

Co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques 18 au 21 avril 2011 à Rennes

La co-formation a été organisée par l'IRTS et ATD Quart Monde, en partenariat avec le Conseil Général d'Ille et Vilaine. Les délégations rennaises et nantaises du Secours Catholique se sont jointes au projet.

La démarche du croisement des savoirs, les principes de la formation mutuelle entre professionnels et personnes militantes ayant l'expérience de la grande pauvreté, avaient été présentés à l'IRTS, devant des professionnels intéressés par le projet, le 1er février 2011.

La co-formation a été animée par Hervé Lefeuvre (volontaire-permanent, Ateliers du croisement des savoirs) référent du groupe de parents-militants, et Thierry Arnoux (responsable de la formation continue et de la VAE à l'IRTS) référent du groupe des professionnels. Maggy Tournaille (volontaire-permanent, Ateliers du croisement des savoirs) a assuré le secrétariat.

Participants :

-12 professionnels : Gwénaëlle BERTHELOT, Marie-Françoise BOUTIER, Manuelle ETIENNE, Marjorie FELTESSE, Brigitte GABOU, Sylvie LECHIEN, Christine MORESCHI, Marie-Hélène NEVEU, Céline OGER, Catherine PEIGNARD, Nathalie PETRUCCI, Omblyne VALLART.

-5 parents-militants : Marie-Thérèse LEPRINCE, Marcelle LE DINS et Yvonnick RUFFAULT d'ATD Quart Monde ; Carine BUGEL et Caroline DUMONT du Secours Catholique.

1. Déroulement

Journée 1 :

- Présentation des participants, du stage, de la démarche du croisement des savoirs et des pratiques
- Travail sur les représentations mutuelles (voir exercice photolangage page 2)
- Ecriture de récits d'expériences

Journée 2 :

- Analyse de récits de parents et de professionnels :
 - ✓ Formulation d'une **problématique**
 - ✓ Identification des **logiques** des personnes, des professionnels, des institutions - recherche de la manière dont elles favorisent, compliquent ou bloquent la relation, l'interaction.

Journée 3 :

- Apport sur les **mandats** sociaux, professionnels et institutionnels par Thierry Arnoux
- Analyse de récits :
 - ✓ Identification des **initiatives et les prises de risques** des personnes, des professionnels, des institutions - recherche de la manière dont elles favorisent, compliquent ou bloquent la relation, l'interaction.
 - ✓ Travail sur la **nature de la relation** : qualifier la relation, évaluer l'évolution de la relation et ses conséquences, déterminer les causes explicatives.

Journée 4 :

- Préparation de la restitution
- Bilan collectif
- Restitution devant le comité de pilotage du projet
- Remise des attestations de stage

Photolangage avec le mot « Responsable »



Professionnels 1 : *On est responsable des personnes derrière nous. Le chemin qu'il (le prof) choisit à une incidence sur les autres. Ils peuvent s'entraider; solidarité.*



Professionnels 2 : *On est responsable les uns des autres. Si l'un flanche, tout le monde tombe. On parle de la société en général.*



Parents : *On est responsable, si on fait quelque chose de travers, ça peut avoir des conséquences graves.*

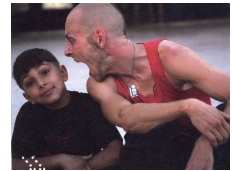
Photolangage avec le mot « Service social »



Professionnels 1 : *La photo symbolise le service social fragile, auquel il faut porter attention, il y a de la douleur. Le service social n'est pas soutenu dans le contexte actuel.*



Professionnels 2 : *Intervient au niveau de la famille et de la protection de l'enfance. Famille qui a été entendue et qui repart avec le sourire.*



Parents : *Le service social qui prend le pouvoir sur la famille.*

Les participants ont travaillé alternativement en groupes de pairs (un groupe de parents, deux groupes de professionnels), en plénières, puis en groupes mixtes en fin de stage. Au cours de chaque journée, et au fur et à mesure des analyses croisées, ils ont relevé et formalisé collectivement par écrit les conditions pour être acteurs ensemble (mieux se connaître, mieux se comprendre, amélioration des pratiques). Chaque journée s'est terminée par un temps d'évaluation en groupes de pairs.

