

Volume 8

Juin 2012



Les Auberges
du cœur

Le Regroupement

L'Inter Dit...

Journal
du comité des
inters du RACQ

La Journée des inters 2012

« Prendre soin de ceux qui prennent soin »

Le Comité des inters a choisi de mettre l'intervenant au cœur de cette Journée des inters 2012. Suite aux questionnaires envoyés aux directions et intervenants à l'automne 2011, le comité des inters a compilé les résultats et a concocté la Journée autour des préoccupations qui revenaient le plus souvent parmi les réponses des équipes des Auberges.



***Merci à tous les inters pour votre présence
et votre participation !!***

La Journée en résumé

Jeudi 10 Mai

Dès 13h30, on débute comme d'habitude avec une activité brise-glace. Cette année le but était de reconnaître le maximum de logos et de les associer à l'Auberge auquel ils correspondent.

Par la suite, une présentation des principaux résultats du *Portrait des ressources d'aide, de soutien et d'encadrement dans les Auberges du cœur* a été faite, suivi d'une plénière interactive portant sur les bons coups des Auberges identifiés dans le cadre de l'enquête, le tout s'est terminé par des échanges en sous-groupes sur trois thèmes qui comportent des défis : **la ré-union d'équipe, la surcharge et répartition du travail et la cohésion et cohérence d'équipe.**

Un « 5 à 7 » (libre), a été mis en place, pour permettre à RAJE de présenter ses nouveaux clips vidéos sur l'action collective.

Lors de la soirée, malgré le mauvais temps tout au long de la journée, la pluie s'est arrêtée à 19 h 30 et un feu de camp a pu être allumé et prolongé jusqu'à tard dans la nuit, accompagné de musique. Certains ont même joué au frisbee...



Vendredi 11 Mai

Lorraine Brissette, nouvelle directrice de la Fondation des Auberges du cœur du Québec, a eu l'occasion de se présenter à l'ensemble des intervenants. Sa conférence, tirée de son livre «*Échec au burn-out, Guide à l'intention des travailleurs sociaux*», qu'elle a coécrit avec la psychologue Michelle Arcand, expose les difficultés que peuvent rencontrer les intervenants sociaux dévoués et engagés, qui s'investissent jusqu'à perdre leur équilibre et ébranler leur santé mentale. La prévention de l'épuisement en relation d'aide est avant tout une question d'équilibre, entre sa vie personnelle et professionnelle. C'est aussi une question de connaissance de soi, de ses motivations, de ses besoins psychologiques et de ses limites. C'est une réflexion sur toute cette thématique qui s'est réalisée durant cette journée.

93 inters de 23 Auberges étaient présents dont 2 intervenantes de La

Parenthèse, une maison d'hébergement communautaire jeunesse de St-Jérôme, qui accueille des jeunes de 12 à 17 ans, qui n'est pas membre du Regroupement. Une première!!

Ce que les évaluations nous révèlent :

- Les meilleurs scores ont été attribués aux choix des thèmes, avec 90,8% et le respect entre les participants (90,9%).
- Cependant, le Domaine Notre-Dame, avec une note de 60,6% n'a pas autant plu que la Base de plein air de Sainte-Béatrix où de nombreux intervenants souhaiteraient retourner.
- La plénière interactive du jeudi après-midi a été appréciée, que ce soit dans le contenu (77,8 %), ou dans l'animation (78,5 %) et la conférence de Lorraine Brissette sur la prévention du burn-out a connu un franc succès avec un taux d'appréciation de 85 %.
- Le nombre d'Auberge participantes à la Journée des inters ne cesse de croître depuis 2008, ou seulement 17 Auberges étaient présentes contre 24 cette année (dont une maison invitée).
- Le comité des inters s'est aussi aperçu que le pourcentage d'intervenant « anciens » est en augmentation en totalisant presque 50 % des participants comparativement à 35 % dans le passé, et il y a augmentation des « habitués » (50 % des participants en étaient à 2 à 4 participations au cours des dernières années).

On aime la Journée des inters et on y revient!

Jeudi PM

Portrait des ressources d'aide, de soutien et d'encadrement des équipes des Auberges du cœur

Prendre soin des équipes d'inters!

Par Isabelle Gendreau et Sophie Contado, Regroupement des Auberges du cœur

Les résultats du **Portrait des ressources d'aide, de soutien et d'encadrement des équipes des Auberges du cœur** ont été présentés en primeur lors de la **Journée des inters**. En voici un résumé.

Un taux de participation impressionnant!

Lors de la distribution des questionnaires, 26 Auberges sur 29 ont répondu, soit 25 directions et 144 intervenants. Ce taux de participation a été très motivant pour le comité des inters. Cependant, il est important de mentionner que tous les questionnaires n'ont pas été remplis de la même manière. Certaines Auberges l'ont rempli en équipe, d'autres, ont demandé à chaque membre de le remplir individuellement et ont compilé les réponses dans un seul questionnaire ou nous ont fait parvenir l'ensemble des questionnaires individuels que nous avons compilés.

L'encadrement des équipes

Les premiers résultats révèlent des différences dans l'encadrement des équipes d'intervention, puisque 3 Auberges sur 25 n'ont qu'une direction, 21 ont une direction et une coordination (ce poste porte différents noms : coordination à l'intervention ou à l'hébergement, responsable de l'intervention, soutien à l'intervention, etc.). À cet encadrement dit «interne», 6 Auberges offrent un soutien clinique externe à leur équipe.

