



## Se permettre de penser à l'avenir



Laurent Imhoff, Directeur du Foyer, discute avec les résidents.  
© Florina German / Libre de droits

### Les mercredis 22 et 29 mars, les collaborateurs et les résidents du Foyer à Neuchâtel ont discuté ensemble des valeurs de l'institution.

Il fait chaud dans la Salle du Poste de Neuchâtel. Une représentante du Poste, Sara Vilches, a mis le chauffage dès le matin afin que les résidents du Foyer n'aient pas froid et puissent activement participer. Au programme : un atelier de trois heures afin de réfléchir aux valeurs de cette institution de l'Armée du Salut.

Alors que les résidents mettent un peu plus de temps à arriver – c'est l'heure de la sieste – onze collaboratrices et collaborateurs sont déjà prêts, tous métiers confondus, infirmiers, aide-infirmières, une aide-cuisine, une apprentie, une réceptionniste ainsi que des employées de ménage. Il s'agit de la moitié de l'équipe, l'autre moitié étant en service auprès des 30 résidents de l'EMS, dans le même bâtiment.

Laurent Imhoff, directeur du Foyer, souhaite la bienvenue à tous, en informant de son souhait de développer une âme et une identité forte au sein de l'EMS. L'idée est de procéder à un management favorisant l'inclusion des collaborateurs et des résidents. Il a également invité deux représentantes de l'association Sonate qui attribue un label de bienveillance en institution. Il leur propose d'évaluer les différentes interactions avec le vœu que ces dernières confirment une étape réussie du processus de labellisation repris en ce début d'année. « Aujourd'hui, on vous permet de penser à l'avenir », annonce Nathalie Galli de l'association Sonate. Laurent Imhoff encourage : « Sentez-vous libre d'oser, de créer et de rêver. »

### Identifier les forces et les faiblesses

Outre la question des valeurs que les collaborateurs et les résidents identifient actuellement au sein de l'EMS, les participants sont invités à répondre aux interrogations : « Qu'est-ce qui va bien dans votre quotidien ? » et « Qu'est-ce qui ne va pas ? ». Les réponses, écrites sur des nappes en papier, sont ensuite affichées, puis présentées devant l'ensemble du groupe.

L'ambiance est joyeuse, tous participent activement et discutent. Certains rigolent, d'autres se concentrent sur leurs réponses. Résultats du premier tour : autant les résidents que les employés apprécient l'ambiance et la collaboration au sein du Foyer. L'équipe est motivée, le contact avec la direction ainsi qu'avec les résidents est ouvert et il y a un climat de confiance. En revanche, pour certains, le taux de stress est élevé au sein de l'établissement et cela provoque parfois des informations peu claires ainsi que des réponses désagréables entre collègues ou entre pensionnaires et collaborateurs. De même, autant les résidents que les collaborateurs trouvent qu'il devrait y avoir des chambres plus grandes et davantage d'animations. La critique vise aussi les locaux : des fleurs naturelles, une salle de repos ou un salon plus convivial, ainsi qu'un choix plus varié de menus apporterait, avec peu de moyens, beaucoup d'effet sur le bien-être.

### Imaginer l'EMS idéal pour tous

Deuxième tour : les infirmières veillent soigneusement à ce que les résidents aient à boire, avant de continuer l'atelier. Cette fois-ci, trois équipes mixtes se forment. Les résidents et les collaborateurs se penchent ensemble sur trois questions et osent rêver : Quel est l'EMS idéal pour les collaborateurs ? Et pour les résidents ? Finalement : Quelles sont les valeurs importantes pour vous ?

Bien sûr, les réponses vont du faisable (visite d'animaux, repas d'entreprise ou encore plus de chant) à l'impossible – du moment pour l'instant – (espace bien-être, douche l'après-midi pour ceux qui ne sont pas du matin ou frigos dans les chambres). Concernant les locaux, une salle de gym, un jardin ou une salle à manger plus conviviale seraient aussi appréciés qu'une cuisine rénovée ou qu'un restaurant pour tous.

Reste à résoudre la question des valeurs : la liste des termes évoqués est longue, de l'adaptabilité à la solidarité, en passant par le respect des rythmes, la disponibilité ou encore la foi. Et qu'en est-il des valeurs de l'Armée du Salut ? Sara Vilches du Poste de Neuchâtel [présente la charte de l'Armée du Salut](#).

L'Armée du Salut est un mouvement international et fait partie de l'Eglise chrétienne universelle.

Son message se fonde sur la Bible. Son ministère est motivé par l'amour de Dieu.

Sa mission consiste à annoncer l'Evangile de Jésus-Christ et à soulager, en Son nom, sans distinction aucune, les détresses humaines.

Laurent Imhoff ajoute : « C'est dans ces phrases que nos valeurs de l'institution devront s'inscrire. » Et comme dernier exercice de la journée, il fait le tri dans toutes les idées proposées par cette grande équipe mixte ayant participé, le temps d'un après-midi, à l'atelier. Ils sont épuisés, mais contents. Les premiers commencent à pousser leurs déambulateurs vers la sortie. Lorsqu'une partie des collaborateurs doit se rendre au service du soir, cinq valeurs figurent enfin sur la liste : empathie, professionnalisme, confiance, liberté et dignité. Désormais, seul l'avenir nous dira comment l'EMS Le Foyer aura réussi à interpréter et développer ces valeurs.

**Auteur**

Florina German

**Publié le**

30.3.2017