2. La restitution des travaux

Les participants ont élaboré le plan et le contenu de la restitution, selon la méthode du croisement, et en deux groupes mixtes. L'objectif, pour les participants et les animateurs, était de communiquer des résultats de leur production devant des responsables institutionnels, et d'établir sur cette base un échange avec eux.

Sur les 18 conditions qui ont été formalisées au fil des exercices, chaque groupe en a retenu quatre qui lui ont semblé essentielles. Puis par deux ou trois, les participants se sont préparés à présenter, développer, illustrer les points retenus, en référence uniquement à ce qu'ils ont travaillé pendant trois jours. Les propos des participants, repris dans ce compte-rendu, ne constituent pas une réflexion achevée.

Ils représentent un raisonnement, un questionnement, en cours d'élaboration, une ébauche de pistes de travail.

La synthèse ci-dessous a été réalisée à partir de la retranscription de l'enregistrement de la restitution, et a été mise en forme par Hervé Lefeuvre.

Invités présents : Thérèse OLLIVAUX, Directrice Enfance, Jeunesse, Sport - Michel LE GOFF, Responsable du service Animation et coordination des territoires - Guy HAMONIC, Délégué aux CDAS Agence de Rennes - Jean-François DAVY, Chargé de mission protection de l'enfance - Myriam RIAUD, Chargée de formation au Conseil Général - Bernadette CHAPEY, Responsable du CDAS du Pays Malouin – Annick BOIZARD, Agent de Développement Social Local à l'agence de St Malo - Jean-Paul PETITAT, volontaire-permanent ATD Rennes – Raymond HOUSSAY, allié ATD de la Délégation régionale Grand Ouest - Marie-Hélène LASBLEIS, animatrice Secours Catholique Nantes – Alexis GARNIER, Délégué Secours Catholique Ille et Vilaine – Elisabeth PRISER, Présidente du Secours Catholique Ille et Vilaine – Annick GUYON VERNE, Secours Catholique Nantes.



Interventions des professionnels et des parents-militants :

● **Travailler au service et dans l'intérêt de la famille**

Ce point comporte 3 questions :

- Au service de qui travaillons nous (en tant que professionnels) ?
- Comment faire pour concilier ensemble (professionnels et familles) l'intérêt de la famille et l'intérêt de l'enfant ?
- Comment faire en sorte que la connaissance de l'histoire de la personne ne constitue pas un a priori défavorable à la relation ?

Les intervenants sociaux travaillent au service des familles, ce sont des métiers de la relation qui nécessitent des qualités humaines, d'écoute, de compréhension, de reconnaissance de l'autre. Si une famille n'est pas écoutée et entendue, elle ne peut pas avancer, elle ne peut pas évoluer. Si le dialogue n'existe pas, la relation est faussée.

Les travailleurs sociaux et les parents doivent travailler ensemble dans l'intérêt de la famille en tenant compte du fait que l'enfant fait partie intégrante de la famille. Chacun, parents et professionnels, doit faire un pas vers l'autre pour trouver un terrain d'entente. Le fait de travailler ensemble aujourd'hui sur ces questions, montre bien que nous cherchons les uns et les autres un terrain d'entente.

Chaque famille a une histoire qui lui appartient d'abord à elle.

La connaissance de cette histoire par l'intervenant social, constitue une richesse dans le travail avec la famille, à la condition unique que la famille l'autorise à en parler. La famille a le droit de tourner la page, «*Le fait de nous coller une étiquette va nous empêcher d'aller vers un changement.* » dit un parent.

● **Prendre en compte les ressources de la famille**

Les 3 idées fortes de ce point :

- Associer la famille élargie et autres personnes ressources : l'entourage peut-être important pour équilibrer et mettre en complémentarité les forces dans l'échange.
- Importance du même niveau d'information entre tous les acteurs avant la prise de décision.
- Identifier et reconnaître la mobilisation des familles quel que soit le mode d'expression des parents.

Il y a un déséquilibre au niveau de l'échange lorsqu'une personne en difficulté se trouve en face de plusieurs professionnels. Les parents ressentent alors la toute puissance du service social. Ce qui apparaît dans les récits travaillés, c'est le besoin des parents de ne pas se trouver dans un carcan face aux professionnels. Une maman qui accompagne sa fille (à un rendez-vous) peut apporter des éléments supplémentaires qui permettront aux professionnels de mieux comprendre la situation, par sa présence, elle peut faciliter l'échange et la mise en confiance de sa fille.

