

# L'homme qui aime se poser des questions

Autor(en): **Dana-Classen, Nicole**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2015)**

Heft 2

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852861>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# L'homme qui aime se poser des questions



François Germanier: «En ayant un regard vierge, on peut être amené à sortir du cadre et à proposer quelque chose qui n'a jamais été vu.» Photo: màd

François Germanier, «Monsieur Qualité», approuve toutes les procédures internes avant leur mise en circulation dans l'institution genevoise de maintien à domicile (imad), qui occupe 2200 collaborateurs pour 16 500 clients par an. Mais avant cela, il y réfléchit: selon lui, toute activité peut être questionnée.

Il n'a jamais eu un plan de carrière et à 52 ans, il n'est pas bien vieux. Mais François Germanier a tout de même vécu quelques pans décisifs de l'histoire de l'accompagnement des personnes âgées et handicapées à Genève, notamment le formidable développement du maintien à domicile. Educateur de formation, il commence sa vie professionnelle auprès d'adultes présentant des troubles psychiques. Or, dès la fin des années 80, la tendance est à faire sortir ces personnes des foyers afin qu'elles soient suivies et accompagnées à domicile. Suivant ce mouvement de déshospitalisation, François Germanier rejoint l'Association genevoise d'aide à domicile (AGAD), qui apporte désormais des soins d'hygiène et de l'aide pratique à cette clientèle marginalisée, en plus de la clientèle âgée qu'elle aidait déjà. On lui donne carte blanche pour construire un projet d'intervention adapté et assurer la coordination en tant que chef d'équipe. La suite vient d'elle-même, ou presque.

A mesure que les structures à domicile se développent, le champ de vision de ce professionnel n'est plus concentré sur les situations de crise psychique, mais s'élargit. En 2000, François Germanier passe à la FSASD (ancien nom d'imad) avec un spectre d'activité qui s'épanouit encore – et des clients de plus en plus nombreux. A ce moment-là, les équipes qui autrefois se bornaient à communiquer entre elles ont fusionné. Afin de pouvoir apporter des conseils et un soutien optimal aux soignants, l'éducateur devient spécialiste clinique. En 2002, il est chargé de développer le programme «aide» du Département des pratiques professionnelles, qui vient d'être créé. Désormais, ce qui peut aider l'institution à remplir son rôle social est dans son champ de vision: François Germanier est heureux.

### Sortir du cadre

Quelques années plus tard, dans ses nouvelles fonctions de responsable qualité, il s'aperçoit que les besoins viennent de partout, aussi bien du terrain, de l'administration, que des clients: «De l'administration des médicaments à la confidentialité et au secret professionnel, en passant par des outils pratiques!» raconte François Germanier. Toute question peut être questionnée, en imbrication avec d'autres. Un travail qui s'enrichit également par la variété des interlocuteurs, notamment les responsables d'équipes. Faire en sorte que le professionnel soit à l'aise avec les outils devient un objectif prioritaire. Mais quelle vision doit prédominer, celle de la pratique quotidienne ou celle de la connaissance des méthodes? Selon l'ancien éducateur, les deux doivent se compléter. «En ayant un regard vierge, on peut être amené à sortir du cadre et à proposer quelque chose qui n'a jamais été vu. A l'inverse, quand on a la

connaissance, il faut avoir l'honnêteté de dire qu'on n'a pas la compétence quotidienne.» Même s'il n'est aujourd'hui plus sur le terrain, sa logique de travail reste la même – et sa fibre sociale inaltérable: «Notre clientèle est fragile. Nous devons être attentifs à lui donner le meilleur.»

### Dans contrôle, il y a maîtrise

Entre 2012 et 2013, François Germanier se rend dans toutes les équipes d'imad (il y en a une quarantaine), afin de mener un vaste travail de sensibilisation à l'amélioration de la qualité. Cela correspond à son mode de pensée: structuré, analytique, méthodique. «Je crois très fort que tout peut toujours s'améliorer. Rien n'est jamais figé.» Ce citoyen convaincu, qui a l'habitude de faire du vélo et de la course en salle pour évacuer le trop-plein, étudie donc soigneusement comment faire pour

que les activités et les risques puissent être gérés dans l'entreprise imad. Il travaille sur trois niveaux: la perception de ce qu'attend le client, la procédure choisie et la façon de l'appliquer. Ainsi sont peu à peu matérialisés et organisés certains efforts déjà entrepris par le passé. Au même moment, François Germanier pilote une vaste enquête de satisfaction clients, dont les bases ont été entretemps reprises par d'autres institutions romandes pour leurs propres enquêtes et qui peut amener des innovations, comme la fourchette de deux heures pour l'arrivée du soignant chez le client.

### Ouvert à ce qui peut se passer

Est-il pris à 100% par son travail? Assez discret sur sa vie privée, François Germanier admet que lorsqu'il lit un roman, policier ou littéraire, cela lui permet là encore d'entrer dans une autre façon de penser. De vivre autre chose, en somme. Et s'il aime voyager, en Asie particulièrement, c'est dans la même approche. En toutes choses, il se retrouvera à se poser des questions! Sur le développement de sa branche professionnelle, il s'interroge, bien sûr. Est-on prêt à donner les moyens aux soins à domicile – et à ne pas considérer les personnes âgées comme des coûts? Selon lui, il faudra veiller à cette question sociétale et à ce que la pression ne devienne pas trop forte: «Nos coûts, ce sont des personnels, des salaires! Il ne faut pas des soins au rabais.» Oui, l'injustice, le non-respect des gens, cela énerve François Germanier. Mais comme il est intéressé au changement – et d'un caractère plutôt obstiné – on se dit que d'une façon ou d'une autre, il restera toujours proche de la réalité des gens, dans laquelle Monsieur Qualité a des idées à défendre. «Avec de la créativité, on peut faire des choses! Les institutions en sont capables.»

Nicole Dana-Classen

**«Tout peut toujours s'améliorer. Rien n'est figé.»**

François Germanier, imad Genève