Zeitschrift: Curaviva : revue spécialisée

Herausgeber: Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses

Band: 12 (2020)

Heft: 3: Profils professionnels : de nouvelles exigences dans les soins et l'accompagnement

Artikel: À nouveaux modèles d'habitat et de soins, nouveaux profils professionnels : entre maintien de l'autonomie et cohésion sociale

Autor: Nicole, Anne-Marie

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1032817

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 02.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

À nouveaux modèles d'habitat et de soins, nouveaux profils professionnels

Entre maintien de l'autonomie et cohésion sociale

De part et d'autre de la Sarine, les fonctions de coordination et de conciergerie sociale se multiplient dans les structures d'accueil et d'accompagnement des personnes âgées. Se pose, par conséquent, la question de la formation et de la reconnaissance de ces nouveaux rôles.

Anne-Marie Nicole

Plus de deux ans après la pose de la première pierre, la structure intergénérationnelle de l'Adret s'apprête à accueillir ses premiers locataires – les étudiants d'abord, les seniors ensuite – avec un peu de retard sur le planning en raison de la crise sanitaire. Construit selon les directives et standards suisses en matière d'habitat pour personnes âgées et d'architecture sans obstacles, l'ensemble est intégré au cœur d'un futur pôle urbain, à la jonction des villes de Genève, Lancy et Carouge. Il se compose de 119 appartements pour personnes âgées seules ou en couple, de deux appartements communautaires de six chambres chacun, l'un pour seniors et l'autre pour adultes vieillissant avec déficience intellectuelle, et de 28 studios pour étudiant·e·s, le tout réparti dans deux bâtiments de respectivement cinq et sept étages. La structure est exploitée par une association qui gère déjà deux établissements médico-sociaux à Lancy et qui assurera désormais les prestations d'aide et de soins à domicile pour ce nouvel espace de vie intergénérationnel. Enfin, une unité d'accueil temporaire de répit (UATR) de huit lits, une crèche, une chambre d'hôte, une salle polyvalente, des espaces de rencontre, un centre de santé, un cabinet de physiothérapie et un restaurant public complètent l'offre.

«La structure de l'Adret correspond à l'évolution de la société, elle est une évidence.»

Sous l'appellation d'Habitat évolutif pour seniors (HEPS), le projet vise à assurer la continuité de l'accompagnement et des soins en adaptant les prestations au gré des fragilités et de la perte d'autonomie des personnes. Favorisant la mixité des âges, il a pour ambition de réinventer une véritable culture du vivre ensemble. D'ailleurs, toutes et tous les locataires et prestataires ont signé la charte du «Vivre ensemble».

Un profil professionnel inédit

Novateur, le projet s'inscrit pleinement dans l'esprit du modèle d'habitat et de soins 2030 développé par l'association faîtière Curaviva Suisse. «La structure de l'Adret correspond à l'évolution de la société, elle est une évidence», affirme Sandrine Grether, coordinatrice répondante des logements intergénérationnels de l'Adret, une fonction créée sur mesure et qu'elle occupe depuis le 1er mai 2020. Une telle structure inédite, multidisciplinaire et flexible, implique en effet aussi un profil professionnel inédit. Plus généralement, la nouvelle organisation exige d'entrer dans une réelle dynamique de réseau, pour développer des synergies, favoriser les échanges de compétences entre groupes professionnels et maîtriser ainsi les coûts.

En cette journée de la mi-août, Sandrine Grether est sur tous les fronts: le téléphone dans une main, un gros trousseau de clés dans l'autre, du rez-de-chaussée à la terrasse sur le toit, elle coordonne, vérifie, interroge, discute avec l'architecte, l'électricien et le poseur des portes et fenêtres, elle répond aux demandes des physiothérapeutes, de la responsable de la crèche ou encore des employés du restaurant qui aménagent leurs futurs locaux respectifs. Tout le monde s'active pour mettre la dernière main au chantier. Pour l'heure, la coordinatrice répondante officie davantage comme un régisseur de scène! «Mon véritable travail