Le professionnel va devoir découvrir les personnes ressources du parent, qui pourront être une aide dans l'évolution de la situation de celui-ci. Une grand-mère pour être un relais dans la prise en charge de ses petits enfants ; ne pas oublier les relais familiaux ou amicaux quand ils peuvent être bienveillants et aidants.

L'échange est primordial dans le travail qui se met en place entre les parents et les professionnels, il faut dire ce qui ne va pas ou ce qui va bien. Les parents doivent pouvoir entendre ce qui est réalisable et ce qui n'est pas réalisable. Ils doivent être informés des éléments qui ont conduit à telle ou telle décision.

Le parent doit toujours être associé, comprendre ce qui se passe à chaque étape, et tous les éléments de la situation. Il doit pouvoir exprimer ce qu'il en comprend pour pouvoir avancer dans sa vie.

● **S'entendre sur ce qui fait problème**

On retient qu'il y a parfois des réalités perçues différemment, et qu'il est difficile, voire quelque fois impossible, de s'entendre sur ce qui fait problème. Particulièrement autour de la protection de l'enfance, qui est le sujet qui a prédominé pendant les 4 jours. Les récits ont concerné des placements non compris par les parents, ou considérés comme abusifs, des placements qui s'appuient sur le seul motif de la pauvreté par exemple.

En tant que professionnels, il est donc nécessaire de reconnaître cette impossibilité parfois de se mettre d'accord sur le problème. Pour autant, cela ne doit pas empêcher une reconnaissance mutuelle permettant à chacun de rester à sa place, tout en recherchant un équilibre dans la relation. Le professionnel doit accepter et dépasser cette impossibilité de s'entendre sur un problème, pour parvenir à élaborer un projet commun, réalisable, concret, précis et mesurable.

S'il n'y a pas d'accord sur le problème, le projet commun est d'autant plus difficile à mettre en place, il y a un risque d'adhésion contrainte. On a entendu à plusieurs reprises les parents dire : *« On dit oui à un projet, alors qu'en fait on pense non »*.

C'est en travaillant sur des objectifs communs, précis, réalisables, qu'il est peut-être possible de construire une relation d'aide et de travailler un accompagnement. Une illustration avec un récit : lors d'une visite à domicile, un mère évoque auprès de l'intervenant social le projet de réaliser des travaux dans la chambre de son enfant. La professionnel part du projet de la mère en lui proposant des aides dans le but de la réalisation de ce projet, il va solliciter des moyens financiers pour la soutenir, et la famille va s'organiser pour la réalisation des travaux.

Durant la formation, les professionnels et les parents se sont accordés pour dire que la relation sur ces bases là est constructive et que le projet avait des objectifs concrets. Pour autant, le projet n'aboutit pas toujours favorablement, le professionnel doit alors prendre en compte que c'est bien la famille qui est active et responsable dans la situation, et qu'il ne peut pas travailler sans elle. Dans le récit, la maman n'a pas réalisé les travaux, il aurait fallu questionner avec elle ce projet : est-ce c'était bien son projet, était-il commun à celui du professionnel ?

● **Respecter le temps des familles et des professionnels**

La notion du temps n'est pas la même pour les familles, que pour les professionnels et les institutions. Le temps est complètement différent pour les parents, il peut paraître interminable lorsqu'il s'agit d'un placement, car le placement peut-être ordonné pour 3 mois, 6 mois, et ça peut parfois durer des années. Cela paraît interminable pour la famille, car elle doit vivre sans l'enfant avec toutes les conséquences que ça implique. Il y a donc une nécessité d'être soutenus, accompagnés lors du placement.

Nous avons aussi parlé du temps dans le sens où, pour les familles pauvres, il est une histoire inscrite dans le temps, c'est une histoire qu'on porte depuis des générations, on a l'impression qu'elle ne s'arrêtera jamais. Le professionnel lui, intervient ponctuellement.

