine.

Bonne découverte de ce numéro de notre revue Contact.

contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

41^e année - n°157 - 4^e trimestre 2020
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile - asbl,
Avenue Adolphe Lacombié 69/71, bte 7 · 1030 Bruxelles
N° d'entreprise : 0449690614 · RPM - Bruxelles
Tél. 02 735 24 24 · communication@fasd.be
www.aideetsoinsadomicile.be



> Éditeur responsable : Julien Bunckens > Rédactrice en chef : Myriam Heuze > Corédacteurs en chef : Martine Demanet, Aurélien Godin, Audrey Maigre > Relecture : Anne Charles, Bernard Delcour > Contributions : Véronique Albert, Julien Bunckens, Johan Corijn, Martine Demanet, Vincent Delporte, Sophie Feltrin, Audrey Fervil, Sylvie Gerard, Dr Dominique Lamy, Noémie Lecocq, Lindsay Meunier, Marie-Jeanne Poncin, Virginie Puissant, Lauren Ruzziconi, Pascal Thiange, Eliana Tomasi, Carine Torrekens, Maryline Vega, Jean-Louis Verhaeghe > Photos : Istock > Relecture : Anne Charles, Bernard Delcour, Simon Méwissen > Conception et mise en page : Olagil - Tél. 02 375 65 15 - www.olagil.be > Sur couverture : Photo : Istock

Les articles sont publiés sous la responsabilité de leur auteur. La reproduction des articles publiés dans Contact, même partielle et à des fins non commerciales, est autorisée à condition d'indiquer la source et d'envoyer un exemplaire de la publication à la FASD.

SPÉCIAL FORMATIONS

Dans un souci écologique et économique, nous vous proposons le programme de formations pour la 1^{ère} fois sous forme digitale. Vous pouvez le trouver sur le site <https://federation.aideetsoinsadomicile.be/fr/programme-de-formation-2021>



Scannez-moi

PROGRAMME DE FORMATION 2021

AIDE FAMILIAL(E)

- > Aides à l'autonomie à domicile : approche globale et problématiques rencontrées par les professionnels du domicile F1
- > La prévention des chutes : facteurs de risques, mobilité et environnement de la personne F2
- > Mieux comprendre et mieux aider les personnes souffrant de douleurs chroniques F3
- > Accompagner la fin de vie F4
- > Etre dans le soin et la bienveillance tout en restant professionnel F5
- > L'agressivité et la violence des bénéficiaires : comment y faire face ? F6
- > Savoir dire non F7
- > Gestion du stress et des émotions : prise de recul F8
- > Formation continuée pour les aides familiales tutrices F9

AIDE MÉNAGER(ÈRE) - OUVRIER POLYVALENT

- > Aides à l'autonomie à domicile : approche globale et problématiques rencontrées par les professionnels du domicile F1
- > Savoir dire non F7
- > L'agressivité et la violence des bénéficiaires : comment y faire face ? F6
- > Gestion du stress et des émotions : prise de recul F8

GARDE À DOMICILE

- > Des activités créatives pour les personnes âgées F10
- > Aides à l'autonomie à domicile : approche globale et problématiques rencontrées par les professionnels du domicile F1
- > La prévention des chutes : facteurs de risques, mobilité et environnement de la personne F2
- > L'agressivité et la violence des bénéficiaires : comment y faire face ? F6
- > Accompagner la fin de vie F4
- > Savoir dire non F7
- > Gestion du stress et des émotions : prise de recul F8

GARDE D'ENFANTS MALADES

- > Premiers soins à l'enfant dans des situations d'urgence F11
- > A chaque âge de l'enfant, ses besoins et ses capacités F12
- > Partenaire des parents pour un bien-être de l'enfant F13
- > Papiers et cartons en folie F14
- > Lire, jouer, chanter... Quel pied ! F15

PROFESSIONNEL DE LA TÉLÉPHONIE

- > Se libérer des tensions, retrouver énergie et motivation F16

PROFESSIONNEL DE L'ADMINISTRATION ET DE L'ACCUEIL

- > Formation à la réglementation INAMI F17
- > La gestion du changement F18

AIDE-SOIGNANT(E)

- > Aides à l'autonomie à domicile : approche globale et problématiques rencontrées par les professionnels du domicile F1
- > Accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées F19
- > Les limites professionnelles F20

INFIRMIER(ÈRE)

- > L'infirmier(ère) et la réglementation INAMI F21
- > Les premiers secours F22
- > Prévention et contrôle des infections F23
- > Les limites professionnelles F20
- > La gestion des appareillages pulmonaires et de l'alimentation parentérale à domicile F24
- > Les directives anticipées dans le cadre de la fin de vie F25
- > Prise en charge palliative du patient à domicile F26
- > Formation continuée pour les tuteur(trice)s F27
- > Formation continuée pour les référents en soins aux patients diabétiques F28
- > Formation continuée pour les référents en soins palliatifs F29
- > Formation continuée pour les référents en soins de plaies F30

COORDINATEUR(TRICE)

- > Les maladies fréquemment rencontrées au domicile F31
- > Intersession autour de situations de coordination F32
- > Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble : renforcer et développer la collaboration avec les asbl SENOAH et Aidants Proches F33
- > Questionner les limites de l'accompagnement à domicile F34
- > Accompagnement des personnes malades en fin de vie
 - Aspects réglementation, offre de services et cadre juridique F35-1
 - Aspects psychosociaux - Deuil F35-2
 - Aspects psychosociaux - Résilience F35-3
- > Soutien psychosocial des personnes en souffrance de longue durée F36
- > Journée de formation continuée pour les référents en santé mentale F37
- > Journée annuelle du secteur Coordination F38

CONSEILLER EN PRÉVENTION

- > Formation continuée F39
- > L'assertivité : une attitude plus qu'une technique F40

FORMATION OBLIGATOIRE DANS LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE

- > Devenir Equipier de Première Intervention F41
- > Formation continuée pour les Equipiers de Première Intervention F42

FORMATION PLURIDISCIPLINAIRE

- > Devenir formateur en prévention des maux de dos F43
- > Formation continuée pour les formateurs en prévention des maux de dos F44
- > Formation continuée pour les personnes de confiance F45
- > Comprendre et maîtriser ses émotions F46
- > Journée bien-être en mouvement : favoriser la relation à soi, à l'autre et au monde F47
- > Prendre la parole en public F48

PROFESSIONNEL DE + DE 45 ANS

- > Travailleurs expérimentés : atouts et enjeux F49
- > De la vie professionnelle à la vie personnelle active F50

PROFESSIONNEL ENCADRANT

- > Secret professionnel et secret professionnel partagé F51
- > Accompagner sans s'épuiser : un challenge ! F52
- > Continuer à donner du sens à son travail malgré les contraintes F53
- > La gestion du stress et des angoisses induites par les situations de crise F54
- > Questionner les limites de l'accompagnement à domicile F34
- > Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble : renforcer et développer la collaboration avec les asbl SENOAH et Aidants Proches F33
- > Comprendre et maîtriser ses émotions F46
- > Journée bien-être en mouvement : favoriser la relation à soi, à l'autre et au monde F47
- > Du stress à l'énergie positive F55
- > Du stress à l'énergie positive - SUIVI F56
- > Prise de parole en public F57
- > Des exposés didactiques vivants F58
- > Formation continuée pour les référents en santé mentale F37
- > Formation continuée en GRH et management F59
- > Formation continuée en GRH et management - Gérer l'absentéisme F60
- > Formation en GRH et management - Nouvelle promotion : démarrage en 2021- fin en 2022 F61
- > Journée annuelle des assistants sociaux et des directions AVJ F62
- > Journée annuelle des infirmier(ère)s chef, des adjoint(e)s et des directions SI F63

EQUIPE DE DIRECTION

- > Logiciel Sage BOB 50 : mise à jour des connaissances F64
- > Comment gérer avec efficacité les documents sociaux ? F65
- > Organiser et animer une réunion à distance F66
- > Séminaire sur l'implémentation des nouveaux outils de communication et de collaboration F67

FORMATIONS EN LANGUE ALLEMANDE

- > Prévention du burn-out F68
- > Accompagner les personnes souffrant de maladie mentale F69
- > Travailler dans le domaine interculturel F70

FORMATIONS OUVERTES AUX PROFESSIONNELS MC

- > Comprendre et maîtriser ses émotions F46
- > Journée bien-être en mouvement : favoriser la relation à soi, à l'autre et au monde F47
- > Travailleurs expérimentés : atouts et enjeux F49
- > De la vie professionnelle à la vie personnelle active F50
- > Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble : renforcer et développer la collaboration avec les asbl SENOAH et Aidants Proches F33
- > La gestion du stress et des angoisses induites par les situations de crise F54

Soutenir les soignants et tous ceux qui "prennent soin"

Martine Demanet, responsable formation au sein
de la Fédération de l'Aide & des soins à domicile

Nous traversons une période inédite dans l'histoire
de notre société. Les professionnels
de l'Aide & Soins à Domicile ont été confrontés,
comme tous les soignants, à des situations
inhabituelles.

Lors du premier confinement, en quelques heures, il a fallu organiser autrement le travail, faire face à un virus encore jamais rencontré et donc mal connu, remplacer les malades dans les équipes, faire face à l'angoisse des patients et des bénéficiaires, gérer le quotidien professionnel tout en restant attentif à sa famille qui, elle aussi, a dû s'organiser pendant le confinement... Tout cela, dans un contexte où les professionnels du domicile ont été laissés pour compte dans la distribution de masques et autres matériels nécessaires...

Fin octobre, un second confinement arrive dans un contexte encore difficile. Les équipements de protection ne manquent plus mais tous n'ont pas eu l'occasion de reprendre des forces, les équipes sont réduites car des professionnels sont malades, d'autres sont en quarantaine. A nouveau, il faut réorganiser son quotidien familial et professionnel...

Accompagner les personnes dépendantes, malades du Covid-19 ou non, en ne sachant pas soi-même si on est porteur(s) de la

maladie reste difficile à vivre consciemment ou inconsciemment.

Bref une période stressante, particulièrement anxiogène et des moments d'insécurité et d'inquiétude. Pourtant la grande majorité des professionnels ont continué à travailler, solitaires dans leurs interventions mais solidaires au sein des équipes, des services, des centres !

La reprise des formations entre septembre et octobre, les retrouvailles en équipe, les réunions ont permis, pour certains, un temps d'arrêt et de réflexion, mais il est clair qu'il faudra continuer à en parler, il faudra mettre "des mots sur des maux".

A l'écoute du travailleur

Deux situations peuvent se dégager des temps de crise, en admettant d'ailleurs qu'elles peuvent coexister l'une et l'autre chez une même personne :

- La prise de conscience d'un choc émotionnel : la personne présente un stress post-traumatique, témoin d'une catastrophe ayant concerné de nombreuses victimes (*). Cette situation réclame en premier lieu une écoute bienveillante de la part de la hiérarchie.
- L'apparition de symptômes inexplicables tels que troubles du sommeil, angoisses, anxiété, diminution du goût de vivre, ... sans conscience d'un choc émotionnel.



