



Organiser le soutien des équipes confrontées à des problématiques d'accompagnement

Mis en œuvre par Entraide Union

enjeux

Les équipes pluridisciplinaires qui composent les dispositifs sociaux et médico-sociaux visent à réunir plusieurs expertises afin de répondre aux divers besoins des publics accompagnés. En effet, ces regards différents permettent, en principe, d'appréhender les problématiques à travers les différents angles disciplinaires : éducatif, sanitaire, institutionnel, accès aux droits, inclusion sociale, ...

Cela étant, il arrive que des équipes soient confrontées à des problématiques qui dépassent leur capacité de résolution en interne. Ces situations d'impasse peuvent mettre en difficulté des collectifs qui peinent à entrevoir des issues et impacte négativement la cohésion d'équipe ainsi que la qualité de l'accompagnement des personnes concernées.

contexte

En 2022, l'association **Entraide Union** a créé un dispositif d'appui aux équipes de ses établissements confrontées à des situations dites complexes. Intitulée « Cellule inter-établissements de prévention et d'accompagnement des situations complexes », cette ressource est mise à disposition des professionnels et des publics accompagnés par l'association.

Animée par un coordinateur, la cellule propose en effet un appui méthodologique avec différents niveaux d'intervention selon le plan d'aide établi.

Cette démarche permet de mettre à profit les différentes ressources/compétences de l'association et de son réseau de partenaires au profit d'une équipe dans une situation d'impasse.

PROBLÉMATIQUES

- › Comment organiser la mobilisation de ressources / compétences / méthodes pour accompagner les équipes dans la résolution de situations problématiques ?

OBJECTIFS

- › Créer une parenthèse réflexive hors du quotidien des structures
- › Éviter la récurrence des difficultés et l'épuisement des professionnels
- › Mettre en place une entraide et une mutualisation des pratiques entre équipes

LA PRATIQUE

1. IDENTIFICATION DES BESOINS

- › La première étape consiste en la caractérisation de la situation problématique par l'équipe. Pour ce faire, un **outil de recueil des besoins** est mis à disposition. La mobilisation de la cellule comporte ensuite plusieurs étapes indispensables :

- › Recueillir l'**accord** de la personne concernée et/ou de ses représentants légaux
- › Remplir une **fiche de saisine** de la cellule
- › Faire valider et réaliser la prise de contact avec la cellule par la **direction** d'établissement

3. EFFETS OBSERVÉS

1. **Se remobiliser différemment** : le recours à la cellule de cas complexes permet d'impulser une **dynamique constructive** de réflexion au cours de laquelle l'équipe trouve de nouvelles solutions.
2. **Réduction de l'isolement** : la mobilisation des ressources de l'association au profit d'un établissement renforce le sentiment d'appartenance à un collectif et réduit le sentiment d'isolement face aux problématiques rencontrées.
3. **Démarche participative** : les personnes concernées (ou leur représentants légaux) sont parties prenantes de la démarche et ce, de la problématisation de la situation à l'évaluation de l'intervention.

2. DIVERS NIVEAUX DE SOUTIEN SELON LA DEMANDE

1. **Mobilisation simple de la cellule** : mise à disposition d'outils ou mise en lien avec des partenaires / ressources externes
2. **Mobilisation d'un groupe de travail de la cellule** : repérage de professionnels volontaires de l'association qui se mobilisent ponctuellement dans une démarche d'entraide (réalisation d'un plan d'aide, retours d'expérience, ...)
3. **Mobilisation sur site** : intervention de professionnels de l'association ou de partenaires porteurs de compétences spécifiques

Cadre d'intervention de la cellule : non jugement, confidentialité/ anonymisation, consentement libre et éclairé, partage d'information selon le secret professionnel ou médical, ...



CONTACT

Pierre LETAPISSIER, Coordinateur « Prévention des situations complexes »
pletapissier@eu-asso.fr