A l'inverse, pour le professionnel, le temps peut paraître court. Prenons l'exemple d'un placement. Un placement d'un an pour un parent c'est très long, pour un professionnel, cela peut paraître court dans le sens où il y a la notion d'échéances, de procédures, de manque de moyens humains. On est pris dans notre activité professionnelle, et pour nous, l'année va passer beaucoup plus vite que pour le parent.

En travaillant sur les mandats (professionnels, sociaux, institutionnels), nous avons parlé du travailleur social qui se trouve en tension au niveau de 3 mandats différents qu'il doit gérer.

Chaque mandat va créer des décalages dans le temps :

-le mandat social est celui donné par la société aux professionnels, il peut provoquer des décalages, notamment par le biais de la loi par exemple. Une réalité peut se produire pendant plusieurs années, avant qu'une loi arrive, et ensuite, elle va tarder à se mettre en place. Nous avons parlé de la loi qui réforme la protection des majeurs par exemple.

-le mandat institutionnel (l'institution mandate le professionnel). Il peut y avoir un décalage entre une demande de la personne et la mise en place d'une mesure (exemple d'une mesure d'aide éducative dont la mise en place peut prendre parfois deux mois).

-le mandat professionnel, c'est ce qui nous est demandé par la personne. On peut repérer des décalages notamment sur la notion d'urgence, entre un parent qui va nous demander quelque chose parce que cela lui paraît urgent, et notre propre évaluation du temps nécessaire pour mettre en place la proposition.

Prendre le temps avec les parents, permet de verbaliser leurs attentes, leurs besoins, de mettre en place des propositions, mais à partir d'un projet défini ensemble (parents-professionnels). Nous avons aussi noté l'importance de fixer des délais et des bilans dans le temps, cela permet aux parents de se repérer dans le temps, de savoir où le projet en est. La mise en place d'échéances est importante, tout comme la nécessité d'échanger avec le parent sur sa situation, son évolution, et si besoin, de réajuster le projet.

Les partenaires qui interviennent autour des familles peuvent être multiples, d'où l'importance de se coordonner et de coordonner les actions des professionnels avec le parent, de prendre le temps de faire ensemble.

● **Comment les professionnels peuvent-ils témoigner de la prise en compte des capacités de la personne ?**

Les professionnels ne peuvent témoigner qu'à partir de ce que les personnes vont leur dire. Le recueil d'informations par l'intervenant social, pose la question du respect de la vie privée ; ce recueil ne doit pas être perçu comme une intrusion.

On constate que la mobilisation de la personne peut passer par des émotions comme la colère, ce qui peut être vu comme un refus de collaboration ou d'un travail en commun. De même, le fait d'être dans la difficulté de s'exprimer, amène la personne à dire oui à une proposition alors qu'au départ elle en a une toute autre idée. Cette même difficulté d'expression peut être aussi perçue comme un silence qui cacherait une réalité.

Ces difficultés d'expression des personnes font que les professionnels peuvent se retrouver dans une position d'interprétation par rapport à la réalité, et que de ce fait, ils peuvent difficilement faire part de la réalité de la personne, comme par exemple lors des commissions. C'est une réelle difficulté.

Il y a aussi, du point de vue des professionnels, un manque de temps et de moyens, qui ne permettent pas d'évaluer correctement une situation.

Pour rendre actrices les familles, l'idée a été évoquée que les parents puissent, dans certaines commissions, venir eux-mêmes parler de leur situation.

Concernant la vie privée et l'intime, on a évoqué à un moment la nécessité de pouvoir proposer aux personnes une expression autour de l'intime qui reste confidentielle. Comment prendre en compte l'intime ?

● **Comment permettre l'expression des attentes et des besoins des familles, sans risque pour ces dernières ?**

Nous avons traité la question en 2 temps :

-les conditions nécessaires à l'expression des attentes et des besoins

-tendre à limiter les risques pour les familles et aussi pour les professionnels

Nous sommes partis de l'idée que l'expression des attentes et des besoins peut se faire grâce à notre première mission qui est l'écoute. Même si nous n'arrivons pas forcément à permettre cette expression, nous devons tendre vers ça. Cette expression permet de repérer ensemble ce qui pose problème.