© Istock

Cette situation risque de passer inaperçue puisqu'elle n'est pas exprimée mais peut être découverte à l'occasion d'un partage en équipe ou lors d'une formation.

S'ajoutent à ces situations, une crainte (existante aussi dans le cas d'autres maladies) de contaminer ses proches ainsi qu'un sentiment de peur ou d'angoisse latent au vu des informations reçues par le biais des médias, les chiffres cités (davantage de morts aujourd'hui aux USA que lors de la guerre du Vietnam ! ...).

Cette crise sanitaire doit nous donner l'occasion d'être encore plus attentifs au vécu des travailleurs : comment se sont-ils sentis "soutenus ou abandonnés", quelles ont été les plus grandes difficultés rencontrées, quels moyens mettre en œuvre pour éviter la reproduction de mauvaises surprises, etc. Il est essentiel d'offrir des espaces sécu-

Cette crise sanitaire doit nous donner l'occasion d'être encore plus attentifs au vécu des travailleurs : comment se sont-ils sentis "soutenus ou abandonnés", quelles ont été les plus grandes difficultés...

risants de débriefing, d'accueillir, d'aider, d'écouter, de permettre à chacun de s'exprimer, de remettre de l'ordre dans le sentiment de chaos qui a été vécu ou ressenti.

Les soignants, par le fait qu'ils ont fait le choix d'une mission professionnelle qui les expose à des événements stressants, ont une grande capacité de résilience. Ils ont du mal à dire leur fragilité, leur faiblesse. Il faut les aider à déposer leurs émotions, à exprimer leurs difficultés pour éviter qu'une accumulation d'événements traumatiques dans le temps ne les épuise.

Le soignant, un roseau dans le vent

L'encadrement a joué un rôle essentiel de soutien, de présence, d'encouragement. Il a fallu relayer les informations, transmettre des consignes précises, faire appliquer des procédures, favoriser le partage de responsabilités pour les décisions difficiles, ménager du temps pour se soutenir entre collègues, trouver les moyens de remplacer les malades, écouter l'inquiétude des patients, des bénéficiaires, des familles... Les cadres de proximité, les directions auront sans doute aussi besoin d'échanger, de partager.

Les soignants et tous ceux qui prennent soin ont démontré de grandes capacités d'adaptation et de flexibilité malgré les difficultés considérables cumulées. Ils sont en position de résistance sur le plan personnel et psychique pour maintenir leur efficacité et leur engagement professionnels.

À moyen et à plus long terme, ce que nous apprendra cette crise sanitaire sur la vulnérabilité à la souffrance psychologique de nos professionnels et de ceux qui les encadrent devrait nous aider à renforcer les stratégies de prévention. Celles-ci pourraient s'appuyer notamment sur un renforcement de la formation aux enjeux psychologiques de l'aide et des soins, de la relation, du management et de la gestion des situations de crise.

Le programme de formation 2021 a été construit avec un regard sur cette crise.

Demain et après-demain, ce sera à nous de prendre soin, plus que jamais de tous nos précieux professionnels du domicile !

Car c'est ENSEMBLE & grâce à vous que nous resterons toujours là ENSEMBLE & pour vous ! ■

(*) En date du 21 novembre 2020, on recense 553.680 cas – 40.243 hospitalisations et 15.352 décès – source : <https://epistat.wiv-isp.be/covid/covid-19.html>



ENSEMBLE & GRÂCE À VOUS

La formation continuée en cours de carrière : une évidence !

Sylvie Gerard - Directrice AVJ à l'ASD de Liège

La formation continuée en cours de carrière est une évidence et ce, d'autant plus pour nos métiers du domicile, professions en relation permanente avec le bénéficiaire, citoyen dans une société sans cesse en mouvement.

Comment prétendre accompagner l'autre dans ses difficultés sans **être au courant** de celles-ci ? Les difficultés évoluent, les moyens de les accompagner également. Un exemple très concret, les bénéficiaires présentant une pathologie psychiatrique qui sont maintenant suivis à domicile, comment les accompagner sans avoir une connaissance minimale de ces pathologies ? Sans avoir développé le savoir-faire mais aussi surtout le savoir-être ? Sans connaître le réseau professionnel vers lequel se tourner pour aider le bénéficiaire ?...

Le programme annuel de formation se construit dans chaque ASD pour chacun de nos métiers et est complété par les formations proposées par la FASD. Nous veillons en interne à varier entre méthodologies plus théoriques et autres plus pratiques afin de répondre aux attentes d'un maximum de travailleurs de terrain. Le choix des thèmes se base sur les besoins exprimés par les équipes. Certaines thématiques sont abordées de manière plus systématique comme le module "Manutention" afin de veiller à la sécurité de nos travailleurs et prévenir les accidents de travail, le module "Déontologie", fil conducteur des actions de l'intervenant professionnel, etc.

C'est un réel défi d'organiser des formations qui augmentent les compétences, répondent à des besoins et arrivent à tenir en haleine l'attention de nos travailleurs de terrain, généralement plus enclins à s'activer au domicile des bénéficiaires que de rester assis à écouter un orateur.

Les formations, une aventure humaine

La formation est aussi pour nos travailleurs du domicile, bien souvent isolés dans leurs missions quotidiennes, un moment où l'on retrouve les collègues, ce moment doit donc intégrer un **aspect convivial**. La formation va permettre d'**acquérir de nouvelles compétences** professionnelles mais également de nouvelles **ressources personnelles**. Elle va également permettre aux travailleurs d'échanger sur leurs pratiques et, naturellement, de basculer sur de l'**Intervision** autour de situations plus complexes de certains bénéficiaires.

Les échanges entre participants prendront d'autres dimensions selon que la formation est organisée en équipe, en ASD régionale, entre travailleurs d'une même fonction ou par la FASD. Cette dernière réunira des travailleurs de différentes ASD, parfois en



groupes pluridisciplinaires, ce qui enrichira davantage les échanges.

Le programme de la FASD permet au travailleur de poser un choix plus personnel sur une formation en fonction de ses besoins et/ou centres d'intérêt, il s'agit donc bien d'un programme complémentaire à celui proposé par son ASD régionale.

J'aime beaucoup la citation exergue "Former les hommes ce n'est pas remplir un vase, c'est allumer un feu" (Aristophane). Cette citation donne une dimension collective à l'apprentissage, une solution, une réponse à des besoins... Le feu qui illumine, qui profite à tous ceux qui l'entourent et qui a besoin d'être sans cesse nourri afin de ne pas s'éteindre. ■

J'AIME BEAUCOUP LA CITATION "FORMER LES HOMMES CE N'EST PAS REMPLIR UN VASE, C'EST ALLUMER UN FEU" (ARISTOPHANE). CETTE CITATION DONNE UNE DIMENSION COLLECTIVE À L'APPRENTISSAGE, UNE SOLUTION, UNE RÉPONSE À DES BESOINS...

Dr Dominique Lamy - Médecin Généraliste et Formateur

La “déformation” professionnelle veut qu’en médecine beaucoup de nos interventions s’analysent sous le format de la consultation, du colloque singulier que nous construisons à chaque rencontre de patient. A chaque fois, il faut d’abord planter le décor “Qu’est-ce qui vous amène ?”. Quelle est l’histoire de santé que nous allons avoir à décortiquer ensemble ?

De déformation professionnelle en formation professionnelle...

En médecine générale, ces questions touchent tous les domaines de la vie et de la santé. Cela nous oblige à une ouverture à toutes les disciplines de soins. Ce côté polyvalent peut nous faire croire que nous pouvons tout résoudre, seuls ! Avec le recul des années, - l’expérience, comme on dit -, l’ouverture vers les autres acteurs de santé de première ligne devient incontournable, nécessaire, indispensable.

Le problème de santé déposé n’est pas subit. Il a une histoire, des antécédents. Il arrive rarement brutalement, ce jour-là. Si, par exemple, en langage courant, on utilise “Je suis tombée enceinte”, avant cela, il a du y avoir quelqu’un ou quelque chose, de l’ordre de la relation à l’autre, des circonstances qui ont conduit au problème de vie ou de santé, à l’événement qui conduit à s’en ouvrir à un professionnel.

C’est donc là, la deuxième étape de l’anamnèse, le questionnement sur “l’avant”, personnel, familial, social, professionnel, une sorte d’enquête dans tous les cercles de vie pour situer le problème dans son contexte.

Ce n’est qu’après cela que l’examen clinique trouvera sa place, pour confirmer ou infirmer, pour peaufiner les hypothèses nées de la première étape. Il est pointu, s’arrêtant principalement au motif principal de la rencontre.

Une fois le ou les diagnostics retenus, le “patient” est renvoyé chez lui, avec des instruments pour traiter sa plainte : examens complémentaires, traitements médicamenteux

ou pas, renvois vers d’autres prestataires de soins, et, éventuellement, un retour à la case départ si les résultats escomptés ne convainquent pas le patient, ou le médecin.

Ce long préambule pour proposer qu’il en va sans doute de même en formation d’adultes. J’y suis arrivé par hasard, mais était-ce bien du hasard, au gré d’un remplacement au pied levé, la rencontre avec un public en attente de la “bonne parole”, celle qui les rassurera ou qui leur donnera les outils pour fonctionner après dans leur métier de l’aide et des soins, mais aussi avec des questions précises.

Après d’autres sollicitations de formation, rapidement est venue la question des antécédents, quel est le contexte de la demande de formation ? Qui demande quoi ?

“C’est comme aller chez le médecin”

La création d’un temps de formation, et la formation elle-même, reprennent toutes les étapes de la consultation. Avec quelle demande arrivent les apprenants, avec quelles représentations. Le temps d’analyse est tout aussi important. Il permet de se poser, de poser ses questions autour du thème, de voir d’où on vient, en termes de connaissances et d’outils, histoire de ne pas “tomber en formation”.

“L’examen clinique” veillera à apporter le maximum de connaissances en savoir-faire et en savoir-être, pour pouvoir repartir avec les outils nécessaires à appliquer au quotidien.



La dernière étape, celle de la mise en place des instruments, du savoir devenir, de la formation continuée, celle de la curiosité, se fait au chevet des bénéficiaires. Appliquer les préceptes, appris en “consultation”, dans le quotidien de son métier, continuer à chercher les meilleures solutions. Sans oublier la ou les piqûres de rappel avec leur régularité, prendre le temps du soi.

La “déformation” professionnelle veut qu’en médecine beaucoup de nos interventions s’analysent sous le format de la consultation, du colloque singulier que nous construisons à chaque rencontre de patient.

La création d'un temps de formation, et la formation elle-même, reprennent toutes les étapes de la consultation. Avec quelle demande arrivent les apprenants, avec quelles représentations.

Le temps d'analyse est tout aussi important. Il permet de se poser, de poser ses questions autour du thème, de voir d'où on vient, en termes de connaissances et d'outils...”.

