

La prévention et la postvention à l'épreuve de l'immédiateté...

Jérôme GHERROUCHA

■ La prévention et la postvention à l'épreuve de l'immédiateté...

1. Définitions et concepts

2. La prévention :

1. Le temps, un handicap incontournable.
2. Comment prévenir quand on n'a pas le temps?
3. Un outil qui peut nous y aider.

3. La postvention :

1. Agir vite en prenant le temps.
2. Comment réagir quand l'urgence est déjà là?
3. Réfléchir et communiquer autrement.

4. Conclusions

1. Définitions et concepts

En ce début de XXI^e siècle, le mot d'ordre semble être:
« *ici et maintenant* »

Comme le soulevait déjà Einstein, notre société nous pousse à vivre à grande vitesse. Alors, comment dans une société hyper-matérialiste du « tout, tout de suite », arriver à faire un travail social de qualité ?

Qu'il s'agisse de prévention, qui ne peut marquer ses effets que sur le long terme, ou du travail d'aide et de soins qui nécessite de prendre le temps.

Nous retrouvons face à nous, des citoyens qui souffrent et veulent que ça aille vite, ou des structures qui, soumises au turn-over, au manque de personnel et de ressources, et à la pression de leurs usagers, veulent soulager les maux au plus vite.

1. Définitions et concepts

Einstein affirmait que « *Lorsqu'on ne prend pas le temps, celui que nous percevons se rétrécit et, paradoxalement, on se retourne alors en se demandant si en vieillissant le temps passe plus vite* ».

Nous pouvons donc affirmer que nous construisons mentalement notre notion du temps, sur base de ce que nous percevons, et sur l'observation d'un avant et d'un après.

Pour exemple, ne vous êtes-vous jamais réjouis de voir un événement arriver? Le temps nous paraît long avant d'y arriver... Et puis lorsqu'on y est, que le grand moment est arrivé, le temps passe beaucoup trop vite.

1. Définitions et concepts

Chronos : le temps *physique*. C'est le temps que nous mesurons chronologiquement.

Kairos : le temps *métaphysique*. C'est le point de basculement décisif (Opportunité), avec un « avant » et un « après ».

Aiôn : le temps *cyclique*, mais aussi des *émotions*.

Nous pouvons donc considérer que Chronos est le temps observé, Kairos le temps saisi, et Aiôn le temps ressenti

1. Définitions et concepts

Notre défi...

Arriver à définir en Chronos (Planification du projet)
ce qui doit attendre Kairos (Le bon moment pour le
travailleur social) ***afin de satisfaire Aïon*** (Attentes de
l'utilisateur)

2. La prévention

2.1. Le temps, un handicap incontournable



2.2. Comment prévenir quand on n'a pas le temps?

Un modèle parmi d'autres : Openado - Prévention



Outiller, intervenir, soutenir, accompagner, et autonomiser.