Les résultats des questionnaires des directions montrent la mise en place de mesures particulières pour venir en aide à leur équipe. Le soutien de la direction et de la coordination se présente sous différentes formes (hebdomadaire, mensuel ou au besoin). Il y a une flexibilité des horaires, heures de travail flottantes (temps accumulé et journée mobilisée pour du temps de dossier). Les congés maladies ont été transformés en congé santé, congés familiaux, journées personnelles. Le soutien clinique externe s'est aussi développé.

Les programmes d'assurances collectives

Le portrait nous révèle que 21 Auberge sur 25 ont un programme d'assurances collectives qui offre des couvertures diverses, mais que nous n'avons pas demandé. Parmi les Auberges qui ont ce programme, 20 offrent le remboursement pour du soutien psychologique. Parmi les Auberges qui n'offrent pas les assurances collectives, les coûts, autant pour l'Auberge que pour les travailleurs, ont été nommés comme des arguments pour ne pas en avoir.

La perception du bien-être des équipes

Les résultats des questionnaires des directions et des inters sont assez semblables globalement sur la perception du bien-être des équipes. Il est évalué à 7,4/10 par les directions et de 7,6 par les inters. Le comité a noté que 14 équipes ont une perception plus positive de leur bien être que celle de leur direction. Dans l'évaluation globale de leur satisfaction au travail, deux éléments remportent le plus haut score chez les inters : le soutien entre intervenants avec la note de 8,6/10 et le soutien entre directions et intervenants avec 8,0/10. Le stress et le roulement de personnel obtiennent les notes les plus faibles avec 6,9 et 6,7/10.

Le bien-être des équipes repose souvent sur les forces que celles-ci ont réussi à développer. Les forces des équipes observées par les directions et les inters se résument ainsi : le soutien des directions, des coordinations et des équipes d'intervention, l'écoute, l'entraide et la communication, l'ouverture d'esprit et la tolérance, la capacité d'introspection et de transparence, mais aussi la capacité d'une équipe de rester connectée sur la mission.

Par ailleurs, certaines difficultés ont aussi été identifiées : le manque de cohésion et de cohérence, le roulement de personnel, le manque d'implication et d'écoute, la difficulté à nommer les choses négatives (malaises, frustrations), le manque de transparence, le manque de communication et la difficulté à assumer le rôle d'autorité. L'atelier sur la cohésion et la cohérence a d'ailleurs été le plus populaire lors de la Journée des inters avec plus de 50 inters qui s'y sont inscrits!!

En conclusion, vos mots décrivant vos équipes

Créative	Solidarité	Dynamique	Colorée	Solide
Aimante	Unie	Attachante	Complémentaire	Positive
Agréable	Efficace	VOTRE ÉQUIPE EST...	Intense	Différente
Diversifiée	Famille	Fraîche	Humaine	Ouverture
Challenge	WOW	Introspective	Professionnelle	Jeune

Du vécu porteur de positif... de négatif

Le questionnaire demandait aux équipes d'identifier au cours des six derniers mois des situations positives et des situations négatives, tout en identifiant les bons coups mis en place. Ces bons coups ont aussi permis de lancer les échanges lors de la plénière interactive dont les échanges sont présentés plus bas.

Les situations positives vécues par les équipes se résument comme suit : les attitudes favorisant un climat sain (10 X) (ex. entraide, soutien, humour, plaisir), la mise en place d'activités spéciales ou moments privilégiés dans un contexte de travail (8X) (ex. la journée annuelle de réflexion qui est citée par 6 Auberges), mais aussi des activités hors contexte de travail (4X) (ex. 5 à 7, souper, etc.), avoir le soutien des collègues et de la direction (7X), le roulement de personnel (6X) (ex. retour des anciens, arrivée de nouveaux) et la mise en place d'une ligne d'intervention ainsi que d'un cadre clair (3X) qui permet aux inters d'avoir un sentiment d'être bien outillé et d'être compétent!

Quelle est la journée de la semaine la plus populaire pour les réunions d'équipe?

Le mercredi!

Lundi (4), mardi (6), mercredi (10), vendredi (2)

Autres : 1 fois/sem (3), 1 fois/2 sem (1)

Les difficultés vécues durant l'année ont aussi été citées comme des occasions de resserrer les liens et d'améliorer la cohésion de l'équipe. Dans la majorité des cas, les Auberges ont partagé les moyens mis en place pour régler la situation, sauf pour le manque de cohésion/cohérence au sein de l'équipe (7X), mais où peu de moyens ont été identifiés. Parmi les autres difficultés nommées, on retrouve des situations hors du commun qui exigent une adaptation et un ajustement (10 X) (ex. déménagement, fermeture de certains services), la mauvaise répartition et charge du travail (5X), les conditions de travail (manque de personnel) (5X), le manque de communication ou conflit non réglé (2X), les ressources financières (2X) et les problèmes personnels (2X).

Plénière interactive : Les bons coups des Auberges!

Une animation dynamique, assurée par Caroline et Steve du Comité des inters, a permis de mettre en commun les bons coups des Auberges quand il est question de mesures de soutien, d'aide et d'encadrement par et pour les équipes de travail. Cette plénière a été un moment d'échange stimulant où les inters ont participé activement.

Soutien clinique externe

L'Antre-temps (16-21 ans, Longueuil) et **le Baluchon** (12-17 ans, Saint-Hyacinthe) : un psychothérapeute vient une fois pas mois pour parler des dossiers, leur poser des questions, pousser plus loin les réflexions des intervenants, afin de donner un nouvel angle. Ils n'ont pas de coordination à l'intervention.