Mais c'est tout aussi important que nous, intervenants sociaux, soyons au clair avec nos missions et nos limites, parce que si nous n'avons pas les compétences pour traiter le problème rencontré, nous devons savoir réorienter la personne vers un autre professionnel qui aura les compétences adaptées. En l'occurrence, on fait référence à la santé, à la psychologie.

Vouloir traiter un problème qui n'est pas de nos compétences, risque de situer le professionnel dans une relation qui ne va pas aboutir ; il peut y avoir une mise en danger psychologique du professionnel et des parents, dans la mesure où l'on ne va pas répondre à leurs attentes et besoins, et que la situation peut se dégrader pour eux de ce fait.

Par rapport à l'écoute, la reformulation par le parent et le professionnel de ce qui est discuté, permet de s'assurer que le parent ne dit pas oui, alors qu'il pense non, de ne pas interpréter.



● **Les conditions du maintien de l'enfant à domicile et la responsabilité qui revient à chacun**

L'enfant qui est placé est marqué à vie, cela peut briser une famille. Les institutions et professionnels veulent protéger les enfants et leur familles, mais en fait, cela fait souffrir trop souvent enfants et parents. On dit qu'on veut 'protéger', mais quand l'enfant est placé, il ne vit pas avec sa famille, après, il y a des difficultés quand l'enfant revient chez lui. Il faut tout mettre en œuvre pour éviter le placement, la solution ne tient pas qu'aux professionnels. D'où l'importance de tenir compte de la proposition des parents et des efforts de mobilisation faits par eux. Il faut mettre en valeur leurs capacités, s'appuyer dessus en ne prenant pas en compte uniquement les problèmes. Ils ont des capacités pour formuler des propositions, pour arriver à des décisions.

On a souhaité élargir la réflexion sur le travail social en général. C'est compliqué de concilier le mandat institutionnel et l'accompagnement social. On a noté qu'il ne faut pas oublier qu'on est avant tout au service des personnes, avec la notion de service public. On a évoqué la lourdeur des institutions à cause des procédures et des dispositifs qui sont imposés, il y a des lois qui arrivent régulièrement, et on se demandait si cette lourdeur ne dessert pas l'intervention sociale ? Est-ce que ces procédures et différents dispositifs, ne nuisent pas à la venue des personnes vers le service social ? En tous les cas, elles pèsent sur la relation avec les personnes.

Notre rôle, en tant que travailleur social, n'est-il pas de renforcer le mandat professionnel en faisant remonter les besoins, les valeurs, les attentes et les capacités des familles ? Cette formation est intéressante aussi à ce titre : la réalité des familles dans leur vie quotidienne, dans leur relation avec les services, est aussi ce qu'on souhaite faire remonter aujourd'hui.

Questions, remarques des invités :

-Qu'est-ce qu'a changé cette formation ?

-Les professionnels, est-ce que vous êtes volontaires pour venir à cette formation et est-ce que le mandat était institutionnel ou professionnel ?

-Une question sur la méthode, vous expliquez l'idée qu'on se met d'accord, il y a un consensus.

Comment on s'y prend, quel temps ça prend pour se mettre d'accord ? Quels sont les freins, les leviers ? Comment prendre en compte la parole des usagers ? Il y a une résistance même dans les associations. Les parents représentent qui, avec quelle légitimité ?

-Comment la question de la protection de l'enfance est venue ? Qu'est-ce qui ne fait pas consensus ?

-Je voudrais comprendre mieux cette question de l'histoire de la famille qui doit être transmise ou pas ?

- Est-ce que vous allez conseiller à vos collègues et aux cadres la formation ?
- Pouvez-vous expliquer la notion de l'intime et du secret professionnel ?
- Comment peut-on transmettre les apports de la co-formation du côté des familles et des professionnels ?

Echanges, réflexions et perspectives :

Jean-François Davy : A propos de la lenteur de la mise en place des lois. La loi de 2007 traite des questions abordées dans la co-formation, notamment avec le projet pour l'enfant. ATD participe à un travail sur la mise en place du projet pour l'enfant.

Elisabeth Priser : Je voulais souligner la pertinence de votre questionnement, notamment votre question 'au service de qui nous travaillons', parfois on perd de vue cette question.

