



coop
aidants

services à la personne_coopérer_pour la QVT !

Cahier de l'animateur

Métiers du maintien à domicile

**La coopération
entre professionnels
et proches aidants au cœur
de la Qualité de Vie au Travail**



Introduction

Kit d'animation ***pour améliorer la coopération*** ***entre professionnels du maintien*** ***à domicile et proches aidants***

.....

Gérer les relations avec l'entourage de la personne aidée est un aspect complexe du métier d'intervenant à domicile. Une relation peu harmonieuse peut vite devenir un facteur d'usure important pour le professionnel, surtout quand elle se cumule à d'autres contraintes liées au travail.

Des tensions mal gérées peuvent entraîner du désengagement, une dégradation de la santé des salariés, et de l'absentéisme.

Les compétences développées par les professionnels pour gérer la relation avec les proches aidants et pour poser les bases d'une coopération de qualité sont souvent invisibles et sous-estimées.

Cette coopération est pourtant cruciale pour la qualité de vie au travail. Centrée sur le projet d'accompagnement de la personne aidée, elle permet en effet de favoriser la qualité de l'accompagnement et la qualité des conditions de travail.

Des outils pour vous aider

Vous dirigez un service d'accompagnement à domicile ou encadrez une équipe de professionnels ? Vous souhaitez animer une séquence de travail avec vos équipes pour mieux prendre en compte les relations avec les proches aidants et améliorer la coopération ?

Pour vous y aider, l'Aract Auvergne-Rhône-Alpes, dans le cadre du projet Coop'aidants, conduit avec AG2R LA MONDIALE, et l'appui de l'association Moderniser Sans Exclure Rhône-Alpes (MSERA), a développé des supports pédagogiques pour animer un atelier de 3 heures sur cette thématique.

L'animation d'une séance de travail avec 3 objectifs

- 1 - Echanger et partager collectivement pour comprendre ce qui se joue dans la relation professionnelles / proches aidants.
- 2 - Identifier ce qui doit être pris en compte pour tendre vers une coopération de qualité.
- 3 - Repérer des actions à tester dans l'organisation de votre structure et dans les pratiques à domicile.

Plusieurs modalités d'animation possibles

Lors de cette séance, vous pouvez choisir de faire travailler ensemble des proches aidants et des professionnels ou des acteurs de votre structure aux métiers et fonctions différentes (intervenants, encadrement, bénévoles...).

Quelque soit la composition du groupe, l'animation reste identique.

Conditions à réunir

Nous vous conseillons de constituer un groupe de 20 personnes maximum.

Vous aurez besoin : d'un ordinateur, d'un vidéo-projecteur, d'enceintes, d'un paper-board et d'un accès à internet.

L'animation de la séance s'appuie sur les enseignements du projet Coop'aidants.

Animer cet atelier nécessite au préalable de prendre connaissance de l'ensemble des supports présents dans le kit.


Contenu du kit


- Le présent **cahier de l'animateur** (déroulé, durée, consignes d'animation)
- 1 **power point conducteur de l'atelier** avec : des repères, des consignes de travail, des commentaires pour l'animateur
- 2 **vidéos** de 11 minutes chacune
- 2 **fiches « corrigés »** qui apportent des éléments de réponse sur les 2 temps de travail en sous-groupe (séquence 3 et 4) - en fin du présent cahier
- Le **guide « La coopération entre professionnels et proches aidants au cœur de la Qualité de Vie au Travail »**



Déroulé et modalités d'animation des séquences

Séquence	Durée	Animation	Support
1 Poser le cadre	20 min	<ul style="list-style-type: none"> › Tour de table › Présentation synthétique du projet Coop'aidants › Présentation des objectifs de la séance de travail 	Diapositives 3 à 6
2 Partager des repères sur la coopération	20 min	<p>Il s'agit ici de partager quelques notions avec le groupe. Vous pourrez vous appuyer sur les remarques notées en page de commentaires de chaque diapositive.</p> <p>Le transfert porte sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> › En quoi consiste la coopération entre professionnels et proches aidants ? › La coopération est complexe... pourquoi ? › Sur quoi s'appuie la construction de la coopération ? › La coopération au cœur de la QVT des professionnels du Service à la Personne 	Diapositives 7 à 14

