

## Amélioration continue: la force du réseau



Echanger du savoir c'est créer du savoir. La force potentielle d'un réseau et du travail collaboratif n'est plus à démontrer. Cependant ce potentiel ne donne pas toujours les résultats attendus, en particulier pour les organisations professionnelles. Mecett est la méthode d'apprentissage développée par des managers expérimentés pour améliorer les performances de leurs organisations et anticiper les défis à venir.

Avec les évolutions rapides de la société et des problèmes sociaux, le personnel d'encadrement des communautés thérapeutiques pour toxicomanes est confronté à des problématiques multiples et de grande complexité. Ces situations peuvent amener le

personnel à des états d'impuissance ou d'échec et à un découragement allant parfois jusqu'au burn-out. Les solutions à ces problèmes ne s'apprennent ni dans les livres, ni dans les écoles supérieures. Comme dans de nombreuses professions, les paramètres sont multifactoriels et les situations à chaque fois différentes. L'idée d'ECETT initiée par Georges van der Straten, fondateur et directeur de Trempline est de favoriser l'apprentissage de ses collaborateurs par la rencontre avec leurs pairs dans d'autres organisations. Lorsque les éducateurs rencontrent des collègues experts ayant développé des solutions partielles ou totales à leur défis, ils reviennent en disant "C'est possible ! J'ai parlé avec des clients et avec mes confrères. Je comprends ce qu'ils font, j'ai vu leur efficacité et j'ai des idées pour mettre cela en place chez nous." Cet enrichissement se fait par plusieurs sources, de manière à amener l'apprenant à se positionner par rapport à son problème et à proposer une solution dérivée de ce qu'il a vu et entendu, tout en l'adaptant aux éléments spécifiques de sa situation. C'est ainsi que fut créé le réseau international ECETT, un réseau d'experts et de confrères qui ouvrent les portes de leurs lieux de travail pour accueillir leurs pairs dans une optique d'apprentissage et d'amélioration des résultats. Ces stages, de deux à cinq jours, sont centrés sur la résolution d'un problème ciblé et communiqué à l'avance aux hôtes. Par rapport aux autres méthodes et réseaux d'échanges de savoir, la méthode se base sur deux principes fondamentaux assurant son succès :

- la rencontre physique, sur le lieu de travail du maître, qui assure l'assimilation de l'apprentissage suivant le principe de la pyramide de mémorisation de Martin & Savary.
- une méthode rigoureuse de description des pratiques et d'évaluation des acquis de l'apprenti par les maîtres rencontrés ; le tout est enregistré dans une base commune de « bonnes pratiques ».

Charo Abaitua est membre du comité de direction du réseau ECETT et précédemment General Manager de « Proyecto Hombre », la plus grande fédération de communautés thérapeutiques d'Espagne : 1.300 professionnels et 2.300 volontaires répartis entre 200 centres et 26 villes. En 2008, cette association de centres est venue en aide à 18.589 personnes. Pour Charo Abaitua, « l'échange entre professionnels sur le terrain est non seulement très bénéfique pour ceux qui se rencontrent mais aussi, et peut être surtout, pour leurs clients, car ces professionnels peuvent les aider beaucoup mieux par après. Et cela c'est notre objectif principal » ajoute-t-elle.