Journée clinique

L'ADOberge (12-17 ans, Saint-Jean-Chrysostome) : l'équipe est composée de 3 inters cliniques de semaine et 3 inters de fin de semaine pour 9 lits mineurs. Il n'y a pas de réunion d'équipe. Les intervenants cliniques font le plancher ainsi que les suivis cliniques et le post-hébergement. Ces inters cliniques se donnent une «journée clinique» aux 3 semaines lors de laquelle regardent les outils, les dossiers. Pour cette journée, ils ont débloqué des fonds pour les remplacements. Le but étant d'aider l'équilibre entre le formel et l'informel.



Journée de réflexion annuelle

Le Transit (17-30 ans, Rimouski) organise une journée avec tous les inters chaque année (l'équipe de jour, l'équipe de nuit) afin de parler des sujets qu'ils n'ont pas le temps de traiter en réunion d'équipe (les outils, les façons de faire, parfois revoir le cadre de vie, la cohérence de l'équipe). Ils n'y parlent pas des jeunes !!! Est-ce qu'on les croit??

L'Antre-temps organise leur propre journée des inters (Lac à l'épaule) sur deux jours avec toute l'équipe régulière (sauf les inters sur appel), hors de la maison. Ils font des jeux, ils renforcent leurs liens. Ensuite, ils ont mis en place une journée d'équipe, une ou deux fois par année, pour faire suite au « lac à l'épaule » afin de susciter la cohésion, apprendre à se connaître, et de maintenir les changements... Et oui, on a de bonnes intentions en Lac-à-l'épaule, mais la principale difficulté est de les appliquer une fois de retour sur le plancher!



Les petites attentions dans l'équipe

L'ADOberge : la responsable de l'intervention souligne les bons coups de chaque intervenant par écrit chaque semaine.

Héberge Ados (13-17 ans, Gatineau) commence chaque réunion d'équipe avec un « comment ça va? » et termine avec les « bons coups » sur le plancher ou sur le plan personnel. Ils donnent les bons coups des autres. Ils font beaucoup de sortie en-dehors des heures de travail. De plus, dans le temps des fêtes, ils font aussi une pige des anges qui permet de gâter anonymement un collègue tout au long du mois de décembre.

Activités hors travail

Héberge Ados, ils organisent des activités avec les intervenants de divers organismes. Exemple : du pédalo, un pique-nique.



Objectif d'équipe pour une communication efficace

L'ADOberge, ont un objectif sur l'année.

Le Transit, à chaque réunion hebdomadaire, ils font un point sur l'équipe et son organisation (valeurs de la maison), les frustrations... La coordination est présente.

Programme d'aide aux employés (assurances)

Héberge Ados : ils possèdent une assurance pour les médicaments, mais pas de PAE et ça manque.

Tandem Jeunesse (15-22 ans, La Pocatière), dans le programme d'assurance collective, ils ont accès à un soutien psychologique comme un « chiro ». Il y a 10 séances gratuites par année/10 premières séances gratuites.

→ Suggestion de l'assemblée pour les Auberges qui n'ont pas de programmes d'assurances collectives : Aller voir les chambres de commerce de sa région.



© Can Stock Photo - csp3289440

Les horaires de travail... flexibles!

L'Appart Ado Jeune (13-17 ans, Gatineau), poste de jour, 35h sur 4 jours. Horaire rotatif : semaine de jour/semaine de soir. Pas de fin de semaine. Équipe de fin de semaine

La Source-Soleil (18-30 ans, Sherbrooke) : horaire rotatif sur 3 semaines : semaine de jour/semaine de soir/ semaine de jour et soir. Une fin de semaine sur 3.

Le Baluchon : horaire sur 4 jours alterne jour/soir continuellement. Difficulté : parfois on finit à minuit et on reprend le lendemain à 8h.

Chaumière Jeunesse (18-30 ans, Rawdon), 36 à 38 h/sem à cause de la réunion d'équipe), journées de 9h sur 4 jours. Horaire rotatif sur 2 semaines de 2 équipes de trois (une personne de jour, une personne de soir, une personne de nuit) : 3 jours en ligne, congé la fin de semaine, 3 jours; 2 jours de congé, travaille la fin de semaine, 2 jours de congé. Le mercredi PM, jour de réunion d'équipe, tout le monde est présent. Le personnel de nuit présente une semaine sur deux à la réunion.

La Parenthèse (12-17 ans, St-Jérôme), 120h sur 3 semaines. Du lundi au jeudi 40h semaine : un jour de jour, 3 jours de soir et une journée de 12h.

Auberge communautaire du Sud-Ouest (ACSO) (18-30 ans, Montréal) : 40h sur 5 jours. Rotation des quarts de travail jour et soir. Pas de fin de semaine.

Héberge Ados, horaires fixes de jour de semaine. Le jeudi, alternance jour/soir. Vendredi AM réunion d'équipe avec tous les inters (semaine et fin de semaine). 3 inters de fin de semaine : une personne de jour, une personne de soir et une personne de nuit.

À noter sur les horaires de travail → Soir doublé : ACSO, La Parenthèse, Tangente, Roland-Gauvreau, Tandem Jeunesse, Héberge Ados. Seul tout le temps : Maison Marie-Frédéric, Gîte jeunesse, Chaumière Jeunesse, L'Appart ADO jeune.



Communication entre les équipes de semaine et de fin de semaine

L'ADOberge : une intervenante est seule à Saint-Georges (Sarah). Un inter de garde de fin de semaine a une entente qu'il communique avec Sarah chaque semaine afin de briser son isolement.