Séquence	Durée	Animation	Support
3 Passer de la gestion de la relation à la coopération: que prendre en compte ?	1 heure	<p>Il s'agit de faire identifier par les participants ce que professionnels et proches aidants doivent prendre en compte pour construire une coopération de qualité. Chacun interagit avec son cadre de référence, selon ses caractéristiques besoins, attentes voire ses difficultés.</p> <p>Cette séquence se décompose en 4 ÉTAPES</p> 	Diapositives 15 à 20
<i>Etape 1</i>	<i>10 min</i>	<i>Présentation de l'exercice et constitution de 2 sous-groupes</i>	
<i>Etape 2</i>	<i>20 min</i>	<p><i>Visionnage du film (10 min)</i></p> <p>NB : Permettre à chaque participant de prendre des notes sur les éléments exprimés dans le film</p> <p><i>Débat (10 min)</i></p> <p>Veiller à ce chacun puisse exprimer ses ressentis en proposant par exemple un tour de table.</p>	Film 1 : « Construire une coopération de qualité : que prendre en compte ? »
<i>Etape 3</i>	<i>20 min</i>	<p><i>Reflexion en sous-groupe</i></p> <p>Demander aux participants de désigner un rapporteur par groupe, de partager leurs notes et de préparer un support de retour en plénière au tour de 2 questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que doit prendre en compte le professionnel vis-à-vis des proches aidants ? ➤ Que doit prendre en compte le proche aidant vis-à-vis du professionnel ? 	
<i>Etape 4</i>	<i>20 min</i>	<p><i>Dériefing en plénière</i></p> <p>Veiller à ce que chacun des rapporteurs puisse s'exprimer et montrer les complémentarités en notant les échanges sur un paper board. En fin d'exercice, s'appuyer sur la diapositive de synthèse et transmettre le corrigé aux participants.</p>	Corrigé exercice 1 Diapositive #20

Séquence	Durée	Animation	Support
4 Mettre en place une coopération de qualité : quelles actions tester dans notre organisation et nos pratiques ?	1 heure 20	<p>Il s'agit de faire repérer par les participants des actions qui pourraient être testées dans la structure pour mieux intégrer la coopération.</p> <p>Cette dernière séquence se décompose en 4 ÉTAPES</p> 	Diapositives 21 à 27
Etape 1	20 min	<p><i>Présentation de l'exercice et constitution de 2 sous-groupes</i> - Possibilité de conserver les mêmes que précédemment (10 min)</p> <p><i>Visionnage du film (10 min)</i></p> <p>NB : Permettre à chaque participant de prendre des notes sur les éléments exprimés dans le film</p>	Film 2 : « Passer de la gestion de la relation à la coopération : comment faire ? »
Etape 2	20 min	<p><i>Reflexion en sous-groupe</i></p> <p>Demander aux participants de désigner un rapporteur par groupe, de partager leurs notes et de préparer un support de retour en plénière autour de la question suivante :</p> <p>› En vous inspirant des actions proposées dans le film, quelles pistes selon vous pourrions-nous tester dans notre structure pour mettre en place une coopération de qualité, en amont de l'intervention, pendant l'intervention, dans la durée ?</p>	
Etape 3	20 min	<p><i>Débriefing en plénière</i></p> <p>Animer le débriefing en notant les échanges sur un paper board sur le modèle proposé en diapositive #24. En fin d'exercice, transmettre le corrigé aux participants.</p>	Corrigé exercice 2 Diapositive #24
Etape 4	20 min	<p><i>Définition des suites pouvant être proposées à cet atelier</i></p> <p>Comment aller plus loin sur le sujet de la coopération ? S'appuyer sur les 4 conditions repérées dans le projet Coop'aidants. Penser à indiquer aux participants comment vous allez communiquer aux autres professionnels et proches aidants non présents sur les résultats de la séance et sur les perspectives annoncées.</p>	Diapositives #25 & #26

Notes

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

Corrigé exercice 1

Qu'est-ce que professionnels et proches aidants prennent en compte pour construire une coopération de qualité ?

.....

Les caractéristiques spécifiques de chaque proche-aidant : son statut (mari, enfant, voisin, ami, parents...), sa disponibilité, son état de santé (valide, dépendant).

« On n'a pas de règles vraiment fixées, il y a une multitude d'aidants »

Le niveau d'exigence que les proche-aidants ont avec eux-mêmes et vis-à-vis des intervenants. La raison de cette exigence (vécu, événements).

« Ils ont peut-être eu une auxiliaire qui les a braqués »

La demande des familles et l'évolution de leurs attentes.