2.3. Un outil qui peut nous y aider



<http://fr.calameo.com/read/003746981aa482b5818b6>



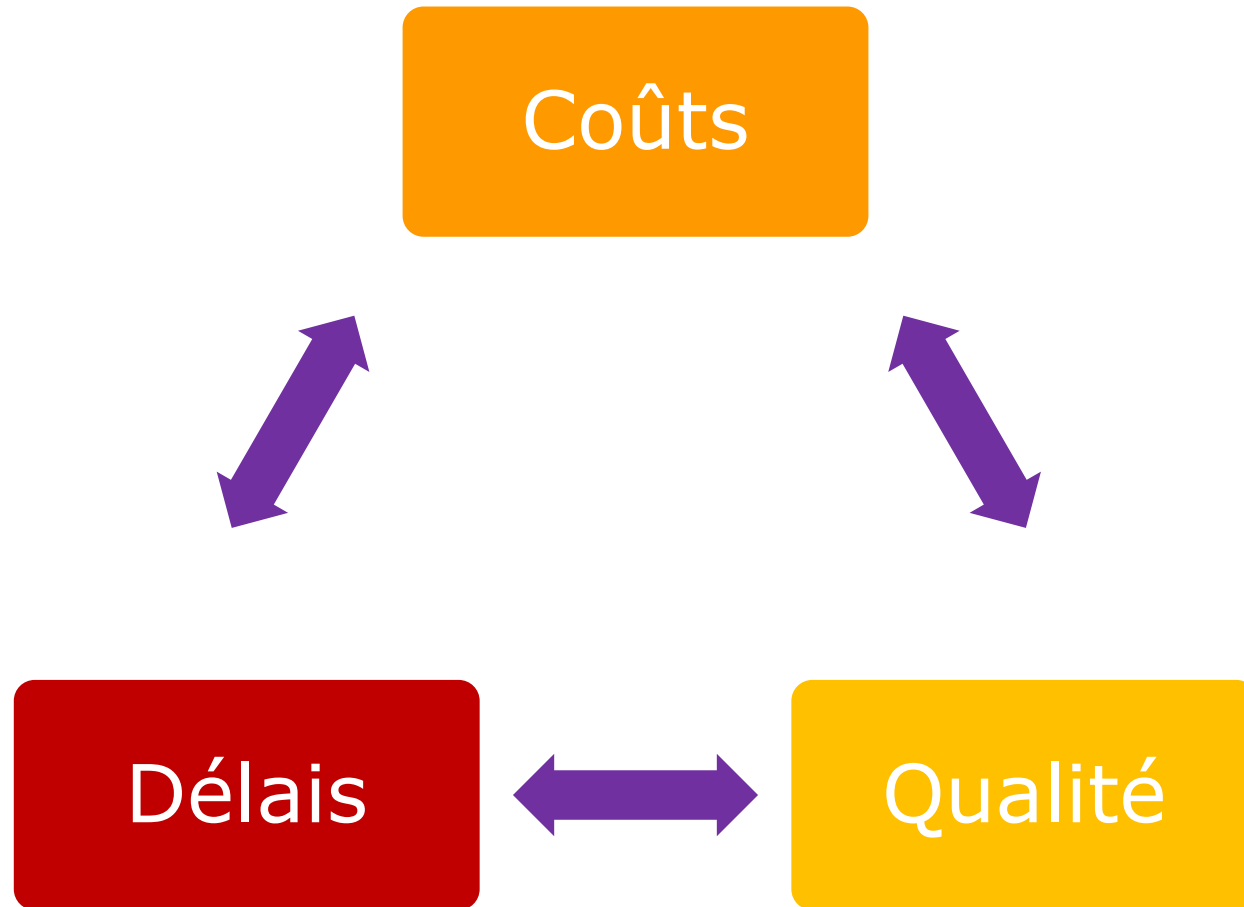
a.s.b.l. Stics

Association sans but lucratif (asbl), le STICS propose :

- **des formations**, pour donner aux acteurs du secteur non-marchand les moyens d'acquérir ou de renforcer leurs compétences professionnelles,
- **de la supervision**, individuelle ou collective, pour suivre au plus près les besoins des équipes en fonction de leur contexte spécifique,
- **de l'accompagnement** d'organisation ou de projets, pour apporter son expertise à toutes les étapes clés de l'évolution d'une organisation non-marchande.

Ils organisent chaque année plus d'une centaine de formations et autant d'interventions en accompagnement de projet, aussi bien à Bruxelles qu'en Wallonie. Nous sommes aussi présents à l'étranger, lors de mission ponctuelles : Maroc, Congo, Sénégal...

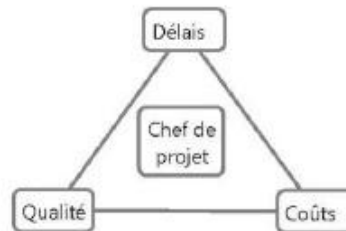
Le « triangle fou » du chef de projet



Le « triangle fou » du chef de projet

« LE TRIANGLE FOU » DU CHEF DE PROJET

Nous n'avons pas dit, bien sûr, le triangle du « chef de projet fou ».
Cependant, force est de constater qu'un chef de projet (appelez-le coordinateur, directeur, ...) doit en permanence rechercher un état d'équilibre entre les trois composantes vitales d'un projet :



On peut (et on doit) sans doute rêver à un projet pour lequel on disposerait d'un budget illimité, d'un temps indéterminé et pour lequel on pourrait viser une qualité totale et jamais vue jusqu'alors.

Hélas, dans la pratique, les responsables de projets doivent composer avec ces trois éléments, de manière à établir un tout harmonieux.

L'expérience révèle que tout projet est d'abord piloté par un des 3 éléments constitutifs du « triangle fou ».

Ainsi un projet piloté par les délais pourra générer des coûts plus élevés ou une qualité moindre.