Travailler en formation d'adultes est un défi permanent. La formation préparée sera nécessairement déconstruite puis reconstruite avec les apprenants. Le challenge est de coller à la réalité de vie des aidants et soignants, de leur donner un temps d'échange dynamique, en se positionnant dans une posture horizontale, égalitaire. Chaque personne présente a des compétences, différentes de son voisin, différentes du formateur. Les échanges de compétences permettent d'aboutir à un ouvrage que chacun peut s'approprier.

Les contacts que je peux avoir avec la direction des formations et avec la direction de la FASD me confortent dans cette dynamique de travail. Les retours des apprenants, colligés, non seulement évaluent la formation mais permettent de l'adapter à la réalité de terrain.

Une formation liant médecins et infirmières

Ces constats et ma pratique en première ligne de soins m'ont poussé à proposer des formations conjointes. Les soins de première ligne sont affaire de collaboration entre les différents acteurs de l'aide et des soins. Travailler ensemble apporte une richesse de réflexion et une prévention efficace contre tout burn-out. Pour la troisième année, une formation, réunissant ensemble un groupe constitué moitié d'infirmières référentes en soins de plaie et moitié de médecins généralistes, est organisée. Elle propose, après une mise à niveau, des tables



de discussion autour de situations cliniques partagées, impliquant l'apport de chaque profession, créant un espace de discussion entre infirmières chevronnées et jeunes médecins.

De déformation professionnelle en formation professionnelle, le parcours est

sans doute tout tracé, sauf à défendre la volonté de ne pas travailler seul. Il “suffit” de communiquer juste. Merci à tous les apprenants que j'ai pu rencontrer dans ces formations, pour tous ces échanges et ce qu'ils m'ont appris de vos métiers et de vos préoccupations, pour le bien de nos bénéficiaires. ■

MERCI À TOUS LES APPRENANTS QUE J'AI PU RENCONTRER DANS CES FORMATIONS, POUR TOUS CES ÉCHANGES ET CE QU'ILS M'ONT APPRIS DE VOS MÉTIERS ET DE VOS PRÉOCCUPATIONS, POUR LE BIEN DE NOS BÉNÉFICIAIRES.

Article rédigé par l'équipe de SO ESSENTIAL
en charge de la formation en GRH management
Sophie Feltrin - Jean-Louis Verhaeghe - Eliana Tomasi

Nous sommes les intervenants de la formation GRH et management. A la mi-mars, une grande partie de notre activité s'est interrompue. Celle-ci concerne principalement des interventions résidentielles ; or, avec le Covid-19, être en présence l'un de l'autre est subitement devenu un risque.

Oser la vulnérabilité

Et notre activité de formation, si elle est essentielle, n'a pas de caractère d'urgence. Donc nous nous sommes toutes les trois retrouvées au chômage technique. Chaque formateur a réagi à sa manière : Sophie s'est lancée dans une grande activité de solidarité envers les autres coaches dans le cadre d'autres de ses prérogatives, Jean-Louis a choisi, à défaut de pouvoir se tourner vers l'extérieur, de se tourner vers l'intérieur et de se former face à cette situation nouvelle ; et Eliana, après une évasion potagère, s'est occupée à se former et à nourrir les liens avec ses proches.

Une fois ces premiers moments passés, nous nous sommes demandé comment allaient nos clients et de quoi ils avaient besoin. Là aussi, la variété des réactions a été grande : des clients qui courent dans tous les sens pour organiser la survie de leur entreprise, d'autres contents de notre appel à condition qu'il ne soit pas trop long, ni trop fréquent, certains à faire le gros dos, ...

Et la FASD, via Martine, la responsable de la formation, d'échanger avec nous de manière humaine et professionnelle. Nous nous sommes vite "retrouvés", Martine et nous trois. Et en plus, autour d'un thème commun : nous voulions tous les 4 réfléchir à comment garder le lien avec vous, nos participants, et vous soutenir, dans ce que vous étiez amenés à vivre. Nous nous sommes tout d'abord raconté nos histoires propres à chacun, parce que c'était préalable à toute capacité réflexive, parce que cela nous mettait en lien, parce que cela faisait du



bien de sentir de la solidarité, par exemple dans la découverte parfois fastidieuse des outils informatiques. Et puis, bien que, mus par la même volonté envers vous, nous ne savions que faire !... En définitive, de quoi aviez-vous besoin ? Comment alliez-vous réagir ? Que faire concrètement ? Toutes ces questions nous taraudaient et nous laissaient au début perplexes et dans l'impuissance.

Or, nous avons été formés au coaching, nous devrions faire partie des personnes les mieux outillées pour pouvoir réagir. De fait, et pour démentir l'expression du "cordonnier le plus mal chaussé", nous avons puisé dans les concepts de coaching et conclu : gardons le lien, soyons présents et disponibles si d'aventure nous pouvons faire quelque chose. N'entamons pas une démarche pour eux sans les consulter car nous prendrions alors la posture de sauveur dans le triangle dramatique. Et c'est ainsi que nous avons commencé à juste vous envoyer des maximes, des photos, des chansons... Nous voulions ce lien léger, positif, sans pour cela nier la profondeur des émois. Certaines personnes répondaient et cela nous aidait à vous comprendre, cela nous réjouissait et nous mettait en lien.

**Nous voulions ce lien
léger, positif, sans pour
cela nier la profondeur
des émois.**

Globalement, nos actions restaient comparables à des papillons que nous vous envoyions et que nous ne revoyions plus. Lorsque nous nous sommes à nouveau retrouvés à se demander que faire, entre faire plus de la même chose ou s'adapter au vu de l'évolution du contexte, Martine a proposé de vous appeler afin de sonder plus concrètement vos souhaits. Elle a fait face au même type de réactions que celles citées précédemment, avec certains qui ont apprécié papoter plus longuement, d'autres plus brefs, certains ont écrit, etc.

Dans ce contexte, sans repères clairs, parler de vous chaque semaine, penser à chacun et réfléchir à comment garder le lien est devenu... un repère en soi. Tous les mardis, nous nous retrouvions à quatre pour nous, pour vous. Vous nous avez portés autant que nous espérons vous avoir soutenus. Et puis, la période estivale approchait et les perspectives de reprise de formation en résidentiel avec vous restaient maigres. Il était hors de question pour nous de passer cette coupure de l'été sans avoir de contact plus proche avec vous. C'est ainsi que nous avons osé la proposition digitale, alors que vous êtes dans un métier d'aide présenteielle et mus par cela. Nous avons également cherché auprès de différentes sources, ce qui pourrait vous aider le mieux.

De la vulnérabilité naît la force

Ainsi, avons-nous trouvé cette vidéo, que nous vous avons envoyée, dans laquelle la solidarité entre collègues est mise comme condition à la vulnérabilité et la vulnérabilité, comme condition au ressourcement. Quand nos fragilités osent se dire, tout reste possible. Nous y avons compris que

NOUS SOMMES ALORS CONTRAINTS DE FAIRE POUR NOUS MÊME CE QUE NOUS APPRENNONS À FAIRE DANS NOTRE MÉTIER DE MANAGER : GÉRER LE CHAOS DANS LE CHAOS.

le métier d'aide à la personne est une vocation pour la plupart des professionnels qui ont, en toute conscience, choisi d'œuvrer là où ils sont. Et qu'il était possible du coup qu'ils s'imposent d'être forts et de tenir bon, vu le choix qu'ils ont fait. Pas le droit de faiblir... Quelle noblesse mais quelle dureté ! Nous avons appris que c'était des personnes référentes, dans ce domaine de l'aide aux personnes, qui pouvaient aider le professionnel à accepter sa vulnérabilité en montrant elles-mêmes leur vulnérabilité, comment elles en sont sorties - voire ont grandi de cela, prouvant qu'on peut être fort et vulnérable à la fois.

Et du coup, à notre niveau, que faire lors de ces sessions digitales ? Et bien, ce que nous avons toujours fait avec vous, pardî ! Etre proche (inclusion), se raconter dans ce contexte (mettre à plat les cadres

de références), informer de la suite (mettre du cadre), avoir du plaisir ensemble et être disponible. Et vous avez apprécié ! Vous être nombreux à avoir dépassé les aspects rebutants du digital et nous avoir finalement exprimé votre gratitude pour ce moment ! Et, cerise sur le gâteau, alors que ce n'était pas le but, ni même attendu pour le mois de juin, vous nous avez épatés car... la plupart d'entre vous ont déjà déroulé leur travail de fin de cycle sans s'en rendre compte ! En effet, vous nous avez exprimé une vulnérabilité dont vous avez pris conscience, vous avez cité des concepts du cursus de formation qui vous sont apparus à ce moment comme utiles, et vous nous avez expliqué comment vous les avez appliqués pour aller mieux personnellement et également, pour continuer à assurer votre mission. L'avez-vous réalisé ? En tout cas, cela a été un cadeau immense, pour vous et pour nous. Car, c'est bien ce but que nous poursuivons avec vous : concilier bien-être personnel et mission professionnelle.

Quelle sera la suite de cette période étrange ? Cette crise que nous avons vécue est inédite pour tous. Nous n'avons aucune expérience préalable similaire. Les échos qui nous reviennent au travers de vos feedbacks, de nos clients ainsi que via les différentes communications de presse sur le sujet, nous montrent que le plus difficile à appréhender est d'abord l'incertitude, ensuite, la perte de repères, et puis, le changement soudain et radical du rythme qui, pour certains les a menés à expérimenter le télétravail avec des expériences diverses, et pour d'autres l'arrêt de travail et le chômage technique. Mais pour tous, la difficulté immense, encore aujourd'hui, est de se projeter dans un après. Les ressentis que vous nous avez partagés furent





divers. Sans que la liste soit exhaustive, il y avait la culpabilité, par rapport aux bénéficiaires, par rapport aux collègues, la peur, pour soi, pour les siens, pour les autres, la peur de l'avenir. La surexcitation, face au danger, au défi. Le soulagement parce que tout s'arrête, de retrouver un temps pour soi, pour ses enfants, pour son conjoint. La colère que tout cela nous arrive sans que nous n'ayons rien demandé. La tristesse face à l'irréversible et le soudain départ de proches.

Nous avons tous été confrontés d'un seul coup à cette incertitude de l'avenir. Or, nous passons souvent notre vie à tenter de nous rassurer en prévoyant cet avenir, avec des projets, des rêves, des ressources, des plans. Notre société exige que toute erreur, tout accident, tout imprévu ait une réponse, à la recherche d'une société parfaite, zéro défaut, où tout est prévisible, où tout nous rassure. Cela se matérialise par des aides en tout genre et une organisation qui apporte des réponses à tout, tout le temps. Une organisation où l'erreur, l'accident, est de moins en moins toléré. Certes, cela a des

bons côtés aussi. Mais la complexité croissante et la rapidité d'évolution du monde d'aujourd'hui amplifient la difficulté de trouver des solutions à chaque problème. Nous sommes alors contraints de faire pour nous-même ce que nous apprenons à faire dans notre métier de manager : gérer le chaos dans le chaos. Comme a dit Saint Exupéry : "Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir mais de le rendre possible".