>>

Brigitte Husi assure le service de concierge de l'institution Lindenhof, à Oftringen (AG). Elle accompagne et conseille les habitantes et habitants des logements protégés et contribue au maintien de leur autonomie le plus longtemps possible. Photo: Lindenhof

commencera avec l'accueil des premiers locataires dès la fin août», assure-t-elle. Et son véritable travail, justement, sera de favoriser le vivre ensemble de toutes les parties prenantes – locataires, professionnel·le·s, prestataires, partenaires externes, organes responsables et autorités. Mais à lire le cahier des charges de la coordinatrice répondante, la mission s'annonce bien plus complexe et se décline en une cinquantaine d'activités. Concrètement, il s'agira par exemple de faciliter les échanges entre les locataires, partenaires et prestataires, de faire appel à des intervenants externes pour des activités souhaitées par les locataires, d'assurer un rôle de médiatrice en cas de différend, de gérer les plannings pour l'utilisation des locaux communs, de coordonner la livraison des repas à domicile avec le restaurant et d'organiser la mise en place des prestations d'aide et de soins à domicile avec les responsables des équipes des EMS de Lancy.

«La nouvelle organisation exige d'entrer dans une réelle dynamique de réseau.»

Sandrine Grether est coordinatrice répondante des logements intergénérationnels de l'Adret Photo: Adret

Un regard à 360 degrés

Face à l'ampleur de la tâche, elle reste cependant confiante. D'une part parce qu'elle peut compter sur le soutien d'une petite équipe qu'elle dirige, constituée de deux réceptionnistes, d'une assistante socio-éducative et d'un couple de concierges sociaux principalement chargés des travaux de nettoyage, d'entretien, de réparation et de maintenance, tout en veillant à la sécurité et au bien-être des locataires. D'autre part, elle estime être «bien outillée» pour assumer une telle fonction en raison de sa formation, de son expérience et des compétences acquises tout au long de son parcours professionnel.

Conformément au profil requis par l'employeur, Sandrine Grether est titulaire d'un diplôme HES en travail social. Durant vingt-six ans, elle a travaillé comme animatrice socio-culturelle au sein d'un EMS genevois de plus de deux cent lits. Là, elle a toujours su et pu élargir son rôle, développant régulièrement des activités et des projets dans une intention interdisciplinaire. «Je me suis toujours dit que si un jour je devais quitter l'EMS, ce serait pour une structure comme celle de l'Adret qui casse les territoires professionnels», confie-t-elle. Elle qui affirme avoir toujours travaillé dans une dynamique de partenariat se réjouit de sortir du strict cadre institutionnel. «Pour exercer une telle fonction, il faut une ouverture d'esprit, une capacité d'adaptation, un travail d'équipe, un regard à 360° et aimer les projets!»

«Quand j'arrive le matin, je ne sais jamais ce qui m'attend!»

«Une femme à tout faire»

À quelque 220 kilomètres de là, à Oftringen dans le canton d'Argovie, Brigitte Husi exerce elle aussi un job à 360 degrés au sein de l'établissement pour personnes âgées Lindenhof! «Une femme à tout faire», comme elle s'amuse à présenter sa fonction. Avant d'ajouter très vite: «Mais de haut niveau!» Elle assure le service de concierge de l'institution argovienne qui comprend un EMS, des logements protégés, un foyer de jour, un accueil de court séjour et divers services au public. Sa mission de coordination, d'accompagnement et de conseil doit permettre, notamment aux habitantes et habitants des logements protégés, de continuer à vivre dans leur environnement familier et de contribuer au maintien de leur autonomie le plus longtemps possible.

Faire les courses, tondre le gazon, arroser les plantes, accompagner chez le médecin, aider à rédiger des directives anticipées, écrire un courrier aux services sociaux, coordonner l'intervention services de police… la nature du soutien apporté aux seniors est vaste et variée et exige des compétences multiples. «Quand j'arrive le matin, je ne sais jamais ce qui m'attend!» Et elle ne sait pas toujours non plus à quelle heure sa journée se terminera. Si le vivre ensemble n'est pas aussi ouvertement formulé qu'à l'Adret, le lien social est également au cœur de sa mission. On pourrait donc sans hésiter ajouter à la dénomination officielle de sa fonction de «concierge» le qualificatif de «sociale».