Les paramètres prioritaires

Priorité 1 → Priorité 2 ↓	<i>Coûts</i>	<i>Délais</i>	<i>Qualité</i>
<i>Coûts</i>		Projet « Speed » Il faut aller vite, faire sortir le projet des limbes rapidement en respectant les coûts, avec très peu de préoccupation pour la qualité	« Meilleurs rapport qualité/prix » On peut passer un peu plus de temps que d'habitude, et tendre vers une équation d'équilibre.
<i>Délais</i>	Projet un peu « Activiste » La qualité importe peu tant que le projet tient dans le budget initial et respecte les délais		Projet « Grands seigneurs » Pourquoi parler d'argent tant qu'on mène un projet de qualité dans les délais impartis.
<i>Qualité</i>	Projet « Glissant » dans le temps On peut prendre le temps de son projet pour autant qu'on respecte le cahier des charges et les coûts prévus.	Projet centré sur la « Qualité de production » Tant qu'on respecte les délais, il s'agit de projets qui peuvent <u>coûter</u> chers au commanditaire.	

3. La postevention

3.1. Agir vite en prenant le temps



3.2. Comment réagir quand l'urgence est déjà là?

Si nous reprenons le modèle Openado

Accueil :

→ Généraliste, rapide, temporaire, accessible, complémentaire, et adapté.

Prévention :

→ Outils, échanges de pratique, réseau, accompagner, autonomiser



3.3. Réfléchir et communiquer autrement



Fermez les yeux et imaginez une chaise

Fermez les yeux et imaginez une chaise



Telle est votre réalité...

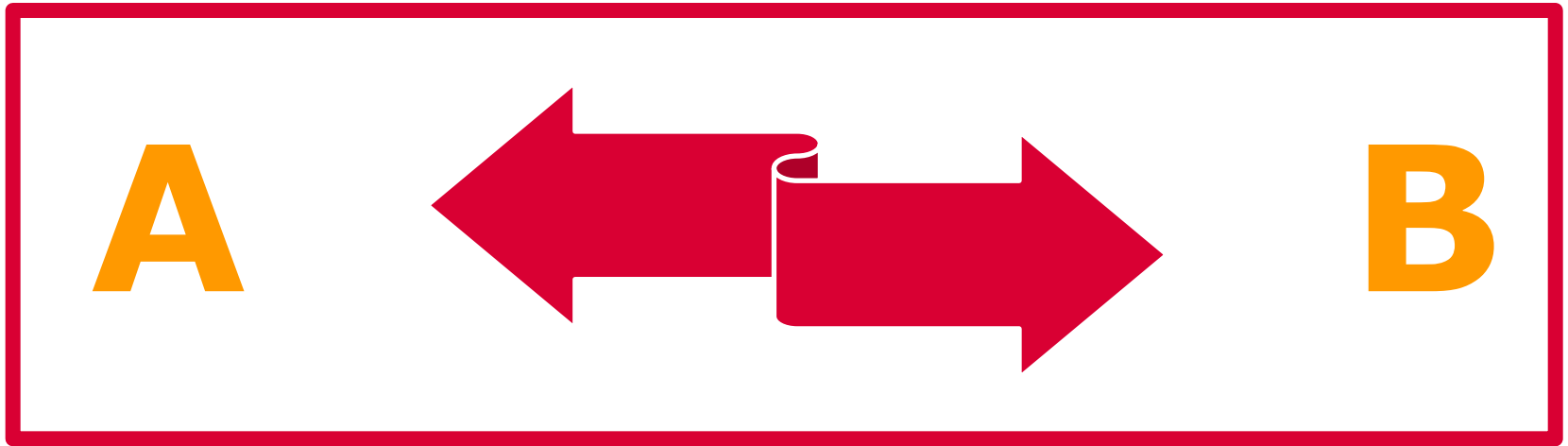
Et l'autre dans tout ça...

Qu'en pense-t-il?

Comment vit-il la situation?

Quelles sont ses véritables motivations?