Pour appréhender cela, il faudra nous habituer de plus en plus à gérer la frustration de l'imprévu et du changement, à vivre avec l'incertitude, l'imperfection, à développer nos capacités de changement et d'adaptation à une réalité en perpétuelle évolution. Vincent Lenhardt, à qui nous faisons souvent référence dans notre formation, nous

indique que pour développer notre capacité de changement, il nous faut de l'autonomie, de l'humour, et puis, être capable de faire des deuils, de pardonner, et de se féliciter. C'est dans ce sens que nous voulons vous rendre manager de vos équipes, mais d'abord manager de vous-même, en toute humilité. Et la Covid-19 est venue dans ce sens nous proposer un exercice pratique, exercice dans lequel vous vous êtes bien débrouillés. Il nous faudra maintenant continuer à chercher et trouver le sens, notre sens, et le sens commun au sein de ce chaos.

Une lumière au bout du tunnel

Et quant à l'après Covid... il n'y a que des incertitudes : le monde sera-t-il le même ? Changera-t-il en mieux ou en pire ? Chacun à notre niveau, nous avons le pouvoir de faire en sorte qu'il se porte mieux : les principes de management que nous avons vus vont faire tache d'huile. Accepter la différence, être tolérant et savoir mettre des limites, aider les groupes à fonctionner, les personnes à échanger, utiliser les conflits pour grandir, organiser son temps et sa vie, mettre et se mettre des objectifs SMART¹, donner et se donner le droit à l'erreur, vivre avec ses émotions, les décoder, s'en servir plutôt que les laisser maîtres, se relever, être OK... sont des concepts qui, appliqués aux niveaux professionnel et privé, ne peuvent que permettre à la vie d'être plus agréable. Même si nous ne savons pas où nous allons dans ce chaos, l'après dépend de nous, car une attitude positive qui est reprise par notre entourage ne peut qu'être bénéfique pour le monde. Très modestement, nous espérons vous avoir transmis nos méthodes et savoirs pour aller dans ce sens. ■

Même si nous ne savons pas où nous allons dans ce chaos, l'après dépend de nous, car une attitude positive qui est reprise par notre entourage ne peut qu'être bénéfique pour le monde.

1 Objectif SMART : S = spécifique et simple, M = mesurable, A = ambitieux et accepté, R = réaliste, T = délimité dans le Temps

Regards croisés sur la Formation GRH et Management

Lecocq Noémy - Assistante sociale, Responsable d'équipes Aides-Familiales - Aides-Ménagères, 2 années d'expérience en management.

Torrekens Carine - Educatrice spécialisée, Responsable d'équipe Garde Enfants Malades, anciennement Responsable de crèche, 30 années d'expérience en management.

Meunier Lindsay - Infirmière, Responsable d'équipe Crèche, 6 années d'expérience en management.

Comment vivez-vous la formation ?

Notre choix motivé de suivre la formation a rencontré nos attentes quant à notre management.

Cette dernière nous a également permis de renforcer notre confiance en nous et de nous conforter dans la pratique de techniques utilisées au préalable (d'identifier la méthode et d'y mettre un sens).

La confiance et le cadre de référence a sécurisé et a créé un lien entre les différents participants.

Cette formation vous a-t-elle apporté une autre approche de votre management ?

Elle nous a renforcées dans la manière d'aborder la gestion journalière par le biais d'échanges interprofessionnels, de vécus et de mises en pratique des différents outils proposés.

L'approche organisationnelle mensuelle de la formation a aidé à réaliser le cheminement suivant : appropriation d'outils, testing sur le terrain, retour de cette utilisation avec évaluation, échange et prise de recul du positionnement adopté.

Avez-vous pu aborder des situations problématiques et/ou conflictuelles au cours de votre formation ?

Oui, cette gestion de cas a ouvert l'espace où déposer ces situations en toute confiance et



CETTE DERNIÈRE NOUS A ÉGALEMENT PERMIS DE RENFORCER NOTRE CONFIANCE EN NOUS ET DE NOUS CONFORTER DANS LA PRATIQUE DE TECHNIQUES UTILISÉES AU PRÉALABLE (D'IDENTIFIER LA MÉTHODE ET D'Y METTRE UN SENS).



Cette formation est adaptée tant sur le point de vue relations humaines que via les réalités de terrain, contrairement à certaines autres approches du management plus théoriques suivies en amont.

dans le non-jugement. Après analyse, il est possible de dégager des solutions concrètes selon différents points de vue.

Est-ce que cette formation vous a fait évoluer personnellement et/ou professionnellement ?

Oui, l'ambiance, la couleur et la chaleur de la formation ont contribué à une prise de conscience pour un bien-être personnel et professionnel via le respect de soi, de ses limites (gestion du temps, des priorités) et, dans la possibilité des moyens octroyés.

Ces éléments ont entraîné une certaine sérénité dans l'approche du management.

Que vous a apporté la formation au niveau relationnel ?

L'approche humaine au travers du travail sur les émotions et les valeurs ont démontré l'importance de l'inclusion de ces éléments dans les situations de management. De plus, ces échanges ont également permis de créer des synergies entre les différentes ASD et/ou notamment dans les différents métiers de l'AVJ.

Enfin, le fait d'être confrontées à des similitudes de réalités de terrain nous a rassurées.

Que penseriez-vous qu'il serait intéressant d'améliorer pour les formations à venir ?

Surtout, garder les mêmes formateurs avec leurs complémentarités, à l'écoute et

flexibles selon les besoins des participants.

- > Proposition de mélanger les métiers groupes infirmiers, aides à la vie journalière et administrative ;
- > Mise en confiance et éventuellement, intégration des directions.

Conseilleriez-vous la formation aux collègues ?

Tout à fait !

Cette formation vaut la peine d'être vécue que ce soit de manière volontaire ou non. À proposer idéalement en début de carrière au vu de l'utilité et de la rentabilité à long terme.

Néanmoins, il serait selon nous important d'acquérir une connaissance de l'équipe et des modes de fonctionnement de l'entreprise au préalable.

Vécu spécifique (Carine-fin de carrière) : cette formation est adaptée tant sur le point de vue relations humaines que via les réalités de terrain, contrairement à certaines autres approches du management plus théoriques suivies en amont.

Enfin, nous tenions également à remercier toute l'équipe ainsi que Martine (responsable formation FASD) pour le lien avec les directions et la gestion de l'organisation. ■



EN MÉMOIRE

La FASD est au regret d'annoncer le décès de Didier Minquet, analyste fonctionnel au sein de son équipe depuis juillet 2016. Il nous a, malheureusement, quitté le vendredi 6 novembre 2020 à l'âge de 52 ans.

Son investissement, son professionnalisme, sa pédagogie et son souci de répondre au mieux aux besoins des ASD resteront à jamais gravés dans nos mémoires.

Malgré une charge de travail importante, il nous avait fait l'honneur de rédiger, en mai dernier, un article relatant la mise en place d'outils de vidéo conférence lors du 1^{er} confinement. Il reflète à quel point il était à "200% convaincu par l'Aide & les Soins à Domicile".

Vous pouvez découvrir cet article sur l'espace blog du site : <https://federation.aideetsoinsadomicile.be/fr>

A toi Didier, étoile de la FASD, nous voulons t'adresser un dernier MERCI pour tout ce que tu as rendu possible, notamment en ces temps si particuliers...



“L’après formation,
un enjeu de
développement
personnel et
professionnel”

Lauren Ruzziconi –
directrice générale ASD Brabant Wallon

Lauren Ruziconni, Directrice Générale de l’ASD
Brabant Wallon nous livre sa vision des formations
FASD

Auparavant, je travaillais au sein d’un gros acteur de la grande distribution. Suite à cette expérience, j’ai été marquée par l’importance des ressources qui étaient allouées à l’organisation des formations. Pourtant, j’ai été agréablement surprise lors de mon arrivée tant par la qualité, la diversité et le professionnalisme entourant l’offre de formation FASD. Il y a un bon équilibre entre formations travaillant le “savoir-faire” et le “savoir-être”.

Nos professionnels, qui participent aux formations FASD, sont globalement très contents du niveau de celles-ci, tant sur le contenu et la possibilité de recul nécessaire sur celui-ci, que sur les moments de partage et d’échange que les formations suscitent. Il est primordial, dans notre secteur, d’être toujours un pas en avance car les maladies évoluent, les situations au domicile sont de plus en plus lourdes... le travail autour de l’interdisciplinarité et des formations en lien avec les autres partenaires du domicile sont essentiels...

Les formations qui m’ont le plus apporté sont celles liées au développement personnel.

On y apprend beaucoup sur soi-même et sur les autres. C’est important pour pouvoir

fonctionner en équipe mais également avec les bénéficiaires. J’avais adoré tout ce qui était lié aux profils de personnalité (modèle HBDI,...). Cela permet de comprendre les réactions des uns et des autres, de détecter plus facilement le profil des gens et savoir comment les aborder. Cela peut servir tant sur le terrain que pour les métiers administratifs. La FASD et One Management en organisent; nous en organisons aussi en interne via nos psychologues pour tout ce qui est lié à la cohésion d’équipe, ...

Aujourd’hui, la crise sanitaire, que nous vivons, amène évidemment son lot de nouvelles réflexions, de nouveaux défis, ... Le personnel de terrain est contraint d’apprendre à travailler dans des contextes anxiogènes.

Le personnel administratif doit, quant à lui, apprendre à gérer sa journée en télétravail. Cela pose de nombreuses questions : comment instaurer une coupure entre le travail et la vie privée, comment rester “connecté” à ses collègues et son entreprise.

S’inspirer du réel

Le mode de management qui en découle serait intéressant à creuser au niveau des formations afin d’outiller les encadrants



face aux enjeux actuels. De nombreuses questions se posent au quotidien : comment soutenir son équipe en période de crise, comment “manager” à distance, quel(le) confiance/contrôle établir envers son équipe en Télétravail. Autant de sujets que nous aurons l’opportunité de questionner.

A mes yeux, la formation est une forme de développement personnel et professionnel. Le piège est de penser qu’on n’a plus rien à apprendre, à un moment donné, quand on est bien “assis” dans sa fonction. L’autre piège est aussi de croire que tout est acquis en sortant de la formation. J’ai appris lors d’une d’entre-elles, que le moment de formation en lui-même participait pour 20% du développement, mais l’important c’est le suivi qu’on en fait par la suite. En se fixant de nouveaux objectifs avec son responsable par exemple ; en remettant vraiment en question sa manière de fonctionner et se demandant “qu’est-ce que je vais faire différemment à partir de maintenant ?”. ■

Le piège est de penser qu’on n’a plus rien à apprendre, à un moment donné, quand on est bien “assis” dans sa fonction. L’autre piège est aussi de croire que tout est acquis en sortant de la formation.

Maryline Vega, infirmière en chef ASD Verviers

Depuis le 13 mars, de nouveaux mots sont venus s'ajouter à notre vocabulaire : (dé)confinement, distanciation sociale, gestes barrière, télétravail... qui, finalement, sont presque en contradiction avec les valeurs de notre métier !

Quand la débrouille devient TUTile ...



Il a donc fallu trouver un mode de fonctionnement différent qui allie le respect des consignes et notre méthode de travail à domicile tout en sécurisant le personnel soignant et les patients qui ont tous été déstabilisés par les différentes mesures.