Thierry Arnoux : Il y a un mandat institutionnel car les professionnels sont là dans le cadre d'une formation du Conseil Général. Il y a mandat professionnel, car les professionnels voient l'intérêt de telles formations pour progresser et améliorer leurs pratiques. Il y a mandat social, parce qu'il y a une actualité, il y a une société qui bouge, qui est en crise, et ça pose question aussi aux professionnels de l'action sociale. Je pense qu'il y a un triple mandat.

Thérèse Ollivaux appelle le partenariat entre le Conseil Général et ATD Quart Monde, son intérêt porté depuis plusieurs années à la démarche du croisement, et la volonté de faire aboutir ce projet de co-formation.

Professionnelle : J'aimerais répondre à la question « Conseillerez-vous cette formation, si oui pourquoi ? » J'ai envie de dire que oui, je la conseillerais à mes collègues, certainement, mais sans trop en dire non plus, car effectivement elle bouscule, elle questionne, elle chamboule. Je pense que je ne pourrais répondre à cette question qu'en prenant du recul, pas maintenant. Je pense que dans ma pratique, ma réflexion sera perpétuelle. Il faudrait nous reposer la question dans quelques années.

Professionnelle : Je pense qu'il faut d'abord digérer cette formation, et après je vais voir si je la conseillerais, car il faut savoir comment l'amener aux autres, parce que ce n'est pas rien, on ne va pas ressortir indemne ni les uns, ni les autres. Oui ça serait bien que des cadres participent à cette formation.

Professionnelle : Je confirme, c'est vraiment une formation à proposer notamment aux responsables enfance, famille. Je vais repartir d'ici avec un autre regard effectivement sur les propositions qui me sont faites en terme d'aide à la décision. Je pense effectivement avoir comme accroche autre chose que les problèmes des personnes mais aussi leurs capacités, que ça transforme les regards et ça permet d'être plus objectif dans les décisions qu'on est amené à prendre.

Parent-militant : Evidemment, on va conseiller la formation à d'autres parents. Ça nous permet de changer notre regard. Comme on a souvent de mauvaises expériences, c'est très facile de voir le négatif (des professionnels). Quand on a la chance de travailler comme ça dans un groupe avec des professionnels, on se sent reconnu. On parle au nom d'un groupe de personnes comme nous, on appartient à un groupe régional et du coup on retransmet ça après. Comme le disent les professionnels, il nous faut aussi le temps d'assimiler, parce que c'est remuant, c'est dur. En plus, c'est le domaine de la petite enfance donc pour beaucoup d'entre nous, ça nous rapporte des choses difficiles, violentes. Mais quand même, ça vaut le coup d'être vécu, parce que si on n'est pas présent on ne peut pas le comprendre. Si on le raconte, ça n'a pas la même portée. C'est donc extrêmement important, et moi je vais en reparler, systématiquement, j'en reparle avec d'autres personnes qu'on rencontre. Il arrive même qu'on en parle avec les professionnels qu'on rencontre, à l'école par exemple.

Professionnelle : J'ai envie de dire que c'est une remise en question en tant que professionnel car on a quand même entendu comment ces familles peuvent vivre avec violence parfois notre intervention notamment par rapport au placement. Nous, en tant que professionnels, on ne voit pas les choses de la même façon. Cette formation, c'est une remise en question au niveau de nos pratiques, on doit en avoir conscience.

Parent-militant : Je pourrai en reparler aux autres membres de l'association.

Hervé Lefeuvre : Alexis pose la question de la légitimité. Les parents, vous n'êtes pas là à titre individuel, ce n'est pas seulement pour vous que vous êtes là, vous faites partie d'une association. Qu'est-ce que vous pouvez dire sur le rôle, la responsabilité que vous avez par rapport à d'autres ? Et comment vous les rencontrez, car on ne se déclare pas représentant si on n'a pas de lieu pour rencontrer d'autres.

Parent-militant : Je fais partie d'ATD Quart Monde de Brest où je rencontre beaucoup de familles, je fais partie aussi du Projet Pour l'Enfant avec le Conseil Général du Finistère. Cela va me permettre de pouvoir leur parler. Nous les parents, on apporte avec nous les problèmes des familles, on est là pour dire ce que les familles ressentent vraiment. Quelque fois, ce n'est pas notre point de vue à nous, mais on sait que c'est le point de vue des parents. Je vais revenir à Brest, je vais dire aux autres parents, allez faire la co-formation, vous allez comprendre et apprendre pleins de choses, vous allez pouvoir rebondir et remonter un peu plus haut.