« On aurait eu envie que l'intervenant ne fasse pas que du ménage »

La représentation des proches aidants sur le rôle de l'intervenante.

« Il me semble qu'elle ne s'autorisait pas à le faire »

La manière dont le proche aidant a besoin de structurer la relation (mode prescriptif, besoin d'un cadre formel) et son comportement vis-à-vis de l'intervenant.

« Je disais aux filles de venir un peu plus tôt »

Les tâches prises en charge par le proche aidant (courses, maisons, administration, comptes) et les conséquences sur sa santé.

« Ils n'ont parfois pas de temps de repos »

Un sentiment possible de culpabilité des proches-aidants qui les empêche de prendre du repos.

« Les personnes prennent des moments pour faire quelque chose d'utile »

L'épuisement possible des proches-aidants.

« Parfois, parce qu'ils manquent d'heures...parfois parce qu'on est très nombreux à passer »

La réaction vis-à-vis de l'intervention d'un tiers.

« Il faut accepter que quelqu'un d'autre que soi puisse s'occuper de son parent »

Certaines familles vont accepter plus rapidement et plus facilement l'aide extérieure.

« C'était assez froid, j'ai mis près d'1 an »

La perception et acceptation de la réalité par le proche aidant. Son déni et repli possible.

« On ne veut pas forcément accepter de voir la vérité »

La mise en place nécessaire d'un nouveau fonctionnement et d'un nouveau rôle à adopter.

« On devient soignant, on est plus enfant »

La difficulté pour le proche aidant à prendre conscience que la situation va durer.

La place de l'intervenant lors d'une situation conflictuelle entre le proche aidant et la personne aidée (mari/femme, enfant/parent).

« Parfois, ils (les proches aidants) essaient de nous prendre à partie et c'est compliqué »

La perception qu'ont le proche aidant et le professionnel sur le degré d'autonomie et de dépendance de la personne à aider.

« La famille va vouloir faire à la place de la personne »

« Notre travail est de faire entendre raison à la famille »

Le manque de temps dont dispose l'intervenant pour préserver l'autonomie de la personne.

« On a parfois une demi-heure pour les faire manger et les coucher »

« On a un quotidien pas facile à gérer. Je pense que les gens ne le voient pas ».

La mission du professionnel.

« On n'est pas là que pour faire du ménage »

« Chacun prend sa place. On devient complémentaires et les professionnels prennent le relai »

Corrigé exercice 2

Construire une coopération de qualité : comment s'y prendre ?

.....

Lors de l'évaluation en amont à domicile : repérer les besoins réels en croisant les points de vue et les attentes.

« Démarrer sur un bon pied ». « Se poser tous ensemble autour d'une table : personne aidée, proches aidants, famille et responsable de la structure de SAP »

Expliciter les modalités d'accompagnement et les choix d'activité aux proches aidants.

« Les proches aidants peuvent penser qu'on infantilise la personne aidée »

« Il me restait 5 minutes, je lui mettais du coloriage. C'était une distraction qui lui plaisait. Le mari a dit mais qu'est-ce que vous lui faites faire ! »

Instaurer des temps d'échanges entre professionnels.

« Ne pas être seule, cela nous responsabilise trop. La collègue peut nous dire « moi je fais comme cela et cela passe très bien »

Clarifier la mission et le rôle des professionnels auprès des aidants.

« Les aidants, au départ, on ne nous explique pas ce que vous pouvez faire. On ne m'a jamais dit que le rôle n'était plus aide-ménagère et que c'était aussi l'accompagnement à l'autonomie »

Définir la répartition des rôles entre professionnels et proches aidants. Reconnaître et valoriser la complémentarité.

« Nous sommes complémentaires »

« On ne prend pas leur place. On est là comme eux, pour le bien-être de la personne »

Savoir trouver, de part et d'autre, la bonne posture dans la relation.

« Il y aura toujours des gens qui vont vouloir nous tutoyer, comment est-ce qu'on se place par rapport à ça ! Il y a des gens qui vont être trop familiers »

« Systématiquement je prends ma blouse, quand je rentre chez quelqu'un je suis professionnelle »

Réunir les conditions de travail pour préserver la santé des professionnels.

« Pour limiter la fragilité du système qu'on a organisé, il faut se protéger en tant qu'aidant et en même temps mettre en place les aides techniques pour protéger les gens qui viennent à la maison ».

