

Exercice d'intégration tenant lieu de préface

Ô, dites ! Dites-moi comment va notre unité de soins. Dites-moi quelles sont les performances de cette équipe soignante que nous encadrons. Ainsi dit, vous me direz donc nos performances de cadre. Ceci dit, se révéleront possiblement, en filigrane, d'or ou de fer blanc, nos compétences d'encadrant.

Parfois sans ménagement, parfois venus d'ailleurs, les audits sont de plus en plus nombreux offrant de mettre en chiffres et autres quantités les performances. Ils font avalanches sans nécessairement révéler la qualité des performances des uns et donc de l'autre, le cadre des uns. Ce faisant, la caisse à outils (de mesure) s'alourdisant, le cadre de proximité devient ce *manager¹ new generation* qui, imperceptiblement, peut prendre de la distance ; surtout s'il ne prend pas le temps (le loisir) de com-prendre, d'u-ti-li-ser ces (démonstratif non possessif) outils. Tels des remèdes, ils ont leur part de poison surtout si sont confondus indications et contre-indications, précautions d'emploi et effets indésirables.

Auditer, est-ce synonyme d'entendre ou d'écouter ? Comme au tribunal, auditer et entendre sont verbes homozygotes de la même pratique. D'ailleurs, en ce lieu où l'on juge, prescrit et sanctionne, l'auditeur ne dispose pas de voix délibérative ! L'auditeur auditant agit donc et alors comme conseiller ... à suivre ou pas ? Encore faut-il écouter ?

Mais qui est l'auditoire de ces pratiques ? Ne regardez pas trop vite et/ou trop longtemps vers le haut (de la pyramide) ! N'oubliez pas, surtout pas, l'équipe auditée car elle devrait être et rester le principal bénéficiaire, fournisseur et client tout à la fois. Prenons cette mesure (*sic*) suivante : même si les audits ont leur saison, rendons cette écoute vivace et permanente, en toutes saisons : pérenne ! Le développement durable du cadre de santé (de l'équipe soignante) !

« *Déchiffrer le travail et donc l'humain n'est pas chose facile, ...* »¹. De manière subtile, lors de cette audience, Charlotte nous met en garde face au danger de lire son titre dans l'autre sens, le sens inversé. Veillons à ce que le cadre ne devienne pas l'outil au service des audits. Prenons en main et gardons la main !

Bonne lecture en compagnie de Charlotte, une *Meute*.

PATRICK

¹ Veuillez relire la préface qui ouvre l'EI de Lison.