Le Diapason (14-18 ans, Mascouche) : un intervenant de fin de semaine a demandé à aller aux réunions d'équipe. Une réunion d'inters de fin de semaine s'est mise en place. C'est tout nouveau! À suivre!

L'ADOberge : Les trois inters de fin de semaine essaient de rencontrer l'équipe d'intervention de semaine, au besoin, les jeudis soirs. Un bulletin mensuel présente les activités mises en place par les inters.

Héberge Ados : **TOUS les intervenants (semaine et fin de semaine) doivent se présenter à la réunion d'équipe hebdomadaire le vendredi matin.** Le PV du meeting

d'équipe est envoyé à tous, même aux inters sur appel. Des pistes à suivre pour chacun des résidents sont établies afin que tous sachent sur quoi intervenir et ce qui s'est déroulé pendant la semaine. Le titre d'intervenant responsable a été modifié pour intervenant attiré, simplement parce que tous les intervenants sont responsables. Les inters sur appel sont fortement invités à la réunion d'équipe, surtout s'ils font beaucoup de chiffres pendant la semaine ou la fin de semaine en cours. Ils sont aussi invités aux partys de Noël et à toutes les autres activités sociales organisées dans l'année.

Échanges en sous-groupes

Trois défis : la réunion d'équipe, la surcharge de travail et la cohérence-cohésion

Rédigé par le Comité des inters

L'analyse des réponses aux questionnaires a permis au comité d'identifier quatre thèmes qui soulèvent des défis dans les Auberges du cœur. Ces quatre thèmes ressortaient comme des défis pour les équipes des Auberges : la réunion d'équipe, le roulement de personnel, la surcharge et la répartition du travail ainsi que la cohésion et la cohérence d'équipe. Le thème sur le roulement de personnel a dû être annulé faute de participation. Cependant, le thème de la cohésion et cohérence d'équipe a remporté un franc succès avec 50 participants inscrits que nous avons divisés en 4 sous-groupes.

La réunion d'équipe

Animé par Estelle Desaulniers-Coulombe (Héberge-Ados) et Steve Bilodeau (Le Baluchon)

Lors des échanges faits dans notre sous-groupe, il a été mentionné que les réunions d'équipe durent en moyenne 3 à 4h. Elles ont généralement lieu toutes les semaines mais certaines Auberges les font aux 2 semaines. Certaines Auberges invitent tous les intervenants sauf ceux de la liste de rappel et d'autres n'invitent que les intervenants de la semaine. Une Auberge mentionne qu'ils ont une rencontre pour l'équipe de fin de semaine une fois par mois et une autre n'a pas de réunion d'équipe mais plutôt une journée clinique à toutes les 3 semaines. Il est mentionné que les jeunes ne sont généralement pas présents à l'Auberge lors de la réunion d'équipe, ou alors sont confinés à un étage en particulier pour favoriser la confidentialité.

La réunion d'équipe permet de discuter des suivis des jeunes, du fonctionnement de l'Auberge, de l'intervention et des activités à venir. **Il s'agit d'un lieu commun de partage d'information et de questionnement.** On y partage des points de vue et opinion sur différentes situations qui n'ont pas été vues ou entendues par tous. Presque la totalité des Auberges mentionnent avoir un Ordre du jour afin de diriger la réunion d'équipe et ont la possibilité de proposer l'ajout de points de discussion au Varia.

La réunion d'équipe permet de ventiler. Une Auberge mentionne qu'ils ont sur leur ordre du jour un point « Frufru » à cet effet. Il ne s'agit pas ici de régler des comptes entre intervenants mais bien de faire part de nos frustrations et de trouver des solutions afin d'améliorer la situation qui est problématique. Toutes sauf une ont un point « Comment ça va » à l'ordre du jour.

Il a été mentionné qu'il est parfois difficile d'émettre une opinion dû à des conflits au sein de l'équipe. Par exemple : Un vieil intervenant versus un intervenant qui sort de l'école et qui n'ont pas la même façon de voir l'intervention. Cette Auberge en particulier a organisé un Lac-à-l'épaule afin de permettre à leur équipe de discuter tous ensemble une façon de régler leurs conflits. Il a été nommé que ce genre de conflit peut être difficile à gérer et qu'il est important de s'ouvrir à chacun et de créer un certain lien entre les intervenants pour faciliter la communication.

Le manque de temps est LE plus gros problème lors des réunions d'équipe, raison pour laquelle certaines Auberges ont instauré des mesures permettant de discuter de tous les points à l'ordre du jour sans déborder dans le temps. Il a été nommé que de lever la main afin d'avoir droit de parole permettait d'économiser du temps sur l'ordre du jour. Certaines Auberges discutent des jeunes en parlant des plus
nant par ceux qui vont bien.
couter de tous les jeunes, au
ler de ceux qui vivent une
mier. D'autres sont très ri-
ment de toutes les interven-
suivis des jeunes, on parle
même embauché un anima-
été mentionné que de pren-
portant lors d'une réunion
et à l'écoute.



