

Accompagnement des Equipes et des Services

Régulation – Soutien – Supervision

Argumentaire

Depuis quelques années, les équipes des champs socio-éducatifs, social, médico-social et sanitaire sont confrontées à :

- Des situations individuelles, familiales et/ou collectives de plus en plus lourdes, urgentes et complexes.
- D'importants changements dans les organisations et les pratiques professionnelles et institutionnelles.
- L'exigence de renouveler leurs pratiques, actualiser et formaliser leurs projets, améliorer de façon constante la qualité de leurs prestations et les adapter aux publics qui en sont les bénéficiaires.

Il en résulte régulièrement des tensions et des difficultés à travailler et à penser ensemble, à garder la cohérence dans le travail collectif, à maintenir constant leur investissement des usagers et des partenaires, à dépasser des sentiments de désarroi, d'isolement, de stress, voire d'impuissance, qui ont des effets délétères sur les pratiques et sur les personnes.

Contexte & Analyse de la Demande

Chaque fois que l'ETSUP est sollicité pour la mise en place d'un dispositif d'Accompagnement d'équipe ou de service (Régulation d'équipe, Supervision d'équipe), un Responsable de Projets se mobilise pour traiter la demande en question : suite à un premier contact (mail, téléphone), une **rencontre exploratoire** avec l'encadrement et les professionnels concernées par la demande est organisée.

Cette rencontre a pour objectif de repérer collectivement et de manière participative les attentes et les besoins des équipes, et d'établir sur place avec les principaux intéressés, les conditions de réussite de l'accompagnement qui sera proposé (dispositif, centration, participants, calendrier, conditions matérielles, etc.). (*Voir plus loin Démarche / Déroulement*)

A la fin de cette rencontre une première proposition d'accompagnement est énoncée oralement. Ensuite elle est formalisée par l'ETSUP et validée par la structure à l'origine de la demande d'accompagnement.

Objectifs de l'Accompagnement

Dans ce contexte, il importe que les équipes puissent disposer d'un espace pour :

- Travailler les repères professionnels essentiels (métier, service, mission, projet) éclairant collectivement les problématiques traversées ;
- Partager leurs éprouvés dans le « travailler ensemble ». Comprendre, élaborer et dépasser ensemble ce qui fait obstacle, conflit, impasse dans la dynamique collective et pouvoir ainsi redonner du sens au travail ;
- Affiner l'articulation des positionnements et des rôles respectifs des uns et des autres, clarifier et fluidifier le fonctionnement collectif, améliorer la communication et permettre l'émergence d'un climat collaboratif.

Contenu pédagogique

L'Accompagnement des équipes est une expérience réflexive, collective, coopérative, interactive et intersubjective. Cette expérience collaborative d'écoute, d'échange, d'analyse et d'auto-analyse partagés est formatrice.

De ce fait, elle n'a pas de « *programme théorique* » proposé en amont. C'est le processus d'analyse collectif qui produit de nouvelles connaissances (de soi, des autres, des interactions et du fonctionnement collectif) et des nouveaux aménagements. L'intervenant pourra, à l'occasion, faire des apports de contenu « ad-hoc » pour éclairer une problématique à l'œuvre.

Démarche / Déroulement

Une 1^{ère} **séance exploratoire** réalisée par le Responsable de Projet de l'Etsup avec l'encadrement et l'équipe qui nous sollicitent, sert à faire le point sur les problématiques et les attentes de ces derniers, et à préciser le **type d'accompagnement** à mettre en place. En effet :

- Si l'équipe est en proie à des conflits ouverts et personnalisés, nous parlerons de **régulation d'équipe** ;
- Si l'équipe traverse une phase marquée par la démotivation, le désengagement, le sentiment d'être dépassée et/ou l'épuisement professionnel, nous proposerons un **soutien d'équipe** ;
- En fin, si l'équipe s'oriente vers une révision des pratiques, une modification d'approche et des repères techniques et méthodologiques, nous serions dans le cadre d'une **supervision d'équipe**.

Suite à la séance exploratoire et à la détermination du type d'accompagnement choisi (régulation – soutien – supervision), un cycle de 6 à 10 séances est mis en place et un intervenant Etsup est désigné.

Règles du dispositif : le cadre proposé par l'intervenant est garant du travail d'élaboration. Lors des séances de travail, le rôle de l'intervenant est de conduire les échanges, permettant une écoute collective et partagée de ce qui se dit et s'éprouve dans le groupe et favorisant ainsi une élaboration en commun. Il s'agit que chacun puisse appréhender la complexité du travail et mieux se situer et assumer son rôle au sein de l'équipe et de l'institution.

Les principes essentiels de fonctionnement s'appuient sur : la confidentialité, le non-jugement, l'écoute réciproque et l'engagement régulier des participants aux séances de travail. Le rôle tiers de l'intervenant extérieur protège l'implication des participants et favorise leurs processus de réflexion collective.

Publics concernés

Les équipes et les cadres intervenant dans les champs Social, Médico-Social, Sanitaire, Socio-Educatif (travailleurs sociaux, soignants, personnels éducatifs, professionnels des fonctions support, cadres intermédiaires et dirigeants, etc.).

Prérequis

Etre professionnel en situation de travail.

Dispositif – Durée

Le dispositif peut varier, en fonction des problématiques à l'œuvre et de l'organisation de la structure. Généralement il s'agit d'un cycle de 6 à 10 séances de travail. La durée des séances peut varier également.

Evaluation / Bilan

Afin de prendre conscience du chemin parcouru et des évolutions réalisés au cours des séances de travail un **bilan à chaud** est effectué lors de la dernière séance du cycle.

Outre les participants et l'intervenant, nous sollicitons la présence au bilan d'un responsable institutionnel. Également le Responsable de Projets de l'Etsup, chargé de la coordination des dispositifs d'accompagnement et d'intervention, participe au bilan.

Un **questionnaire** d'évaluation du cycle sera rempli par chaque participant.

Un **bilan écrit** sera rédigé et envoyé ensuite.

Un **certificat** de présence sera transmis aux participants.



ÉCOLE SUPÉRIEURE
DE TRAVAIL SOCIAL

Intervenant Etsup

L'Accompagnement des équipes est assuré par un intervenant expérimenté, formé à la conduite de ces dispositifs, et ayant également une connaissance directe du champ professionnel dans lequel évoluent les participants.

Contact

Sanaa KAROUANI, Assistante de projet

Tél 01 44 16 81 91

sanaa.karouani@etsup.com

ETSUP – Ecole Supérieure de Travail Social

33 Avenue du Maine 75015 Paris

N° de SIRET : 784 281 099 00043

Code APE 8559B

N° OPQF : 9910AR451