

Déroulement deuxième visite en collectivité résidentielle

Une deuxième visite n'est pas proposée systématiquement après la première visite d'évaluation. Cela dépendra des besoins identifiés et de l'accompagnement nécessaire. Souvent, le rapport de recommandations et un suivi par téléphone peut être suffisant.

1. Proposition par mail/téléphone

- La proposition est faite dans le mail de rapport de la première visite ou par téléphone.

Critères de proposition d'une 2^{ème} visite :

- Problèmes importants dans la/les catégorie/s 2, 3 ou 4 de la grille d'évaluation de la première visite (mesures générales, mesures d'isolement, nettoyage et désinfection).
 - Besoin de support en santé mentale → évaluer dans votre équipe s'il y a nécessité de référer/faire appel à des partenaires (SISU, psy du CPAS, psy du réseau local, etc.).
 - Si la demande vient de la structure alors que vous ne l'avez pas recommandé, elle doit être claire afin de pouvoir répondre à leurs objectifs.
- ➔ Dans tous les cas l'approche va toujours dans le sens d'une **proposition personnalisée et ouverte à la discussion**, d'un accompagnement et non de l'imposition d'une formation ou d'un contrôle de ce qui a été mis en place.

2. Se préparer à la deuxième visite

- Les options de 2^{ème} visite :
 - o Atelier éducatif avec le personnel (différents profils ou profils spécifiques)
 - o Atelier pour formateurs : des relais identifiés dans la structure, qui répliqueront les ateliers
 - o Atelier de psychoéducation et gestion du stress
 - o Accompagnement rapproché
- Assurez-vous que les **objectifs** de votre atelier répondent aux **besoins** et sont **adaptés à votre public**.
- Assurez-vous d'avoir tout le matériel nécessaire à la tenue de votre atelier.



Un accompagnement rapproché peut être proposé lorsque l'on estime qu'un atelier ne sera pas suffisant à la mise en place de mesures atténuant les risques de propagation dans la structure. Cet accompagnement sera **totale**ment personnalisé et pourra prendre différentes formes : réunions de travail avec les responsables, médiation pour la validation de procédures, accompagnement du personnel dans son travail pour mettre en place les mesures (disposer le matériel aux endroits adéquats, affichage, identification des pratiques à risque etc.)

3. Préparation d'un atelier :

- Fixez la date et l'horaire avec la structure
- Inspirez-vous des différents modules du **guide d'ateliers éducatifs** et **adaptez-les à la structure**. Selon les besoins et le temps, différents modules peuvent être combinés. Cependant, faites **attention à la durée** : un atelier de plus de 2 heures n'est pas recommandé. La concentration du groupe diminuera et des informations utiles seront perdues. Privilégiez plusieurs sessions si beaucoup de contenu doit être abordé.
- Pour le choix des thèmes à aborder, privilégiez les catégories pour lesquelles vous avez noté le plus de difficultés lors de l'évaluation de la structure (première visite) : les attitudes et comportements sont difficiles à changer, il vaut mieux aborder peu de thèmes en réfléchissant à des mises en situation concrètes en lien avec la réalité de travail des participants, que vouloir aborder plus de thématiques de manière superficielle
- Lors de la conversation téléphonique avec la direction, demandez combien de groupes vous allez faciliter et combien de personnes seront présentes. Renseignez-vous également sur leurs tâches afin de personnaliser l'atelier au maximum. Si beaucoup de personnes doivent participer, proposez de faciliter un atelier avec des relais formateurs dans la structure, qui répliqueront les ateliers avec le reste du personnel. Vérifiez également que les objectifs de la formation sont clairs et partagés avec la direction.

4. Entrée dans la structure

- Entrez dans la MR/MRS le plus « léger » possible : pas de sac, pas de veste, rien qui n'est pas indispensable à l'atelier. Tout matériel entrant et sortant de la MR/MRS est un vecteur potentiel de contamination. Si vous ramenez du matériel pour l'atelier, veillez à le désinfecter au préalable.
- Si non proposé : demandez à vous laver ou désinfecter les mains à l'entrée.

5. L'atelier

- Pour vos ateliers, privilégiez des espaces extérieurs si la météo le permet ou assez grands et aérés pour respecter la distance sociale.
- Adaptez les situations des exercices, n'hésitez pas à les modifier pour utiliser des situations propres à la structure (utilisez les informations collectées lors de la première visite)
- Demandez à utiliser le matériel de la structure pour l'atelier afin que les exercices pratiques soient adaptés aux réalités de la structure
- Privilégiez les activités pratiques et la participation active des participants
- Laissez assez de temps pour la réponse aux questions et le partage d'expériences

« J'entends et j'oublie, je vois et je me souviens, je fais et je comprends »

Proverbe chinois.