Ma première crainte a été celle de ne pas avoir un stock suffisant de matériel de protection afin de répondre de manière satisfaisante aux besoins de l'équipe qui s'inquiète de la (bonne) manière d'appréhender la situation pour se protéger elle-même et pour assurer la santé et sécurité des patients.

Certaines questions me taraudaient : Jusqu'où devions-nous pousser le respect des consignes dans les actes infirmiers quotidiens ? Comment s'adapter aux différentes mesures qui sont en constante évolution ? Quelles informations devais-je relayer à mon équipe pour assurer leur sécurité ? Ce sont autant d'interrogations qu'il fallait remettre en question chaque jour et y apporter des réponses concrètes !

Comment utiliser le matériel de protection ? Dans quelles proportions ? Comment le manipuler, l'éliminer ? Questions

de mon équipe, mais aussi du personnel AVJ, qui revenaient quotidiennement.

Une star sur Youtube

Lorsqu'Anne-Sophie Paquet, chargée de mission Aide & Soins au sein de la FASD(*) m'a proposé de réaliser des tutos sur l'utilisation du matériel de protection pour la chaîne YouTube® *Aide & Soins à Domicile - Ensemble & pour vous !*, j'ai trouvé l'idée intuitive et totalement en adéquation avec les réponses que je souhaitais apporter. J'ai donc accepté de jouer les actrices d'un jour si cela pouvait être utile au plus grand nombre.

Mon compagnon s'est improvisé responsable des décors, son et lumière ainsi que cameraman. Cela nous a valu quelques beaux moments d'anthologie !

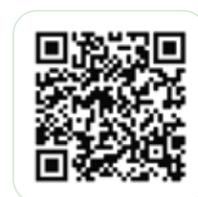
183 prises plus tard, le résultat était visible sur la chaîne et, j'espère, utile pour tous !



(...)

Dans cette période, mon fonctionnement s'est donc retrouvé complètement chamboulé mais m'a conforté dans le choix de mon métier car il exige rigueur professionnelle, don de soi et empathie pour maintenir le cap !

Retrouvez la chaîne Youtube *Aide & Soins à Domicile - Ensemble & pour vous !*



Scannez-moi



Les missions du relais Formation en ASD

Le Relais Formation a pour mission de réaliser un certain nombre de tâches dans un souci de bonne organisation générale de la formation continue (dans le cadre du programme de formation FASD) au sein des centres AIDE & SOINS A DOMICILE.

Ces tâches sont les suivantes :

1. Assurer un rôle de relais entre la FASD et le(s) centre(s) AIDE & SOINS A DOMICILE pour l'ensemble des informations concernant le programme de formation FASD.
2. Assurer la bonne diffusion du programme de formation FASD au sein du(des) centre(s) AIDE & SOINS A DOMICILE.
3. Informer et motiver les équipes à s'inscrire dans une logique de formation continue.
4. Etre garant de la bonne gestion des inscriptions :
 - Adéquation au public ciblé dans la formation ;
 - Vérification des bulletins d'inscription (coordonnées du participant, signature du participant et d'un responsable) ;
 - Suivi de l'information auprès des personnes concernées en cas de rappel d'inscription.
5. S'assurer du suivi des informations concernant toute modification inhérente au programme de formation (changement de date, changement de lieu, ...) auprès des personnes concernées.
6. S'assurer de la bonne réception des courriers de confirmation auprès des participants concernés.
7. S'assurer du bon suivi de l'information



auprès de la FASD en cas de désistement d'un participant à une formation pour laquelle il était inscrit.

8. Interpeller le service concerné du centre AIDE & SOINS A DOMICILE en cas d'absence non justifiée d'un participant inscrit.
9. Etre vigilant par rapport au processus convenu pour la gestion quotidienne du programme de formation FASD.
10. Participer aux réunions du groupe Relais Formation. ■

**Le Relais Formation
a pour mission de réaliser
un certain nombre de tâches
dans un souci de bonne
organisation générale
de la formation continue...**

Audrey Fervil, relais formation, chargée des ressources humaines et du service qualité à l'ASD du Brabant wallon, nous livre son expérience.



Relais formation : connaître son ASD et la réalité des métiers

Depuis quand exercez-vous cette fonction au sein de votre ASD ?

Cela fait maintenant 3 ans que j'ai repris ce poste, mais avant cela j'étais responsable des équipes de GAD ; GEM, Garde Répit, service accompagnement et renfort AF, ... Je connais donc bien les réalités de terrain.

Est-ce un plus pour votre fonction de relais formation ?

En effet, cette expérience me permet de mieux saisir les difficultés rencontrées sur le terrain et d'appréhender plus concrètement les besoins de chacun. Cela me permet ensuite de mieux sélectionner les formations et d'y adapter au mieux les publics cibles.

Est-ce que cela représente une grande partie de votre temps eu égard à vos autres casquettes ?

Oui, car je m'occupe également du recrutement et du service qualité et le tout représente beaucoup de travail et d'adaptation ! L'avantage lors des entretiens de recrutement, c'est de savoir que tel ou telle formation existe et sera bientôt organisée pour pousser le nouveau travailleur à s'y inscrire rapidement. Un manque d'expérience chez certains, peut ainsi être rapidement et efficacement comblé.

Comment organisez vous ce travail pour que la communication passe bien avec les professionnels de votre ASD ?

Travaillant depuis 15 ans déjà à l'ASD du BW, je connais bien l'organisation et le mode de fonctionnement ainsi que la plupart des travailleurs, et la communication entre nous en est facilitée ; certains n'hésitent d'ailleurs pas à me téléphoner directement !

En général, en début d'année civile (en tout cas dès que je peux distribuer le programme de formation de la FASD), j'essaie de rencontrer un maximum de travailleurs principalement lorsque ceux-ci sont en réunion d'équipe.

Je réexplique la procédure d'inscription et prends le temps de décrire chaque formation en lien avec le public présent. Ensuite, un temps d'échange avec le groupe me permet de me rendre compte des besoins en formation sur base du vécu de terrain.

Et avec la FASD, elle-même, comment cela se passe ?

C'est vraiment un plaisir de travailler avec Martine Demanet ; j'apprécie son organisation, sa rigueur et sa bienveillance ! Nous ne nous voyons que 2 ou 3 fois par an mais nous sommes en contact quotidien, surtout pour le moment avec le Coronavirus qui bouleverse fortement toute l'organisation des formations ...

Quelles sont les périodes chaudes de l'année ?

Septembre et janvier sont les 2 gros mois durant lesquels il faut programmer, organiser, et diffuser les différentes offres de formations, FASD, internes à l'ASD ou issues du réseau de formations externes. Le recrutement peut s'avérer de temps en temps très prenant aussi et si une plainte nous parvient justement à ce moment-là, cela rend la semaine très pétillante.

Quelques chiffres de participation dans tout cela ?

Sur l'année 2019, il y a eu 1.244 participations (à une formation interne ou FASD) de la part de nos 440 collaborateurs, tous métiers confondus.

En moyenne, il y a eu plus de 1.800 inscriptions compte tenu des absences et des personnes encore en attente pour les formations les plus demandées.

Un petit souhait pour le futur ?

J'ose espérer que les temps de confinement ne nous pousseront pas à devoir organiser des formations en visio-conférence ! L'échange en présentiel est tellement stimulant et enrichissant que ce serait dommage de ne pas pouvoir bénéficier de ces temps d'échanges inter-régionaux. ■

Cette expérience me permet de mieux saisir les difficultés rencontrées sur le terrain et d'appréhender plus concrètement les besoins de chacun. Cela me permet ensuite de mieux sélectionner les formations et d'y adapter au mieux les publics cibles.

Il était une fois ...

Johan Corijn, président de la commission
de profils des praticiens de l'art infirmier

Propos recueillis par M.FAYT, journaliste

**“Bonjour Mr Corijn,
Votre nom n'est pas inconnu à la FASD ...
Qu'est-ce qui vous a amené à travailler
avec cette organisation ?”**

C'est vrai que cela fait bien longtemps que j'interviens régulièrement à la FASD dont j'ai connu la naissance en 1993; auparavant, j'intervenais au sein de la Croix Jaune et Blanche.

Quand j'étais en humanité, je me souviens qu'un professeur de français nous enseignait que le pire ennemi de l'homme, c'était l'homme.

Avec les années, je me suis rendu compte que c'était plutôt l'ignorance, voir l'illusion de connaissances.

D'où le rôle important de l'enseignement et de la formation permanente.

Quand on m'a demandé d'intervenir à la FASD, je n'ai pas hésité à accepter car cela répondait à ma vision qui consiste à dire que l'on a tous le devoir moral de partager ses connaissances... et cela permet ainsi d'éviter la culture de l'ignorance.

J'ai toujours été passionné par l'enseignement et particulièrement par la formation d'adultes.

**Pour quelles raisons appréciez-vous
de collaborer avec la FASD ?**

Pour les valeurs humanistes qu'elle défend au travers de son professionnalisme sans oublier la culture de l'esprit d'équipe. Cela me fait d'ailleurs penser au “Prendre soin” repris dans les théories de soins infirmiers.

Je reste convaincu qu'il faut d'abord prendre soin de son personnel en lui permettant notamment de continuer à se former.

La formation continue d'adultes permet le développement de compétences et est certes un des moyens pour développer la motivation des membres de son personnel.

Nous avons d'ailleurs beaucoup travaillé pour faire reconnaître et valoriser officiellement la formation continue des infirmières à domicile au sein de l'INAMI



sans oublier les avis d'initiative du Conseil Fédéral de l'art infirmier.

De plus, gérer une telle association n'est pas facile et j'ai beaucoup de respect pour les dirigeants de cette ASBL.

Sans oublier bien sûr l'excellent travail sur le terrain de son personnel .

**Intervenez-vous dans d'autres
organismes ?**

La liste est longue car en plus d'organisations telles que la FASD, j'interviens aussi en classe terminale dans différentes écoles d'infirmières afin de sensibiliser les étudiantes aux dangers et difficultés qu'elles pourraient rencontrer dans leur future carrière.

Pas mal de formations concernent également les infirmières indépendantes qui sont souvent seules pour traiter certaines situations difficiles tant administratives que dans l'application concrète de la nomenclature INAMI.

**Intervenir à la FASD ?
Je n'ai pas hésité
à accepter car cela
répondait à ma vision qui
consiste à dire que l'on
a tous le devoir moral
de partager ses
connaissances...**

Quels sont les thèmes que vous abordez dans vos différentes formations ?

Cela fait plus de 25 ans que je suis mandataire (ACN) à l'INAMI; les thèmes abordés concernent essentiellement l'application de la législation concernant les praticiens de l'art infirmier à domicile.

Quels sont vos objectifs quand vous intervenez sur cette matière spécialisée ?

Un seul objectif est très important à mes yeux ...
Mieux vaut prévenir que guérir !

En effet, les dossiers qui me parviennent (chambre de 1^{ère} instance) sont loin d'être des dossiers exemplaires ...