«crunchy» en premier et en termi-
Ainsi, s'ils n'ont pas le temps de dis-
moins auront-ils eu la chance de par-
situation plus problématique en pre-
goureux en ce qui a trait à l'encadre-
tions faites lors de la discussion des
d'un jeune à la fois. Une Auberge a
teur pour leur réunion d'équipe. Il a
dre un temps de pause est très im-
d'équipe. On est ainsi plus concentré

La surcharge de travail

Animé par Martin Furlotte (Auberge communautaire du Sud-Ouest) et Michel Campbell (Espace vivant/Living room)

L'atelier débute avec une présentation préparé par les animateurs présentant les enjeux du financement des Auberges. Évidemment, plus de ressources financières permettraient l'embauche de plus de ressources humaines et réduirait la surcharge de travail. Compte tenu que la «bataille» du financement est perpétuelle dans les organismes communautaires, les participants étaient plutôt invités à partager des pistes de solutions **autres** que la consolidation financière. Évidemment, trouver des moyens de diminuer la surcharge de travail dans un contexte de sous-financement de son auberge, ne fut pas toujours chose facile, mais néanmoins, les participants ont quand même partagé des moyens intéressants.

Ainsi, de la surcharge de travail, la discussion a aussi englobé les enjeux de la répartition des tâches. Tous s'entendent pour dire que le travail d'intervention auquel s'ajoute les tâches connexes et d'entretien qu'exigent les milieux de vie nous rendent parfois surchargés. Le groupe s'est exprimé sur différentes idées et certains en ont aussi profité pour ventiler. Cela démontre que le sujet touche de près les intervenants des Auberges. La discussion fut fort enrichissante. Nous souhaitons présenter quelques-unes des idées qui ont été discutées ainsi que certains outils concrets qui peuvent servir à tous.



Sujets discutés :

Savoir déléguer certaines tâches

Qu'est ce qu'on prend/accepte comme mandat ?

Capacité et difficulté de dire non : tant au niveau des limites personnelles (ne pas toujours être disponible), tant au niveau de l'organisme (mandat de l'Auberge) et encore, agir en référant en utilisant les réseaux externes (hôpitaux, organismes...).

La stabilité de l'équipe aide beaucoup pour la répartition des tâches

Rentabiliser le temps en utilisant davantage les moments informels avec les résidents. Cela paraît moins comme une charge lorsque le travail est plus plaisant et dans un contexte détendu, ce sont aussi des occasions d'éducation populaire

Prendre conscience de notre rôle vis-à-vis des jeunes, les orienter pour qu'ils acquièrent les bons outils une fois leur séjour fini et non faire les choses pour le jeune

Ajouter un poste supplémentaire (exemple : cuisinière, concierge)

Couper les heures et les salaires pour ajouter du personnel

Les conditions de travail, congés maladie, vacances, congés flottants (moins d'emphase sur le salaire plus sur les conditions, on évite l'épuisement)

L'importance des subventions du gouvernement fédéral (ex. SPLI, PSFTT) qui financent plusieurs postes dans les Auberges

Subvention salariale, doublage pour alléger la surcharge de travail et laisser du temps pour le formel

Petits trucs afin de répartir certaines tâches connexes qui nous grugent du temps :

Répartir ces tâches connexes en fonction des capacités de chaque membre de l'équipe, et ce équitablement

Faire des descriptions claires de chaque rôle, pas seulement l'intervention mais aussi les autres tâches. Lorsqu'on connaît clairement les exigences, il est plus simple de ce répartir le travail par la suite.

Savoir communiquer les tâches connexes les plus importantes avant le changement de chiffre et les répartir en début de chiffre.

Avoir une bonne organisation des papiers administratifs allège le travail. Si ce n'est pas le cas chez vous, faites du ménage!

Utiliser une feuille où l'on écrit les tâches connexes observées à faire et barrer celles-ci de la liste lorsqu'elles sont faites.

Faire participer les anciens : ex. une tâche en échange d'un repas ou même donner un horaire et nombre d'heures par semaine d'entraide.

Chaque résident fait sa tâche et doit s'impliquer

Avoir une liste des tâches d'entraide qu'on peut offrir aux anciens ou aux jeunes disponible.

Cohésion et cohérence d'équipe

Animé par Caroline Cossette (L'ADOberge) (groupe A), Michaël Gauthier (Maison Marie-Frédéric) (groupe B), Isabelle Gendreau (groupe C) et Sophie Contado (groupe D) (Regroupement)

Les animateurs ont proposé des définitions des mots **cohésion** et **cohérence** qui ont ensuite été complétés par les participants. Le dictionnaire définit les deux termes comme suit en les renvoyant jusqu'à un certain de l'un à l'autre :

Cohésion :

1. « Adhérer ensemble ». Ensemble des forces qui maintiennent associés les éléments d'un même corps.
2. Cohérence, unité logique d'une pensée, d'une œuvre... Union, solidarité entre les membres d'un groupe.

Cohérence :

Liaison, rapport étroit d'idées qui s'accordent entre elles, absence de contradiction.

Source : *Le Petit Robert*, 2002

Dans les échanges, certains ont fait ressortir que la **cohésion** est davantage **liée au savoir-être** en équipe et à la capacité d'aller dans le même sens malgré les personnalités différentes. Cela est possible grâce à la complicité, l'esprit d'équipe et les liens entre les membres de l'équipe. La **cohérence** réfère davantage **au savoir-faire** et à l'action auprès des jeunes, à notre façon d'appliquer les règles de façon équitable envers chacun et ce dans le respect de chacun, mettre de l'avant une opinion commune pour aider le jeune. Cela est lié à la façon d'intervenir de chacun. Malgré le fait que chacun ait son rythme, sa façon de travailler, il faut travailler fort pour partager des lignes directrices. **Il faut aussi éviter que les contradictions entre les inters aient un effet négatif sur les jeunes; en effet, les contradictions sont inévitables**, car nous sommes différents! Il ressort des discussions en sous-groupe **qu'il est NORMAL que la cohésion et la cohérence ne soient pas présentes tout le temps (le groupe A souligne « nous ne sommes pas parfaits! »**. Disons qu'il s'agit d'un idéal à atteindre!