Posture du facilitateur :

- **Construire** à partir des **connaissances existantes** des participants
- **Respecter** tous les savoirs et accueillir les erreurs, elles sont une opportunité d'apprentissage
- Maintenir l'attention, **rythmer** la session : alterner présentation et **pratique**, faire attention à la communication non-verbale
- Faciliter le transfert de l'apprentissage : lien avec leur travail et tâches, **simulation** et debriefing ensemble
- Encourager la **participation** de tout le monde
- Instaurer un cadre de **confiance** et de **confidentialité**
- **Répéter** et **récapituler** à la fin les points d'attention et les points les plus importants
- Prévoir des temps de **feedbacks** : pour les participants pendant les exercices et pour vous à la fin de l'atelier pour savoir ce qui doit être amélioré dans les ateliers suivants ou si une session supplémentaire doit être programmée



Comment poser des bonnes questions au groupe ?

- Choisir des **questions ouvertes** et évitez les questions fermées (« oui/non »). Les questions ouvertes commencent souvent par « qu'est-ce que », « Comment... », « Quel/quelles... », « Décris-moi... », etc.
- Evitez les questions avec la réponse dedans
- Posez des questions complémentaires pour encourager et **approfondir la réflexion**
- **Préparez** et rédigez quelques questions clés à l'avance. Ces questions-clés permettront d'engager la discussion
- Laissez du **temps** aux participants pour réfléchir avant de relancer. Si vous relancez, **reformulez** avec d'autres mots
- Posez **une question à la fois**. Si vous posez plusieurs questions à la fois, les participants ne savent pas à laquelle répondre

Dans le cas d'un atelier de relais formateurs, inclure les informations suivantes :

- Informer sur les **objectifs** : Mettre à niveau les connaissances des relais formateurs afin qu'ils soient à l'aise pour mener des ateliers et communiquer les informations dans les services.
- Réfléchissez ensemble aux qualités d'un bon facilitateur, faites un brainstorming et complétez si nécessaire avec les informations du cadre ci-dessus
- Si le temps le permet, à la fin de l'atelier, décortiquer les étapes de l'atelier avec les participants et expliquer l'apport de chacune :
 - o Présentation/ice breaker → pour mettre à l'aise le public et pour permettre aux participants de « couper » avec leur travail afin de favoriser leur concentration
 - o Objectifs → pour aider à comprendre le contenu
 - o Exercices pratiques → pour promouvoir des méthodes interactives et personnalisées aux réalités de la structure et faire ressortir les connaissances chez les participants plutôt que l'écoute passive
 - o Avantages de faire l'évaluation pour évaluer l'impact de l'atelier (test, quiz, exercice d'intégration, mise en situation globale).

En cas de nécessité d'un atelier de psychoéducation et gestion du stress

- Assurez-vous de vous sentir à l'aise avec le contenu de la séance (voir guide d'ateliers éducatifs) et avec la gestion des émotions avant d'entreprendre ce type d'atelier. Si vous avez des doutes sur votre capacité à réaliser ce type d'atelier, il est préférable de chercher une personne compétente pour le faire, plutôt que de risquer d'être face à une situation difficile à gérer pour vous et surtout pour les participants
- Assurez-vous d'avoir assez de temps : il peut être frustrant pour les participants que l'atelier doive être interrompu brusquement
- Encore plus que pour d'autres sujets, assurez-vous de bien clarifier les objectifs de l'atelier à la direction et aux participants : il peut y avoir de nombreuses attentes auxquelles vous ne serez pas en mesure de répondre (amélioration de la communication, thérapie de groupe...)

6. Après l'atelier

Prévoir du temps en dehors de l'atelier pour discuter avec la direction s'il reste des questions ou besoin de clarification par rapport aux recommandations et savoir comment ils les ont mises en place : est-ce que c'était utile ? Ont-ils rencontré challenges pour les implémenter ? Ceci nous permet d'évaluer si nous n'avons pas répondu à tous les besoins/interrogations et aussi d'obtenir un feedback sur notre propre travail. Si la direction n'a pas de temps ou disponibilité le jour même, toujours faire un suivi par téléphone.

7. Sortie

- Lavez ou désinfectez-vous les mains avant de sortir.
- En arrivant à votre véhicule, décontaminez vos affaires si nécessaire (téléphone, bic, matériel utilisé pendant l'atelier...).

8. Post-visite

- Si vous estimez qu'un suivi n'est plus nécessaire après la deuxième visite, envoyez un mail de clôture avec un récapitulatif de la 2^{ème} visite et réitérez votre possibilité de support au besoin. En fonction de l'atelier proposé vous pouvez également conseiller à la direction de discuter avec son personnel sur l'utilité de l'atelier et de la mise en place de ce qui y a été abordé. Tout feedback sur nos interventions est toujours le bienvenu pour s'améliorer pour la suite.
- Si vous estimez qu'un suivi est nécessaire, faites une proposition par mail ou par téléphone. Souvent, un suivi par téléphone dans les semaines qui suivent peut être suffisant.

☺ Merci pour votre support aux MR/MRS et n'oubliez pas de prendre soin de vous aussi !