Professionnelle : Pour répondre à la question, c'est un peu compliqué quand même d'être à la fois représentant d'un corps de métier quand on considère que les parents qui sont là sont représentants de tous les parents. On n'a pas vraiment choisi la protection de l'enfance (pendant la co-formation) c'est venu par les parents. On a été embarqué dans quelque chose qu'on n'a pas choisi mais cela dit, c'était très intéressant. J'ai pensé qu'on allait aller sur le RSA, mais on n'a pas pu. 4 jours, c'est peu, on ne peut pas parler de tout. Pour moi, c'est difficile de me sentir représentante de la profession d'assistante sociale, et je ne considère pas que les parents qui sont là représentent tous les parents.

Hervé Lefeuvre : Les parents-militants représentent les parents qu'ils connaissent.

Parent-militant : Nous on a la connaissance des parents, des familles qui souffrent des placements, qui n'ont plus leurs enfants ; quand les enfants sont partis, ils n'ont plus le soutien de personne, que de nous. Il faut les faire bouger, car les trois quart du temps ces parents n'ont plus envie de bouger, ils n'ont plus envie de rien faire.

Professionnelle : Par rapport à cette question là, on ne peut pas être là en tant que travailleurs sociaux représentatifs de la majorité des travailleurs sociaux, car on n'a bien compris dans les récits que nous ont livré les parents, que la plupart de leurs expériences avec les services sociaux se sont mal passées. Il y a des choses qui nous ont choqués dans ce qu'elles ont vécu et qu'on n'imagine pas, et qui existent. On sait très bien que l'on n'est pas représentatif et l'on était assez d'accord toutes pour dire que dans de telles situations, il ne fallait pas réagir comme ça (pour les professionnels).

Hervé Lefeuvre : A propos de la méthode pour arriver à un consensus, quels ont été les freins rencontrés ? Est-ce qu'on parle de consensus ?

Professionnelle : Sur la protection de l'enfance pour le coup, il n'y a pas de consensus. Il y a des freins car on n'a pas le même vécu, on n'a pas la même réalité, les familles ont vécu des choses très difficiles, nous on n'a pas vécu ça, mais on a une expérience professionnelle et on sait comment se passe une intervention, un placement. On ne peut pas faire valoir une réalité plus qu'une autre.

Professionnelle : Il y a eu un consensus sur tout ce qu'on vous a présenté. La méthode m'a un peu déroutée par contre, je crois que c'est la méthode que souhaitent les parents.

Professionnelle : C'est un travail de déconstruction des représentations des uns et des autres donc c'est dans la confrontation, l'échange, et c'est ce qui nous permet d'avancer.

Professionnelle : J'ai demandé tout à l'heure pourquoi on ne nous a pas laissé plus tôt travailler en groupe directement avec les parents et les parents ont répondu, on avait besoin d'Hervé.

Parent-militant : On a besoin d'un animateur, de quelqu'un qui nous connaisse, parce qu'on pourrait avancer des choses, mais on ne pourrait pas aller au bout. Car si on a un professionnel en face qui nous dit « mais non, vous avez tort », on peut très bien réussir à être d'accord avec vous. C'est la réalité, on en vient à dire oui quand on pense non. Si on n'a pas l'animateur qui nous connaît assez, qui nous dit « je sais que ça tu le portes, il faut que tu ailles au bout », voilà c'est ça, c'est de cette méthode que l'on a besoin.

Parent-militant : Pour moi, c'était nécessaire parce que dans les récits on a fait ressortir que les relations avec les professionnels étaient difficiles, on a une histoire difficile, on est dans l'appréhension de savoir jusqu'où on peut aller. Quand on se retrouve seul face à un professionnel, voire deux ou trois, on vous sent en position de supériorité. Le fait d'être parents ensemble, ça nous met un petit peu à égalité.

Une invitée : Il y a l'image de la toute puissance du professionnel.