Sous l'impulsion du directeur de l'institution Ralph Bürge – «un chef innovateur qui reconnaît les besoins», c'est Brigitte Husi elle-même qui a monté il y a trois ans le service de concierge qu'elle assume seule pour l'instant. Mais cela fait déjà vingt et un ans qu'elle travaille à Lindenhof, où elle a d'abord exercé plusieurs autres métiers et développé différents projets comme le concept d'accompagnement, le programme d'activation, la crèche ou le foyer de jour. Son parcours professionnel est peu banal: après une formation initiale de fleuriste, elle entreprend un apprentissage d'assistante socio-éducative puis une formation de spécialiste en activation. Elle a également suivi des spécialisations en soins palliatifs et en accompagnement de la démence et complété ses connaissances dans le domaine du droit du bail et du droit de protection de l'adulte. La richesse de ce parcours est sans nul doute un véritable atout pour répondre aux exigences de sa fonction. De même qu'un bon réseau et de bonnes connaissances générales.

Les principales difficultés que la concierge de Lindenhof peut éprouver dans son travail quotidien – mais qu'elle considère plutôt comme des défis – sont d'une part la nécessité de devoir prendre les décisions seule, et rapidement lorsqu'il y a urgence, d'autre part la relation de confiance qu'il faut savoir instaurer, notamment avec les autres prestataires et groupes professionnels avec lesquels elle est amenée à collaborer.

Dans le canton de Vaud, la bonne collaboration avec le réseau de soins est aussi une préoccupation des référent·e·s sociaux, un métier qui ne fait l'objet d'aucune formation spécifique. Active dans le domaine de l'habitat protégé, l'association Althys emploie, forme et supervise une vingtaine de référent·e·s

>>

Anzeige

sociaux, des «porteurs de liens sociaux et communautaires» qui interviennent principalement dans le canton de Vaud, mais également dans les cantons de Neuchâtel et Fribourg. Ici aussi leur mission a pour objectif le maintien à domicile des locataires des logements protégés le plus longtemps possible. Les référent·e·s sociaux jonglent avec la gestion des locaux, les dossiers administratifs, les liens avec le réseau et l'accompagnement relationnel, et proposent des activités qui favorisent la mobilité, la mémoire, les liens sociaux et la prévention de la santé. La plupart d'entre eux ont une formation de base d'assistant·e socio-éducatif·ve ou d'une formation équivalente, en travail social ou en intendance, par exemple. L'association Althys veille à leur formation continue par le biais de cours et journées thématiques sur l'écoute active, la gestion des conflits, le respect des procédures, la médiation, l'assistance au suicide, etc.

En 2019, à l'occasion d'une rencontre organisée par Althys en collaboration avec Pro Senectute Vaud et HévivA, l'association vaudoise des institutions médico-psycho-sociales, les référent·e·s sociaux ont pu échanger à propos de leurs expériences et exprimer leurs attentes. Au nombre des difficultés ressenties dans leur travail, le sentiment d'isolement est celle qui revient le plus souvent, ainsi que l'absence d'une communauté des référent·e·s sociaux sur laquelle pouvoir s'appuyer. La connaissance et la collaboration avec le réseau médico-social vaudois figure également au nombre des préoccupations.

Il est difficile de donner un cadre à ces nouveaux rôles de coordination multidisciplinaire.

L'importance de la reconnaissance des compétences

«Il est important que les compétences des référentes et référents sociaux soient connues et reconnues, notamment pour assurer la bonne coordination avec les autres intervenants comme les centres médico-sociaux, les organisations d'aide et de soins à domicile ou les médecins», explique Dominique Diesbach Vernevaut, présidente d'Althys. Elle insiste sur la nécessité de pouvoir échanger des informations et partager des observations dans un rapport de pairs avec les autres prestataires de soins. Au niveau des autorités cantonales, on est sensible à ce besoin de reconnaissance exprimé par les référent·e·s sociaux.