De nombreux griefs sont faits à certains praticiens de l'art infirmier dont certains sont ignorants voire peu scrupuleux d'appliquer la législation en vigueur.

Les décisions prises peuvent amener le remboursement de sommes très importantes défiant parfois l'imagination...

Les griefs les plus souvent faits concernent des prestations non effectuées, d'autres effectuées par des tiers non habilités à porter en compte, ainsi que des actes non conformes entraînant un débours pour l'assurance soins de santé.

Aussi, cela fait très longtemps que j'informe les professionnels sur les dangers qu'ils risquent de rencontrer soit par ignorance ou négligence, par mauvaise influence, voir par appât du gain injustement gagné...

Je retiens aussi que certaines praticiennes ne se tiennent malheureusement pas suffisamment au courant de l'évolution de la législation... et se retrouvent parfois fort désemparées lors d'éventuels contrôles...

Quelle méthodologie employez-vous pour faire passer votre message ?

Quand j'étais "haut comme trois pommes", chaque soir avant d'aller dormir mon père nous réunissait avec mon frère et ma sœur devant le poêle à charbon et il nous racontait des histoires...

Elles commençaient toutes par "Il était une fois...".
Je les ai presque toutes retenues ...

Aussi, dans mes interventions, je raconte beaucoup d'histoires (vraies) afin de mieux capter l'attention mais surtout afin de laisser une trace de ce qu'il ne faut pas faire. Dans l'enseignement, on explique très

souvent ce qu'il faut faire dans telle et telle situation; cette façon de procéder est certes intéressante mais, à mes yeux, elle doit être également complétée par l'inverse. Lors d'une "task force" à l'INAMI, j'avais d'ailleurs proposé que l'infobox reprenne un chapitre avec ce qu'il ne faut jamais faire quand on est infirmier à domicile...

Comment voyez-vous l'évolution de la formation à distance vu la crise sanitaire du covid 19 ?

Il est indéniable que la formation à distance n'a pas attendu la crise sanitaire ...

Etant directeur d'une école d'infirmiers à Jolimont, et suite au confinement de



UN SEUL OBJECTIF EST TRÈS IMPORTANT À MES YEUX ...

MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR !

En mars 2020, nous avons dû adapter notre enseignement en passant totalement du présentiel vers le distanciel... et ce, en très peu de temps.

Ce ne fut pas évident et je retiens avant tout que l'enseignement exclusivement à distance peut nuire aux relations sociales.

Il faut donc être très attentif à l'équilibre et à un dosage judicieux entre ces deux formes d'enseignement.

La formation à distance va devenir un nouveau monde pour les formateurs.

Les centres de formation, les universités, les hautes écoles activent un nombre non négligeable de cours en mode non-présentiel.

L'internet est l'atout majeur de la formation à distance et résistera aux difficultés que la formation à distance a parfois engendrées; il suffit de se rappeler l'enseignement par correspondance qui s'est effondré après une éphémère période de succès ...

Comment voyez-vous l'évolution des soins de santé en Belgique?

Il y a d'abord un principe de réalité; en effet, l'évolution des soins de santé dépend en partie du budget alloué ainsi que de la maîtrise des dépenses.

La population belge bénéficie d'une large protection et couverture dans ses frais de santé via le système public d'assurance maladie-invalidité.

Les dépenses de plus en plus élevées obligent nos dirigeants à devoir implémenter des mesures et des corrections afin de trouver un équilibre entre la maîtrise des dépenses et la protection financière du patient.

Je conseille de lire l'excellente publication du KCE (Centre fédéral d'expertise des soins de santé) intitulée "Performance du système de santé belge – Rapport 2019".

La formation à distance va devenir un nouveau monde pour les formateurs. Les centres de formation, les universités, les Hautes écoles activent un nombre non négligeable de cours en mode non-présentiel.

Nous sommes actuellement en train de vivre une réorganisation du paysage hospitalier ainsi que son financement par la création de réseaux de soins.

Cette approche permet de répondre à divers besoins et réalités dont la réduction des coûts des soins, la durée de séjour ainsi que le nombre d'hospitalisations.

Ce changement aura inévitablement des répercussions sur les soins à domicile et l'on parlera de plus en plus d'HAD (hospitalisation à domicile).

En mars 2017, douze projets pilotes ont déjà été mis en place (deux à Bruxelles, cinq en Wallonie et cinq en Flandre);

ils portent sur l'antibiothérapie par voie intraveineuse à domicile et sur d'autres types de soins, comme les traitements oncologiques.

Toute cette évolution comporte de nombreux avantages pour le patient qui pourra bénéficier du confort et du bien-être de son environnement tout en pouvant compter sur une prise en charge personnalisée et ce grâce à une équipe pluridisciplinaire. Un autre avantage et non négligeable consiste à pouvoir diminuer les risques de contracter une infection nosocomiale...

La santé a un coût mais n'a pas de prix; préservons avant tout notre système de santé... ■



Véronique Albert

Véronique Albert, sociologue clinicienne et professeure en haute école accompagne par la formation, la supervision, le récit de vie ou le coaching, les personnes sur leur chemin professionnel ou personnel.

Faire avec
ce qui est vécu
et non avec ce
qui est prévu ...



Cela fait quelques années que je vous accompagne¹, vous, les professionnels du domicile comme on vous appelle parfois. J'ai croisé votre chemin lors d'une formation ou d'une supervision. Ma devise : prendre soin de vous pour que vous puissiez continuer à prendre soin des autres. Être témoin de votre travail, de votre

engagement et vous soutenir dans votre posture d'accompagnement, voilà ce qui donne sens à mon métier de formatrice ! Je suis attentive à ce que vous trouviez dans la formation ou la supervision, une bulle de non-urgence et que vous preniez le temps de vous arrêter, vous qui "courez" si souvent dans le quotidien. Que dans ces lieux se construise un climat de respect et d'ouverture qui vous permet de déposer vos questionnements, vos émotions, vos réflexions et de les partager avec d'autres.

S'écouter pour mieux soigner

Si une majorité d'entre vous arrive en formation avec l'envie de s'arrêter et de s'enrichir, pour d'autres, il n'est pas toujours facile de se dire : *aujourd'hui, je pars en formation !* Les obstacles peuvent être nombreux : la difficulté d'être remplacé chez un bénéficiaire, le côté contraint de la formation, les obligations familiales, la route jusqu'à Créagora... Certains matins, quand démarre une formation, je me dis : ce n'est pas gagné ! Pourtant,

Être témoin de votre travail, de votre engagement et vous soutenir dans votre posture d'accompagnement, voilà ce qui donne sens à mon métier de formatrice !



¹ J'anime les formations continues pour les tutrices AF, des supervisions pour les AS et les coordinatrices, la formation : "comment accompagner sans s'épuiser" ainsi que "comment accompagner des personnes souffrant de dépression". J'ai participé à la formation management des AS, etc.

en fin de journée, même les plus résistantes du matin semblent s'être prises au jeu et ont participé. Et surtout ont pu s'enrichir des éclairages et des partages d'expériences.

Lors de ces journées, je veille à adopter une posture d'accompagnement qui puisse être inspirante pour chacune de vous. Vous donnez la parole et partir de vos expériences est pour moi essentiel. Bien entendu, j'ai dans mes PowerPoint des éclairages que je trouve passionnants : de l'intelligence émotionnelle au rituel des kifs, de la posture d'accompagnement aux signes de reconnaissance. Et j'en passe. Mais dans l'accompagnement, ce qui importe, c'est de faire avec ce qui est vécu et non avec ce qui est prévu. Vous le savez. Vous l'expérimentez tous les jours. Alors dans la formation aussi, nous faisons avec

JE SUIS ADMIRATIVE DU TRAVAIL QUE VOUS ACCOMPLISSEZ. EN CES PÉRIODES MOUVEMENTÉES, VOUS AVEZ CONTINUÉ À POUSSER CES PORTES DERRIÈRE LESQUELLES SE TROUVENT DES VIES SOUVENT MARQUÉES PAR LA SOUFFRANCE ET LA SOLITUDE.

ce qui est vécu. Cela permet plus de sens et les différents éclairages sont ainsi nourris de vos expériences.

Je suis admirative du travail que vous accomplissez. En ces périodes mouvementées, vous avez continué à pousser ces portes derrière lesquelles se trouvent des vies souvent marquées par la souffrance et la solitude. Vous ne sortez pas indemnes de ces rencontres. Voilà pourquoi il est essen-

tiel de pouvoir s'en parler, pour prendre du recul, pour entendre d'autres points de vue et pour ouvrir les possibles.

J'aime ces moments où l'une d'entre vous met des mots parfois hésitants sur une situation d'accompagnement, quand sa voix traduit son émotion et que toutes celles autour de la table écoutent ! Si la situation est personnelle, elle parle pourtant à toutes, car elle évoque pour chacune une réalité qu'elle a déjà à sa façon rencontrée. Pour la personne qui raconte, se sentir écoutée, rejointe est apaisant. C'est sortir de la solitude qui est parfois celle des professionnelles qui travaillent au domicile. Le travail d'analyse, les éclairages apportés peuvent permettre de tracer de nouvelles pistes pour prendre soin tant de la professionnelle qui a partagé son expérience que des personnes qu'elle accompagne. Soutenir la posture d'accompagnement de chaque participante, lui permettre de prendre du recul et d'avancer plus confiante, voilà ce qui donne sens à mon travail et la raison pour laquelle c'est avec la même passion que j'anime ces espaces de formation et de supervision depuis plusieurs années.

À toutes celles² dont j'ai croisé le chemin, je voudrais dire merci. Merci pour votre confiance et pour les expériences échangées. Je ressors chaque fois plus riche de ces journées passées avec vous. Au plaisir de vous rencontrer dans ces "bulles de non-urgence" lors d'une prochaine formation. ■

² Dans cet article, je me suis permis d'utiliser le féminin car je crois avoir rencontré 99% de femmes.

À toutes celles dont j'ai croisé le chemin, je voudrais dire merci. Merci pour votre confiance et pour les expériences échangées. Je ressors chaque fois plus riche de ces journées passées avec vous.



Formation commune FASD - Mutualité chrétienne
Pascal Thiange - Collaborateur staff Service Social MC

Depuis de nombreuses années, les partenaires historiques que sont la FASD et le service social de la Mutualité chrétienne au sein du réseau médico-social de la MC collaborent dans le cadre de la formation professionnelle.

Concrètement, certaines formations du catalogue de la FASD sont ouvertes aux assistants sociaux et autres collègues des Mutualités chrétiennes, et réciproquement certaines des formations organisées par la Mutualité chrétienne sont accessibles à divers membres du personnel de la FASD (principalement assistante sociale ou coordinatrice ASD). Il est à noter que ces formations sont "interrégionales" et se tiennent principalement à Namur.

Pour la Mutualité, la formation constitue un espace primordial qui permet au professionnel de se recentrer, de s'interroger sur sa pratique, d'apprendre, d'échanger. C'est un espace privilégié pour construire et renforcer les identités professionnelles et travailler la complémentarité des métiers, notamment ceux du domicile. La formation permet le développement des compétences au sens large. Elle doit aussi permettre au collaborateur de garder le cap et de tenir tout au long de sa carrière dans un métier riche, exigeant et parfois humainement difficile.