Professionnelle : Je voulais ajouter un ou deux éléments qui répond à la question de la méthode. On a travaillé à travers des récits qui sont très parlants pour nous. La lecture des récits peut aussi être déroutante, car nos pratiques divergent au sein d'une institution, alors quand on entend des pratiques d'autres institutions ça nous pose question. Un autre exemple, pour parler des représentations, on est parti de supports photos et les parents ont utilisé une image qui nous a déroutés sur la description du service social, ça nous a choqués, bouleversés. Oui c'est déroutant.

Professionnelle : Pour la question de la transmission de l'histoire de la famille, je la relie à la connaissance qu'on a des familles. Pour moi, ce n'est pas une révélation, mais c'est un point sur lequel je vais être très attentive : c'est qu'effectivement l'histoire des familles leur appartient. C'est une évidence mais il faut se le rappeler : on ne peut se servir de l'histoire de la famille dans le travail que si on est autorisé par la famille à le faire. Si on n'est pas autorisé, ça n'a pas de sens et c'est même violent pour la famille.

Professionnelle : La famille a le droit à l'oubli aussi.

Parent-militant : S'il faut reprendre à chaque fois le dossier de la famille, si on veut tirer une personne vers le haut, il faut arrêter de pointer toujours les mêmes choses, le temps il passe, les choses elles changent, la personne évolue et je pense que de toujours pointer ce qui ne va pas, ça la rabaisse et ça ne la tire pas vers le haut.

Professionnelle : La tension entre les mandats, c'était un peu ma révélation. J'en étais consciente, mais là, je l'ai été davantage.

Le mandat professionnel et le mandat institutionnel ne sont pas forcément l'un contre l'autre. Par contre, dans l'accompagnement social, par moment, on peut être tiraillé entre les deux. On peut se retrouver à accompagner une famille, lui proposer par exemple une aide financière, la famille va penser que c'est nécessaire pour sa situation, on va en discuter ensemble, on va présenter cette demande d'aide financière et imaginons elle qu'elle soit refusée pour telle ou telle raison. Pour moi c'est un bon exemple où l'on est dans cet entre-deux, dans un rôle de fusible, on est là pour accompagner les gens mais en même temps on accompagne les gens avec ce qu'on nous propose et en fait on essaye de les aider et de faire avec nos moyens et c'est pas toujours facile à concilier. Dans l'accompagnement social, ça peut marquer des ruptures avec les personnes.

Professionnelle : La réalité aussi c'est qu'on doit faire de plus en plus avec de moins en moins.

Professionnelle : Je me situe en tant que conseillère conjugale. Le secret professionnel pour moi concerne tous les professionnels, c'est donc quelque chose aussi autour du secret partagé, il y a des choses qu'on peut se dire en groupe et d'autres pas.

J'ai travaillé pendant longtemps comme puéricultrice et en rencontrant des personnes autour de la question des enfants, il y avait des problématiques qui émergeaient vraiment du domaine de l'intime, la vie sexuelle, les choix amoureux, des choses qui sont fondamentales, qui sont au cœur de la famille. Ces questions là, elles doivent être abordées dans un cadre particulier. Je passais le relais à la conseillère conjugale, ça ne me regardait pas. Il y a un moment où cette question de la complémentarité professionnelle est fondamentale. C'est un cadre de confidentialité, c'est super important. Tout le monde a besoin de ça.

Professionnelle : J'aimerais effectivement que les choses n'en restent pas là car elles se sont dénouées pour ma part ce matin, c'est maintenant que je me retrouve avec l'envie d'aller plus loin et de voir où ça va mener. On pourrait déjà avoir un retour écrit sur ce que les familles ont vécu après et nous aussi produire quelque chose et se revoir dans 6 mois, une journée pour refaire le point par rapport à tous ça.

Hervé Lefevre : C'est une proposition à retravailler avec les institutions qui sont parties prenantes, il y a vraiment besoin de soutien des uns et des autres sur le long terme.

Professionnelle : J'aimerais bien continuer le travail de déconstruction des représentations sur le quartier où je suis, car quand on n'est pas d'accord sur ce qui fait problème, on a quand même du mal. Je crois qu'il n'y a pas de consensus sur tout, et tant mieux, mais pour ma part j'ai envie de travailler sur quelque chose de plus collectif.