La question de la formation et des profils professionnels requis est d'autant plus sensible que l'intégration des logements protégés au nombre des structures de prise en charge des personnes âgées constitue un véritable enjeu, comme le relève Vincent Pasquier, chef de projet dans le domaine de l'habitat senior à la Direction générale de la cohésion sociale de l'État de Vaud. Si les autorités recommandent à minima une formation de niveau CFC pour les référent·e·s sociaux, elles ne l'imposent pas. Le chef de projet en appelle davantage au bon sens et à la responsabilité des prestataires des logements protégés qui, en vertu des conventions passées avec le canton, s'engagent à respecter leur mission et, par conséquent, à engager des personnes qualifiées pour ce faire.

Du côté d'Althys, on s'interroge: le brevet fédéral d'accompagnement social pourrait-il être une possibilité de qualification professionnelle pour les référent·e·s sociaux? En substance, les accompagnatrices et accompagnateurs sociaux sont appelés à soutenir des personnes dans leur cadre de vie, à leur donner les moyens d'utiliser leurs ressources pour rester autonomes, à entretenir des relations professionnelles et coopérer avec l'environnement de vie des personnes accompagnées. Il est attendu de ces professionnels un sens élevé des responsabilités, l'aptitude à travailler de manière autonome et à fixer des limites, une disposition à réfléchir par soi-même et une capacité d'empathie. Autant d'exigences que l'on retrouve en effet généralement dans ces nouveaux rôles professionnels.

Une grande diversité des bagages professionnels

Porté par les faîtières Curaviva Suisse et Insos Suisse, par l'organisation faîtière du monde du travail du domaine social SavoirSocial et par l'association professionnelle pour l'accompagnement social, le brevet d'accompagnement social existe en Suisse alémanique. Pour l'heure, il n'y a pas de prestataires pour offrir cette formation en Suisse romande. «Pour cela, il faudrait que l'initiative vienne d'un prestataire de formation comme HévivA ou Curaviva», explique Monika Weder, responsable du Département formation de Curaviva Suisse. «Et qu'il y ait suffisamment de personnes intéressées.» Elle attire également l'attention sur les difficultés qui peuvent se poser sur le long chemin vers une reconnaissance formelle par le biais d'un titre, à commencer par le contenu même de la formation. Il semble en effet difficile de donner un cadre à ces nouveaux rôles de coordination multidisciplinaire et d'accompagnement social tant ils sont conçus selon les spécificités des lieux où ils s'exercent.

C'est également un premier constat qui ressort d'une recherche actuellement en cours sur «Les références sociales en matière d'habitats intermédiaires. Nouvelles figures de la domesticité dans l'accompagnement des personnes âgées», dirigée par Valérie Hugentobler, professeure et co-doyenne à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne. L'enquête met en évidence la grande variété des parcours et des bagages professionnels des référent·e·s sociaux. La directrice de recherche relève également la position délicate des référent·e·s sociaux, pris entre les attentes et les injonctions des employeurs, des locataires et des familles et leur difficulté parfois à gérer des situations complexes ou conflictuelles.

Les profils de Sandrine Grether et de Brigitte Husi laissent penser qu'il faut déjà un certain bagage professionnel et une maturité relationnelle pour assurer de telles fonctions. Mais une reconnaissance formelle permettrait certainement de valoriser la somme des compétences qu'elles requièrent. «Ce sont des rôles professionnels du futur. Les besoins sont là. Mais les institutions ne savent généralement pas quels profils recruter pour assumer ces fonctions», observe Brigitte Husi, la concierge de Lindenhof, qui a été sollicitée par la Fondation Careum pour participer aux réflexions quant à une éventuelle future formation. «Cela vaut certainement la peine d'étudier les besoins de plus près et, pourquoi pas, d'envisager un brevet fédéral. Ou un certificat de branche, plus facile à mettre sur pied mais de moindre niveau», suggère Monika Weder. ●