Plus forts ensemble

La plus-value liée à la mixité des publics FASD/MC au sein d'une même formation est bien (re)connue par les participants. Les commentaires lors des évaluations témoignent bien de cela : *"la possibilité de croiser les pratiques et les métiers mais aussi les expériences des uns et des autres sur certaines thématiques sont super enrichissantes"*, *"découvrir d'autres réalités d'acteurs du domicile nous permet d'élargir nos points de vue pour mieux rendre service aux membres"*, *"les formations communes renforcent la collaboration sur le terrain car on peut mieux connaître les contours des tâches de chacun"*...

L'action
professionnelle,
coordonnée et
efficace plus que
jamais indispensable

À bien y réfléchir, et même si chacun exerce une fonction différente dans des organisations distinctes, les publics cibles sont régulièrement communs... La maladie, l'accident, la souffrance, la dépendance, la vulnérabilité ou encore l'épuisement des aidants proches les caractérisent et leurs fragilités ou situations de vie les conduisent naturellement vers nos services. Nous partageons ensemble ce souci de garantir aux personnes dont la santé est fragile une vie décente et la plus autonome possible dans les lieux de vie qu'elles ont choisis.

Ensemble, nous pouvons partager l'apprentissage de certains règlements, nous concerter sur des procédures de travail adaptées et plus simples pour nos membres... Des convergences se font aussi concernant les "savoir-être" à mobiliser par les professionnels (écoute active, gestion des émotions...) et les savoir-faire à mettre en œuvre (questions plus méthodologiques comme celle du travail en réseaux avec d'autres partenaires par exemple).

Ensemble pour vous

À plusieurs reprises, les interactions qui se nouent entre les différents métiers à l'occasion d'une formation renforcent les collaborations concrètes sur le terrain afin de mieux répondre aux demandes/besoins de nos affiliés et leur procurer ainsi un meilleur service.

Ensemble, nous pouvons partager l'apprentissage de certains règlements, nous concerter sur des procédures de travail adaptées et plus simples pour nos membres...



Le développement d'initiatives communes et coordonnées est nécessaire, à l'heure où notre société véhicule parfois une forme d'individualisme, où certains responsables politiques plaident pour une diminution des dépenses liées à la sécurité sociale ou à la santé, ce qui constitue une menace pour les services que rendent nos organisations.

Notre ambition est de toujours soutenir au mieux les personnes les plus fragiles de notre société. L'action professionnelle, coordonnée et efficace de nos services reste plus que jamais indispensable.

En ce sens, nous ne pouvons que vous inviter à répondre positivement dans les prochains mois/années à cette offre de formation ambitieuse et porteuse de sens qui n'a pour finalité ultime que de "miser sur vous" pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins des personnes qui comptent sur nous ! ■

Un éclairage différent sur nos pratiques ...

Virginie Puissant - Directrice AVJ à l'ASD Brabant wallon

Au-delà du contenu des formations proposées par la FASD, les éléments appréciés par les équipes des ASD sont la rencontre et l'échange.



Chaque ASD a des belles pratiques, que ce soit en terme d'organisation ou en termes de prises en charge des bénéficiaires. Globalement, nous avons les mêmes services, les mêmes structures... mais quand on y regarde de plus près, il y a de nombreux petits trucs et astuces merveilleux dans chacune des ASD...

Les formations FASD permettent la rencontre de prestataires ainsi que l'échange entre professionnels qui prennent tous soin des personnes faisant appel à nos services, et ce autour de très nombreuses thématiques.

La formation apportée par le formateur amène un éclairage théorique et conceptuel précieux, qui invite à prendre du recul et de la hauteur sur des vécus, des pratiques régulières ; alors que l'écoute et l'intérêt portés aux bonnes pratiques des collègues ajoutent "la cerise sur le gâteau". Les prestataires de terrain, comme les encadrantes

et le personnel administratif nous informent régulièrement, après une formation FASD, des fonctionnements des autres régions. C'est toujours enrichissant, car cela permet, à chacun, de remettre en question son mode de fonctionnement "habituel".

Il me paraît important, de pouvoir proposer à chaque collaborateur, de **naviguer entre l'ouverture aux pratiques des collègues des autres ASD et les concepts théoriques d'une formation.**

Se poser les bonnes questions

Par ailleurs, avant la conception même du programme de formation, les "référénts formation", accompagnés de la FASD réalisent en amont un travail essentiel : ils questionnent, écoutent et traduisent les difficultés rencontrées sur le terrain, **en besoins de formation.** Certes, tous ne peuvent pas être rencontrés via le catalogue de formation de la FASD. En effet, certaines demandes ne sont rencontrées que dans une région, ou bien la formation n'est pas réalisable, ou encore la formation demanderait une approche trop "sur mesure" des besoins.

En interne, nous reprenons alors ces demandes de formation et analysons avec les encadrantes le moyen de répondre au mieux à la demande. C'est ainsi que nous avons par exemple, à l'initiative de deux assistantes sociales, mis sur pied le module "Cohésion d'équipe", repris maintenant par nos psychologues en interne. En effet,

il avait été constaté que, sans cohésion d'équipe, sans communication fluide, une équipe était mise en difficulté lors des prises en charge des bénéficiaires. Il nous a paru essentiel de travailler "les non-dits", les "on-dit", les manières de communiquer, les besoins de chacun et chacune... afin que chaque équipe travaille ensemble. Ces modules de formation sont donc réalisés "sur mesure" pour chaque équipe de prestataires de terrain AVJ, avec chaque encadrante depuis près de quatre ans. Elles rencontrent un énorme succès, car elle favorise le bien-être de chacun au sein de son groupe de pairs et facilite la prise en charge des bénéficiaires par une équipe.

La force des ASD réside dans le fait que nous avons cette capacité à passer du "méta" au "micro", ou encore de l'ouverture à ce qui nous entoure vers ce que nous réalisons et pratiquons. Notre force est de pouvoir s'ouvrir au monde, de l'observer, d'en apprendre davantage, puis de retourner de là où on vient et raconter ce qu'on a vu, entendu, le partager pour ensuite créer ou recréer ; et avoir **sans cesse cette capacité à recommencer...** A mon sens, la formation participe à ce processus fort. ■

La formation apportée par le formateur amène un éclairage théorique et conceptuel précieux, qui invite à prendre du recul et de la hauteur sur des vécus, des pratiques régulières...

Marie-Jeanne Poncin,
Formatrice, Educatrice spécialisée, art-thérapeute,
praticienne en relaxothérapie® certifiée,
fondatrice de Cré-envol

Depuis 2016, j'interviens auprès de la FASD pour donner une formation "comprendre et maîtriser ses émotions" et à partir de cette année, s'ajoute une journée "bien-être en mouvement".

La formation, un moment de connexion à ses émotions

Les thématiques abordées dans les formations que je propose sont porteuses de changement aussi bien sur le plan professionnel que personnel. J'ai à cœur de faire expérimenter et découvrir des outils concrets que chaque participant-e pourra s'approprier et mettre en pratique dans son quotidien. Les journées de formation sont une alternance entre des moments d'expérimentations, d'apports théoriques et d'échanges. C'est une initiation ! Il est certain que c'est un vaste programme pour une seule journée. Comme j'aime à le dire d'emblée, je n'ai pas de baguette magique ! Je m'engage pleinement dans la transmission de ce que j'ai appris par l'expérience, le cheminement personnel, les formations, les lectures, les rencontres... qui m'ont aidés à évoluer. Chaque per-



sonne choisit de les approfondir dans une démarche personnelle, selon sa sensibilité. C'est son engagement à elle, en toute liberté. Depuis que je propose ces formations d'une journée, de nombreuses personnes expriment régulièrement le manque de

temps. Il serait certainement porteur d'envisager une journée de suivi pour évaluer comment les personnes ont pu mettre en pratique, aller plus loin dans l'apprentissage et le partage d'expériences. Au cours de mon parcours, j'ai pu observer que les personnes rencontrées peuvent se trouver démunies dans la capacité à apprivoiser leurs émotions et à faire face à celles des autres. Comment être présent à l'autre tout en restant présent à soi ? C'est tout le défi de la qualité de présence et c'est particulièrement vrai pour les professionnels de la relation d'aide. Tout en continuant d'accompagner des personnes adultes dans leur cheminement personnel, j'ai eu l'élan de me tourner vers la formation d'adultes et de professionnels.

L'intelligence, c'est aussi savoir s'écouter

De mon point de vue, notre société accorde une grande importance à l'intelligence en lien avec le quotient intellectuel. Cependant, d'autres formes d'intelligence existent et notamment, l'intelligence émotionnelle : c'est la capacité de ressentir nos émotions, les nommer, les accueillir, les exprimer. Elle joue un rôle important dans notre relation à nous-mêmes, aux



DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE EST FONDAMENTAL À NOTRE ÉQUILIBRE PERSONNEL, À NOS CAPACITÉS D'ACTION SEREINE, AINSI QU'À NOS RELATIONS HARMONIEUSES.

autres et au monde. Développer son intelligence émotionnelle est fondamental à notre équilibre personnel, à nos capacités d'action sereine, ainsi qu'à nos relations harmonieuses. Cela peut aussi aider à retrouver ses élans de vie et poser des choix conscients, en accord avec soi-même, avec ses valeurs. Le monde dans lequel nous vivons peut être source d'inquiétude, d'incertitude. Nous pouvons nous sentir impuissants face aux événements qui nous échappent. La crise actuelle est venue accentuer ces ressentis désagréables. L'intelligence émotionnelle et la relation que nous entretenons avec nous-mêmes et notre corps sont essentielles pour se sentir en équilibre, être en ouverture à l'autre et à notre environnement. Dès lors, je me réjouis que les professionnels de la relation d'aide ainsi que le personnel administratif au sein de la FASD puissent participer à des formations pour développer ces compétences et prendre soin de leur bien-être.

Comment en suis-je arrivée à m'engager vers la formation d'adultes ? Après avoir travaillé pendant plusieurs années comme employée dans le secteur public, je décide à l'âge de 35 ans de changer de cap et de me réorienter professionnellement. Je souhaitais travailler au service de l'humain et exercer un métier en accord avec mes valeurs et ma nature profonde. Je décide alors de reprendre des études d'éducatrice spécialisée dans le domaine de la vie associative, en promotion sociale. Je découvre, par le biais de stages et contrats de travail, différents secteurs : ferme pédagogique, centre culturel, associations actives dans le domaine de l'aide à la recherche d'emploi, l'insertion socioprofessionnelle, l'insertion sociale, l'éducation permanente... De fil en aiguille, je décide de lancer mon propre projet en tant qu'indépendante. Cré'Envol voit le jour. Tout en continuant d'élargir mon champ d'action et toujours en quête de nouveaux apprentissages, je me forme à l'art-thérapie, la relaxothérapie®, la communication bienveillante, l'ennéagramme.