Les moyens de favoriser cohésion et cohérence

Autour de la réunion d'équipe:

- Avoir des **réunions d'équipe** fréquentes +++++
- Favoriser la participation du plus grand nombre, inters de semaine et de fin de semaine, de jour et de nuit +++++
- Faire circuler les PV des réunions d'équipe auprès de toute l'équipe incluant les inters sur appel
- Faire des journées bilan
- Avoir un coach d'équipe présent lors des réunions (pour avoir un regard extérieur, neutre)
- Prévoir des activités d'équipe hors du contexte de travail

«Accepter que la cohésion et la cohérence ne sont pas toujours présentes (personne n'est parfait!) et que cela est normal!»

Groupe A

Du côté des attitudes:

- Être **tolérant face à la différence** : reconnaître que chaque membre de l'équipe se complète et peut répondre à des besoins différents des jeunes et reconnaître que le seuil de tolérance pour chaque individu est différent. Permettre des discussions entre les intervenants afin de statuer sur ce qui peut ou doit être permis.
- Ouverture d'esprit +++++
- Se permettre de se questionner entre inters au besoin, capacité à nommer les choses et à débattre
- Avoir de la disponibilité de l'équipe à l'introspection, **capacité à se remettre en question**, capacité d'écoute +++++
- Créer un climat de confiance dans l'équipe, favoriser l'entraide
- Favoriser la discussion d'équipe tout en favorisant le ralliement de l'équipe autour d'objectifs communs +++
- Prendre des initiatives (Aller au devant des possibilités de conflits)
- Savoir nommer ce qui va bien!!** (Comme ce qui va moins bien)
- Renforcer notre **capacité d'adaptation aux changements**
- Savoir et **permettre à nos collègues de boucler leurs interventions**
- Ne pas perdre de vue la mission de l'Auberge** (les jeunes et nos valeurs)
- Humilité...**
- Communication, communication, communication, communication...**

Inter de garde

Assurer des tours de garde par des inters ou des responsables de l'intervention avec téléavertisseur; les inters sur le plancher peuvent y faire appel en cas de situation difficile ou lorsqu'il y a risque de contradiction (ex. Parenthèse, Transit, Roland-Gauvreau); Ces inters de garde agissent comme une ressource supplémentaire en cas de besoin; ils peuvent donner leur point de vue pour gérer une crise ou même se déplacer sur place pour prêter mainforte. Selon les maisons, le porteur du téléavertisseur est rémunéré ou non.

Autour des changements de quarts de travail :

S'assurer de faire de bons changements de quarts de travail efficaces

Demander aux intervenants de la liste de rappel d'arriver 30 minutes plus tôt afin d'avoir le temps de prendre connaissance du profil des hébergés et de la dynamique de groupe



Dans le travail avec les jeunes :

Utiliser un **thermomètre de vie de groupe** destiné aux hébergés : l'utilité pour l'équipe d'intervention est que cela sert d'indication concernant le respect des jeunes face aux habitudes de vie et donne des pistes pour les intervenants moins présents sur le plancher

Utiliser la dynamique du groupe des jeunes

Favoriser l'empowerment des jeunes (ex. Si tu mens, assumes)

Nos outils de travail (codes de vie, etc.)

Ne pas oublier nos outils de travail, si on les a mis en place, c'est pour les utiliser!

S'assurer que le code de vie est bien maîtrisé par tous, qu'il est clair, on va même jusqu'à suggérer de faire un code de vie très détaillé pour les intervenants (y inclure les règles non-écrites afin que tout le monde soit avisé), reconnaître que ce code de vie va évoluer et changer dans le temps, +++

Prévoir une pochette d'accueil destinée aux nouveaux employés

Le rôle de la coordination

Valoriser le rôle du coordonnateur ou responsable de l'intervention (l'importance de cette personne pour nommer ses observations quant aux malaises afin de les régler ou les éviter)

S'assurer d'une bonne répartition des tâches/ gestion du temps

Assurer le lien entre direction et équipe d'intervention (contact et communication)

Offrir plus de formation

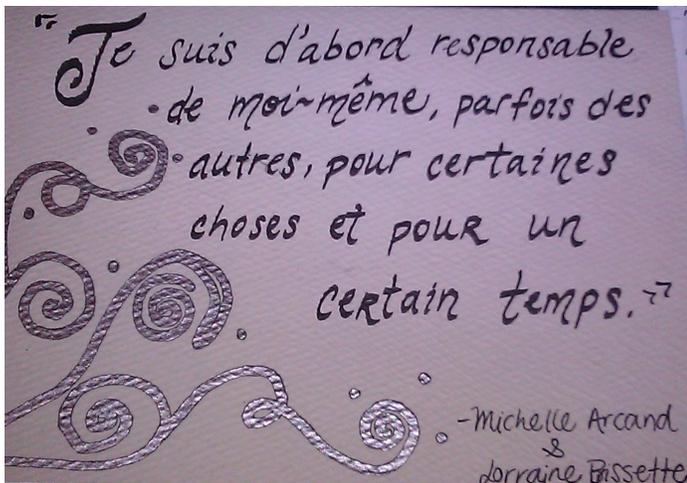
Des mots-clés de la cohésion-cohérence :

Ouverture d'esprit, entraide, confiance, capacité à se remettre en question, capacité d'adaptation, humilité, communication.



