

Faire mieux, faire plus ... avec moins.

La surchauffe est à son maximum...sur la thématique du burn-out. Articles dans les ASH, les sites belges Alter Echos et Labiso, les actualités économiques et sociales, la dette de la dette, un jeune sur cinq est en situation de précarité, et ceux qui vivent dans la rue deviennent des miroirs de la peur. Des limites parfois fragiles entre nos histoires et nos déboires fragilisent nos rencontres avec les familles que nous confient tribunaux et mandataires administratifs.

Les politiques paraissent débordés en même temps qu'ils accusent le coût et le coup de la restriction forcée. On est à l'heure des comptes, tout est compté, évalué, quantifié. L'évaluation devient un outil décisionnel en politique. Ces démarches pourraient bien accuser les travailleurs de la santé mentale, du soin, de l'éducation et du psycho-médico-social d'en faire de trop, ou pas assez ou n'importe comment. Cet arsenal d'outils de mesure dont le politique nous gave sans s'inquiéter de notre capacité de métabolisation pourrait bien nous pousser vers la porte de **la fatigue d'être soi**, d'Alain Ehrenberg.

Quand la quantité se prend pour la qualité¹ j'évoque la « quantophrénie »(VIVERET), obsession de la mesure qui oublie que la mesure n'est qu'un outil. Cette réponse du politique édifie la **mesure en valeur**. C'est également dans cette confusion que s'élaborent les prémisses de **la fatigue d'être travailleur social, soignant**.

Patrick VIVERET² nous invite à sortir de la démesure. « *Pour cela, il faut revoir l'usage des outils quantitatifs. Comme la monnaie qui*

1

<http://lucfouarge.com>

2

d'outil dans les échanges de richesse est élevée au rang de richesse. Une monnaie, qui d'outil de mesure devient qualité. Une inversion qui signe la fin d'un monde (dérégulé) quand celui-ci ne peut plus répondre aux besoins de solidarité et d'espoir d'un avenir. La crise financière connaîtra des répliques sismiques », nous prévient-il.

C'est le sort des sociétés qui élèvent l'instrument de mesure en but en soi.

Il en va de même pour ce qui est du bien vivre. Il nous met en garde contre l'application du thermomètre productif dans le social qui pourrait bien nous conduire à des drames lorsque la « démesure » nous fait passer à côté de la qualité d'être qu'il nous faut élever.

C'est que dans le relationnel, c'est la qualité qui domine à la condition que diminue le quantitatif. Ramener la quantification à son état d'outil laissera apparaître la qualité.

Christophe DEJOURS³ « Selon l'esprit du temps, tout, en ce monde serait évaluable. Ce qui se dérobe à l'évaluation serait donc suspect de collusion avec la médiocrité ou l'obscurantisme...

Pourtant, l'investigation clinique du travail suggère qu'une part essentielle de l'activité humaine relève de processus qui ne sont pas observables et résistent donc à toute évaluation objective....

Source de difficultés qui augmentent la charge de travail ; l'évaluation des performances a aussi des effets pervers (sentiments d'injustice ou conduites déloyales entre collègues). »

Patrick VIVRET Philosophe, conférence à l'UFNAFAAM, Hyères Avril 2011

Vous repérez comme moi où l'institution qui nous emploie doit construire des réponses. Le discours gestionnaire nous robotise et nous perdons la question du sens. C'est probablement cette question du sens qui nous abrite de la fatigue professionnelle. C'est bien sur cette question que nous nous devons de développer de la résistance. Non pas de la résistance au changement mais de la résistance de combat contre une dérive gestionnaire. Une résistance qui nous évite de nous accommoder de l'insécurité permanente dans laquelle nous plonge cette dérive politique qui se sert de la mesure dans la démesure pour nous faire faire plus avec moins.

L'une des plaintes redondantes des travailleurs sociaux est la solitude et le manque de tiercité. Je conversais dans le privé avec un magistrat de la jeunesse qui me disait souffrir de l'absence de cette tiercité nécessaire pour nous laisser à l'écoute de la douleur en nous épargnant qu'elle nous mette sous emprise. Par mes activités de superviseur d'Equipes Enfances, par les témoignages des délégués de l'AAJ, SAJ-SPJ, j'ai pris la mesure de l'abandon de l'institution qui peine à faire fonctionner les rencontres professionnelles dans une culture d'intervision. Les commissions enfance de l'ASE sont squattées par les problèmes d'organisation de travail, de calendrier... Les études de cas en équipe sont inexistantes dans les SAJ et SPJ. Les travailleurs « apprennent » à s'en sortir comme ils le peuvent et s'enlisent dans l'auto-référencement qui leurs revient comme un boomerang.

L'institution résidentielle est parfois un peu plus gâtée sur cette question. Dans notre service, le COGA, l'ensemble du personnel participe à des réunions d'équipe entre 6 et 9h00 par semaine. Qu'elles soient cliniques, institutionnelles, organisationnelles elles sont animées sous l'égide d'une culture d'intervision qui suppose que chacun tente à la mesure de ses moyens d'appliquer les

recommandations : réagir, restituer, offrir et recevoir des confrontations bienveillantes de sorte que personne ne s'enlise dans des options, des interventions dans lesquelles le partenaire se blesse et entretient des relations symétriques avec l'expression des symptômes. Expérience qui s'appuie sur le fondement que mieux mon partenaire fonctionne mieux je réussis mon travail. Principe à appliquer dans les pratiques de réseaux. Elles pallient aux réductions de lits ou de places comme me dicte le Conseil de l'Europe qui promeut les politiques de désinstitutionalisation.

Je termine ce très rapide tour de la question en rappelant que l'intervention soignante, psychothérapeutique, se fonde sur un triangle de force des axes clinique-éthique-politique.

Le pilier politique est trop en rade dans l'élaboration des plans thérapeutiques. Quel rapport à la société entretenons-nous ? Comment faisons-nous profiter la classe politique des observations que nous faisons sur le terrain ? Comment résistons nous à ce glissement vers une dérive du pouvoir aux chiffres, au quantifiable. ? Acceptons-nous cette part de non mesurable (Ch DEJOURS) des métiers du social ?

J'ai la chance d'expérimenter en Belgique et en France des laboratoires d'observation, d'analyse qui tirent les actions vers la co-construction inter-disciplinaire. Les plates formes de concertations en psychiatrie en Wallonie qui elles-même participent au CRéSaM⁴ que j'ai le plaisir et l'honneur de présider et les CTT françaises. Rencontres multi réseaux, Protection de l'Enfance, PJJ, Santé mentale (CMP), service social de l'Education Nationale.

Ces pratiques tissent du lien, tricotent de la co-construction dans les situations dites complexes. Je rêve que face à celles-ci, dans le but d'épargner les travailleurs du psycho-médico-social chacune de ces situations complexes soit prises en charges à plusieurs. Une construction coulée dans une convention entre plusieurs services de sorte à alléger la tâche, d'anticiper sur l'échec, d'éviter le shopping thérapeutique.

www.groupermentimp140.be

www.metis-europe.eu

www.cresam.be

www.iwsm.be

Luc.fouarge@scarlet.be et <http://lucfouarge.com>

www.coga.be

www.alterechos.be

www.labiso.be