L'engagement, l'envie d'apprendre, la participation active, les échanges et le partage d'expériences avec les participant-es que j'ai eu le plaisir de rencontrer lors des formations que j'ai animées.

Par ailleurs, la créativité et l'approche corporelle occupent une grande place dans ma vie que ce soit la danse, la vannerie, la cuisine vivante, le yoga, le mouvement en conscience... Passionnée depuis toujours par l'alimentation, j'ai récemment entamé une formation de conseillère en hygiène vitale qui amène une vision holistique du bien-être et de la santé. Ce qui m'anime au quotidien : éveiller et nourrir le vivant en cultivant le lien à soi, à l'autre et à la nature ; expérimenter, transmettre et accompagner le changement auprès d'un large public me procure de la joie de vivre et donne du sens à ma vie.

J'apprécie beaucoup la collaboration avec la FASD pour l'accueil, la confiance, le professionnalisme, le souci du détail dans les questions organisationnelles et pratiques, l'éthique et le souhait de se renouveler. Ainsi que l'engagement, l'envie d'apprendre, la participation active, les échanges et le partage d'expériences avec les participant-es que j'ai eu le plaisir de rencontrer lors des formations que j'ai animées. Merci à tous-tes et à Madame Demanet pour leur confiance. ■



Vincent Delporte

Vincent Delporte, Chargé de missions Recrutement & Accueil nouveaux engagés à l'ASD Hainaut Picardie, a commencé à travailler à l'ASD TALE en 2013 en tant qu'assistant social. Depuis sept ans, il a eu l'occasion de suivre énormément de formations organisées par la fédération et nous partage son ressenti sur les formations.

Quand
la qualité
et la convivialité
ne font qu'un !

Non seulement les formations proposées sont toujours de qualité, mais les formateurs les construisent constamment en fonction des expériences de terrain. La plupart des formateurs se montrent même régulièrement disponibles pour répondre à des questions et ce, également via e-mail lorsque la formation est terminée. C'est exactement ce qu'attend le personnel des ASD aussi bien les encadrants que le personnel de terrain. Quand on a le nez dans le guidon au quotidien, il est important de pouvoir prendre du recul par rapport à ses pratiques et de se remettre en question régulièrement. Ces formations permettent non seulement un échange de pratiques avec des collègues de différentes ASD mais également d'aller voir ce qu'il se passe ailleurs, sur le terrain dans d'autres régions. Est-ce que les problèmes rencontrés sont les mêmes selon la région ? Est-ce qu'ensemble on peut avancer et y apporter des pistes d'actions pour trouver des solutions et améliorer le quotidien de chacun. Une force du catalogue de formation est que dans celui-ci, les formations sont accessibles à tous. Elles ciblent aussi bien le personnel de terrain, que les secrétaires, les encadrants ou les directions.

"On sait qu'on y sera écouté"

Avec les différents collègues, nous sommes toujours enthousiastes à l'idée de nous inscrire en formation FASD, car nous savons que malgré notre charge de travail souvent élevée (comme dans les autres ASD), on passera un bon moment et on reviendra avec des acquis qui nous permettront d'avancer au quotidien, aussi

bien dans la vie professionnelle que dans notre vie privée. On sait également qu'on va pouvoir déposer des choses et qu'on nous apportera une écoute sans jugement dans le respect de chaque participant. Le fait de faire du co-voiturage pour nous y rendre, nous permet parfois d'apprendre à mieux connaître des collègues qui ont d'autres fonctions ou qui travaillent sur d'autres centres et avec qui on a habituellement moins de contacts. Malgré le fait qu'on aimerait avoir plus régulièrement des formations FASD dans notre région.

La Fédération propose aussi des formations en circuit plus long, comme par exemple la formation GRH et management, ces formations permettent d'apprendre mais également de créer du lien. Elle accorde beaucoup d'importance à l'accueil, à la convivialité et au bon déroulement de la formation. La personne chargée des formations est une personne sérieuse, engagée et compétente dans le pilotage du volet formation. Les apprentissages sont complémentaires à nos formations internes, qui sont organisées en fonction des besoins du terrain et qui tentent d'apporter une réponse rapide au personnel de l'ASD Hainaut Picardie. Ces formations s'inscrivent également dans la lignée de la vision de notre direction, chez qui on sent l'envie de faire grandir les travailleurs et pour qui la coopération, l'échange, l'engagement, l'entretien des connaissances et des pratiques ont toute leur importance.

Ces différentes formations permettent également de promouvoir les valeurs ASD telles que l'accessibilité pour tous,



Quand on a le nez dans le guidon au quotidien, il est important de pouvoir prendre du recul par rapport à ses pratiques et de se remettre en question régulièrement.

le sens de l'humain, le professionnalisme et la solidarité d'équipe auxquelles j'adhère particulièrement.

Bref, aller en formation FASD c'est vraiment super chouette. ■

**“Si tu veux creuser
ton sillon droit,
accroche ta charrue
à une étoile”**

Citation de Guy de LARIGAUDIE

Martine Demanet - Responsable Formation FASD



“Creuser son sillon...”

Chaque formation doit être l'occasion de consolider sa route professionnelle, de tracer son chemin, de trouver une voie plus sereine quand le quotidien est difficile.

S'inscrire à une formation, c'est réfléchir à ce dont on a besoin pour réaliser son projet, c'est choisir une porte d'entrée qui vous parle, c'est exprimer ses attentes pour les confronter à celles des autres, c'est apprendre des formateurs, du groupe, de soi-même !

C'est aussi reprendre la main sur sa vie professionnelle en cherchant comment enrichir son parcours, comment élargir l'horizon, c'est perfectionner son savoir-faire, développer ses compétences ou les réactualiser, enrichir son savoir être.

**Les professionnels
de l'aide et des soins
ne sont pas sortis “clé sur
porte” de leur formation
initiale. Ils ont besoin de
se spécialiser dans certains
domaines, de se confronter
à des expériences et de
les partager.**

Les formations constituent également une opportunité d'intégrer des outils de référence, de confronter les points de vue, de prendre le temps de réfléchir à sa pratique et à son propre épanouissement.

Un éventail de talents, d'expériences et de compétences, la mutualisation de procédures, de savoir-faire, le développement d'un réseau de professionnels, c'est la plus-value que la formation continuée peut apporter aux centres ASD.

En effet, les professionnels de l'aide et des soins ne sont pas sortis “clé sur porte” de leur formation initiale. Ils ont besoin de se spécialiser dans certains domaines, de se confronter à des expériences et de les partager.

Leurs compétences doivent être réactualisées tout au long de leur vie professionnelle pour que l'entreprise puisse atteindre ses objectifs, s'adapter à l'environnement, accomplir les tâches d'aujourd'hui et préparer celles de demain, tenant compte des évolutions internes et externes.

La formation continuée peut également aider les professionnels à évoluer vers de nouveaux rôles.

Dans un monde du travail en perpétuelle mutation, savoir et savoir-faire se déprécient vite, connaissances et compétences vieillissent rapidement. Pour rester efficace et flexible, il est impératif de veiller à ce que les équipes puissent actualiser

leurs connaissances et parfaire leurs compétences dans le domaine des relations, de la gestion des changements, dans le management.

“...Accrocher sa charrue à une étoile”

Les formations sont aussi un espace de réflexion, un retrait provisoire des pesanteurs du quotidien. Cet espace permet de déposer des fardeaux trop lourds, de questionner sa pratique, de prendre du recul, de reprendre du souffle. Il permet encore de fonder une amélioration dans sa pratique, soutenu par un groupe et un formateur. Ce temps de retrait n'est jamais détaché du concret, de la réalité. C'est un moment à l'écart du quotidien qui permet l'apprentissage de compétences nouvelles et utiles à une pratique renouvelée voir améliorée.

Les évaluations réalisées en fin de chaque formation montrent que la plus grande satisfaction des participants est la rencontre avec des collègues, l'échange, le partage, plus que les apprentissages nouveaux. Ils n'acceptent pas pour autant de perdre du temps dans une formation qui ne leur apprendrait rien !

Les formations sont aussi un espace de rencontres, essentielles pour se nourrir et se construire professionnellement. Partager son vécu, ses inquiétudes, ses découvertes permet de trouver ou de renforcer la confiance en soi, d'apprendre quelles sont ses forces et ses faiblesses, adopter une posture pleine d'assurance.

Pour les professionnels encadrants, les formations favorisent le questionnement et l'analyse émanant de situations réelles, aident à développer une intelligence émotionnelle, permettent de développer des collaborations pour travailler vers un but commun, pour mieux comprendre les relations humaines et leurs interactions. En cheminant, ces professionnels doivent être soutenus pour trouver la sécurité intérieure qui permet de faire grandir les autres, de faire grandir l'équipe.

Partager les compétences et les modes de fonctionnement entre tous les centres Aide & Soins à Domicile peut créer un collectif de travail plus solidaire, réseau indispensable au moment où les métiers doivent évoluer pour répondre adéquatement au besoin d'une société où prendre soin des plus fragiles est plus que jamais urgent !

C'est dans cet esprit que nous, FASD et formateurs, tentons d'aider chacun à trouver son étoile, le but vers lequel tendre, le sens qui fait briller chaque journée.

C'est dans cet esprit que nous soutenons chaque professionnel pour qu'il sache si ses modes de fonctionnement l'aideront à atteindre son but ou, au contraire, l'en éloigneront.

Alors, nous vous souhaitons de découvrir l'étoile qui vous aidera à creuser un sillon droit ! ■



PARTAGER LES COMPÉTENCES ET LES MODES DE FONCTIONNEMENT ENTRE TOUS LES CENTRES AIDE & SOINS À DOMICILE PEUT CRÉER UN COLLECTIF DE TRAVAIL PLUS SOLIDAIRE, RÉSEAU INDISPENSABLE AU MOMENT OÙ LES MÉTIERS DOIVENT ÉVOLUER POUR RÉPONDRE ADÉQUATEMENT AU BESOIN D'UNE SOCIÉTÉ OÙ PRENDRE SOIN DES PLUS FRAGILES EST PLUS QUE JAMAIS URGENT !

LE PROGRAMME DE FORMATION SE DIGITALISE !

Nous sommes toutefois attentifs à ce que personne ne reste au bord du chemin, étant conscients que tout le monde n'est pas encore à l'aise avec le digital. L'impression de la brochure est possible, l'inscription peut bien sûr encore se faire en format papier.

Ce développement nouveau va de pair avec l'avancée digitale dans les ASD. Vous trouverez en début de numéro la liste reprenant les formations proposées ; le contenu et les objectifs de chaque formation se trouve dans la brochure.

Nous espérons que vous y trouverez tous les moyens d'enrichir ou de développer vos compétences, de partager des expériences avec les professionnels d'autres ASD, d'autres régions et enfin de (re)trouver des outils et du sens pour rester sereins dans cette période particulièrement troublée.



“La solidarité doit s'éclairer à l'ombre de l'espoir”

Sonia LAHSAINI.

Ensemble, gardons la confiance
pour renforcer notre patience
et notre espérance et vivre 2021
avec le précieux cadeau
de notre solidarité !



Partenaire Mutualité chrétienne