La prévention de l'épuisement en relation d'aide

Par Sophie Contado, stagiaire au Regroupement



La journée de vendredi a été consacrée à la conférence de **Lorraine Brissette** aujourd'hui directrice intérimaire de la Fondation des Auberges du cœur du Québec. Travailleuse sociale de formation, Lorraine est aussi co-auteure du livre « Échec au burn-out, Guide à l'intention des travailleurs sociaux ». Elle est venue présenter des outils concrets, des pistes de réflexion et des trucs pour demeurer attentifs et prévenir les signes de l'épuisement.

L'origine du livre vient d'une étude auprès d'aidants naturels d'une municipalité du Centre-du-Québec qui avait pour objectifs une écoute et un décryptage systématique de leur discours.

Les distinctions terminologiques

Tout d'abord, Lorraine distingue les terminologies de quatre termes : la **fatigue**, la **lassitude**, l'**épuisement** et la **dépression**. Elle insiste sur l'importance du cadre afin de distinguer la nature du problème pour adopter des solutions appropriées.

La **fatigue** est normale. Il est nécessaire d'avoir des temps de récupération ainsi que des moyens habituels de récupération.

La **lassitude** est un état de fatigue avancée. La sensation d'essoufflement et de vide commence à se faire ressentir, jusqu'à hésiter de prendre contact avec la clientèle. Lorraine utilise la métaphore de l'élastique afin de montrer l'amplitude de la zone de lassitude qu'il existe. En effet, cette amplitude s'étire, mais elle peut casser (comme l'élastique) arrivée à un certain point. Cette amplitude varie d'une personne à l'autre.

Les signaux d'alarme avant l'épuisement sont les pensées du type : « je n'y arriverai pas », « je vais craquer », « Je suis au bout du rouleau »... accompagnées de changements brusque d'humeur (irritabilité), la perte de jugement critique, ainsi que la perte d'intérêt pour tout ce qui demande de l'énergie. Cependant, chaque personne n'est pas stressée par les mêmes choses.

L'épuisement représente la rupture de l'équilibre. C'est une situation de crise qui est difficile à accepter psychologiquement. Ce « mal être » demande un temps de récupération physique et une reprise progressive de l'investissement ainsi qu'un respect du rythme de chacun. Elle s'accompagne d'une réflexion, d'un accompagnement et d'une démarche de changement.

L'épuisement peut conduire à la dépression, s'il y a une perte d'espoir. **La dépression** rassemble des symptômes souvent semblables mais ayant une signification différente.

Le concept d'énergie dans la démarche de prévention de l'épuisement

Les moyens de lutter contre la perte d'énergie que Lorraine propose est de garder constant le triangle de l'équilibre (corps, émotion, intellect). Ce concept vient d'un psychologue américain en bioénergie, Alexander Lowen.

L'énergie est le carburant de toute action humaine. Elle existe, s'épuise et se renouvelle. Elle diffère d'une personne à l'autre.

Le stress est un grand consommateur d'énergie, mais chaque personne ne dépense pas la même énergie dans la même situation.

L'image de la banque énergétique est utilisée. On imagine l'humain comme un système de gestion globale de l'énergie pour lequel il faut s'assurer que le compte en banque d'énergie dispose de plus d'entrées que de sorties. Ces entrées d'énergie peuvent prendre plusieurs formes. Il n'y a pas de petites économies, par exemple il faut être capable d'accepter les compliments. Le retour ferait partie de ces sources d'énergie. Ce sont des retombées gratifiantes et nourrissantes suite à un investissement d'énergie dans un échange humain. Il ressemble à une forme de gratification qui ne vient pas toujours selon la forme que nous voulons. Par contre, tout le monde n'a pas besoins des mêmes retours. En effet, le retour est en lien avec notre motivation à nous investir en relation d'aide.

Formation prévention de l'épuisement

La motivation à s'impliquer en relation d'aide, comprendre pour prévenir l'épuisement

La motivation en relation d'aide est une somme d'énergie dont dispose les intervenants sociaux afin de s'investir dans une situation. C'est aussi un moteur qui recèle les motifs qui les poussent à agir en vue d'obtenir réponse à un besoin psychologique ou physique. La motivation est en lien avec le besoin de retour. Elle n'est ni bonne, ni mauvaise. Un retour gratifiant pour une personne augmente sa motivation donc son énergie. Connaître sa motivation est donc nécessaire pour comprendre ce qui nous fait parfois courir si vite vers l'épuisement... Lorraine en identifie trois types.

La première motivation est d'ordre moral ou philosophique c'est-à-dire une motivation axée sur le changement, l'amélioration, la justice... **La deuxième motivation est d'ordre affectif et relationnel**, qui est axée sur le lien, la relation, le plaisir, la reconnaissance de l'autre. Ces personnes « aiment le monde et veulent que le monde les aime en retour ». **La dernière est d'ordre matériel et financier**, axée sur le salaire, les bénéfices, le prestige, l'autonomie... La forme de motivation peut changer au cours d'une vie.

Les personnes qui possèdent la forme de motivation d'ordre moral n'ont pas besoins d'être aimée, mais avant tout d'être efficace et de voir des changements. Elles composeront mieux avec les personnes auprès desquelles elles interviennent et qui ont des personnalités difficiles, car elles seront davantage centrées sur la tâche et la modification de comportements. Les personnes qui sont motivées par l'affectif et le relationnel ont besoin d'aimer et d'être aimées. Elles travailleront mieux avec des personnes dont elles ne visent pas à modifier leur comportement, mais qu'elles doivent écouter, soutenir, entourer.