Prendre conscience de ses représentations

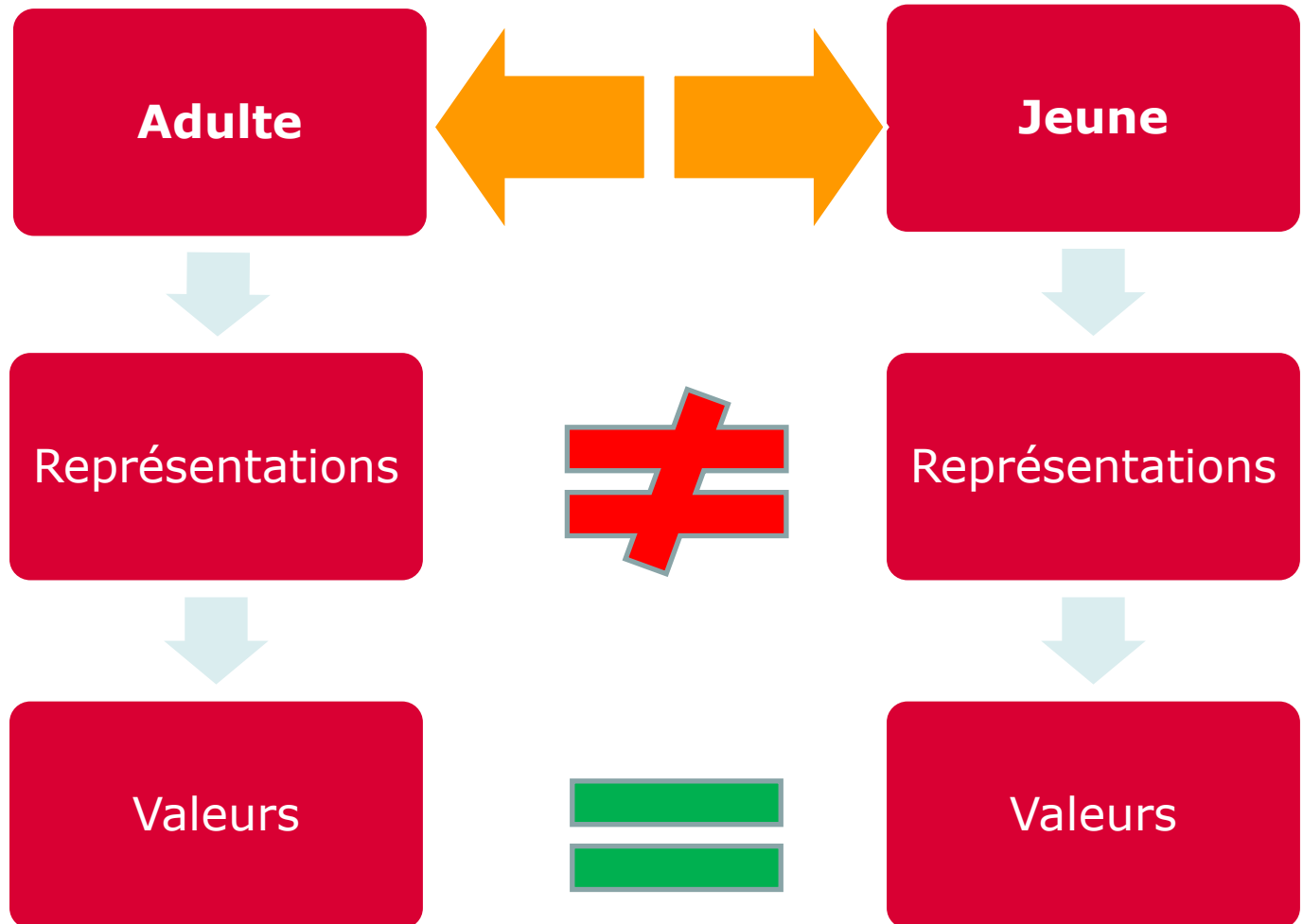


Représentation

=

Construction mentale

3.3. Réfléchir et communiquer autrement



3.3. Réfléchir et communiquer autrement

Notre perception du temps est donc toute relative. Posez la main sur une taque brûlante, les secondes vous paraîtront interminables. Et pourtant, il nous arrive parfois de ne pas voir le temps passer.

Notre mémoire nous permet de concevoir un « avant » et un « après », c'est cela qui nous donne une illusion de temps. Mais cette perception relative est influencée par nos émotions. Nous pouvons donc nous souvenir du passé et anticiper le futur, nous projeter dans le temps et l'espace, mais nous ne pouvons vivre fondamentalement que dans l'instant présent (*Aïon*).

4. Conclusions

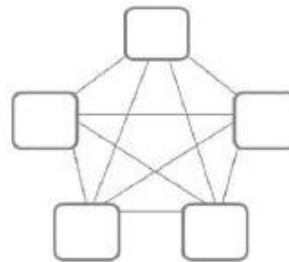
3. Le cloisonnement des services : une structure pyramidale privilégie les « petits chefs », enclins à cultiver au sein de leurs services une culture de l'autonomie, au détriment de la solidarité et des interactions avec les services voisins.

Modèle 2 : le modèle en réseau

Le modèle en réseau est utile et performant pour des échanges multilatéraux, pour du partage de savoir, du développement d'une créativité collective.

Il repose sur l'absence de hiérarchie et sur la circularité des échanges.

On a donc :



La gestion de projets en réseau suppose une phase de découverte mutuelle, de la création d'un climat de confiance de groupe et une bonne définition des standards d'échanges.

De manière générale, ce type d'organisation est davantage basé sur la profondeur des échanges que sur l'efficacité opérationnelle. Un des éléments d'optimisation de ce mode de fonctionnement est la désignation d'un coordinateur des échanges.





Merci de votre attention !