Renforcer et valoriser le rôle de conseil des professionnels vis-à-vis des proches aidants.

« C'est aussi notre rôle, à nous professionnelles, de faire connaître le matériel. Souvent ce matériel n'est pas accepté par ce que cela prend trop de place, les proches aidants ont peur de pas savoir s'en servir »

Proposer aux aidants de se former pour préserver leur santé.

« Savoir comment aménager sa maison et faire quelque point de formation sur la manutention »

« Il y avait une formation par un psychologue, prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre sur les manutentions »

« Se former sur les maladies. Il y a un couple où le monsieur ne comprend pas la maladie de sa femme. (...) Il pense qu'elle le fait exprès, il y a de la colère. (...) »

Intégrer la relation avec les aidants dans la formation des professionnels.

« On nous apprend le savoir-être avec la personne aidée mais pas avec son entourage (...) ce qu'on est en droit de leur demander, ce qu'on peut attendre d'eux.»

« Parfois on nous fait faire des jeux de rôles, pour qu'on puisse ressentir ce que l'autre ressent »

« Vous avez dit quelque chose sur le fait qu'on ne sait pas ce que l'on peut attendre des aidants. Moi ça m'intéresserait de savoir ce que vous attendez de nous. » Il y a peu de temps où l'on se met autour de la table pour œuvrer au mieux pour la personne aidée »



AG2R La Mondiale

est le premier groupe de protection sociale en assurance des personnes.

Akteur de premier plan sur le marché de l'assurance en France, il se différencie par ses valeurs paritaires et mutualistes.

www.ag2rlamondiale.fr



L'Aract Auvergne-

Rhône-Alpes accompagne les PME dans des démarches participatives visant l'amélioration de la qualité de vie au travail. Elle développe des outils permettant aux entreprises d'agir efficacement sur l'organisation du travail et conduit une activité de veille afin d'aider pouvoirs publics et partenaires sociaux à mieux appréhender les besoins émergents.

<https://auvergnerhonealpes.aract.fr>



Moderniser sans Exclure

Rhône-Alpes, association créée en 1995, contribue à l'écoute et au dialogue via l'utilisation de la vidéo. Sa démarche : réunir à plusieurs reprises des personnes souhaitant échanger autour d'une problématique et favoriser l'expression, la créativité et l'apprentissage mutuel pour trouver des solutions collectives.

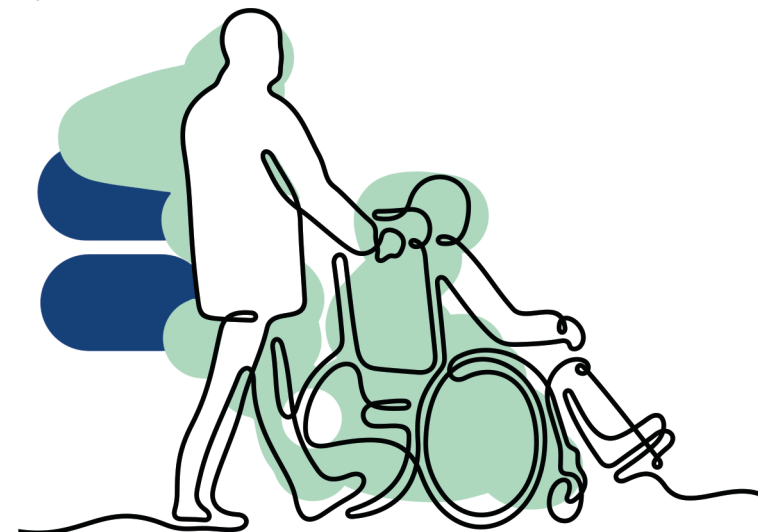
www.msera.fr



Certains de nos projets sont cofinancés par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel « Emploi et Inclusion » 2014-2020

coop
aidants

services à la personne _ coopérer _ pour la QVT !



Merci à l'ensemble des proches aidants et professionnels de l'aide à domicile de l'UNA 43, l'AIMV 42 et l'ADMR 42 pour leur active contribution à ce projet.

Cette publication a été réalisée par l'Aract Auvergne-Rhône-Alpes - 2020
Rédaction : Barbara Dusquesne, Stéphanie Lecot, Christine Martin-Cocher
Coordination éditoriale et mise en page : Loréline Goudard - Conception graphique : IC&K