La motivation peut se modifier avec les changements organisationnels. En effet, le changement d'équipe, de clientèle, de travail peut faire baisser temporairement une motivation. La possibilité de changer les choses ou de faire des choses de la façon qu'une personne juge meilleure peut aussi modifier une motivation affective ou philosophique vers la motivation dite rationnelle ou financière.

La culpabilité

La culpabilité est un malaise qui peut entraîner l'auto-flagellation et la dévalorisation. En effet, elle provoque des regrets chez une personne et n'a rien de constructif tout en enlevant l'énergie. Selon Lorraine, elle trouve sa source dans la culture judéo-chrétienne qui valorise l'abnégation et le don de soi. Lorraine présente la spirale de la culpabilité et l'outil «Je, Tu, Contexte» qui est une grille d'analyse pour sortir de cette spirale. Cette grille rappelle l'importance d'analyser les situations du point de soi (JE), de l'autre (TU) tout en tenant compte des éléments du CONTEXTE dans lequel la situation s'est produite. Lorraine décrit la culpabilité comme un comportement puéril, défensif et fragilisant.

Pour combattre la culpabilité, il faut en prendre conscience et il faut s'assurer de se fixer des objectifs réalistes. C'est dans cette partie de la présentation qu'elle rappelle cette phrase qui était sur les invitations à la Journée des inters : «Je suis d'abord responsable de moi-même, parfois des autres, pour certaines choses et pour un certain temps.»

Des besoins et des droits

Dans cette dernière partie de la conférence, Lorraine aborde la question des besoins et de l'importance pour chaque personne de se demander quels sont ses besoins. Elles soulignent aussi comment les besoins sont variables au cours d'une vie, selon les individus et selon le contexte (exemple : le besoin d'avoir une voiture à Montréal ou en campagne). Il faut bien distinguer les besoins, des caprices et des désirs. Il est donc nécessaire de reconnaître ses besoins et de pouvoir y répondre sans culpabilité. Le besoin est un ingrédient essentiel au maintien de l'équilibre physique, psychique et émotionnel d'une personne.

Les besoins psychologiques peuvent se classer dans une grille des trois A (Attention, Affection, Affiliation). Ce n'est cependant pas statique tout au long d'une vie.

Le besoin d'attention est d'être vu, entendu et reconnu. Le moteur est la visibilité. Le besoin d'affection est d'accepter (forces et faiblesses), d'être aimé et d'être valorisé (se faire une image de nous-mêmes à partir du regard des autres). Le moteur est la relation, la gratitude. Le besoin d'affiliation est de rechercher, d'être entouré (groupe d'amis) et soutenu. Le moteur est l'équipe.

Les droits sont les mêmes pour tout le monde, mais les besoins sont différents. L'âge, la maladie, le handicap, le malheur ou le statut ne donnent pas tous les droits. Trouver un équilibre entre combler ses propres besoins et ceux des personnes auprès de qui nous intervenons demeure un défi. De même, la maladie des autres nous fait parfois relativiser nos propres besoins.

Lorraine termine sa présentation sur l'importance de l'échelle des valeurs qui se retrouve souvent au coeur des choix des personnes. Les décisions difficiles s'opposent souvent entre le besoin de sécurité et celui de liberté. On entend souvent : « Je n'ai pas le choix », mais selon Lorraine, on n'a le choix de ne pas choisir. Ce que l'on choisit ce n'est pas le choix en soi mais les conséquences de ce choix. Et elle suggère, s'il est parfois trop coûteux ou trop exigeant pour la personne de changer le cadre, qu'il est possible d'envisager quelques modifications «dans ce cadre» et ainsi retrouver un nouvel équilibre. Il ne faut pas avoir peur de faire preuve de créativité afin de trouver la meilleure avenue pour soi.

Souvenir du Tournoi de hockey balle 2012

Le 24 mars dernier a eu lieu le Tournoi provincial amical de hockey balle à Drummondville. Il a rassemblé plus de 85 jeunes et intervenants. Le Tournoi a été remporté par la Maison Raymond Roy de Victoriaville. Le meilleur esprit sportif est revenu à la Maison Le Baluchon (St-Hyacinthe). Le meilleur esprit d'équipe a été remis à Maxime Philips (Habit' Action à Drummondville). Et le meilleur compteur a été Eric Vaillancourt (Maison Raymond Roy). Une autre initiative du Comité des inters!



Participez aux comités de travail du Regroupement?! Pourquoi pas!

Le Regroupement des Auberges du cœur réalise son plan d'action grâce à la contribution de ses comités de travail. Les 7 et 8 juin 2012, lors de l'AGA, les Auberges décideront dans quels comités de travail elles souhaitent déléguer des représentants. Elles doivent déléguer au moins une personne. **Si un comité vous intéresse, il est temps d'en parler à vos directions/coordinations.** Le travail des comités commence habituellement à l'automne et les frais de déplacements sont assumés par le Regroupement.



En espérant vous revoir



Le comité des inters 2011-2012 : Caroline Cossette (L'ADOberge), Martin Furlotte (ACSO), Michael Gauthier (Maison Marie-Frédéric), Sophie Contado (stagiaire au RACQ), Estelle Desaulniers-Coulombe (Héberge-Ados), Michel Campbell (Espace-vivant/Living room), Steve Bilodeau (Le Baluchon), Isabelle Gendreau (RACQ).

En 2013