

Co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques avec des professionnels partenaires des programmes de réussite éducative (PRE) de la ville d'Alençon et de la ville de Flers et des militants Quart Monde

Les conditions nécessaires à l'amélioration des relations
et des pratiques professionnelles
Perrou du 19 au 22 novembre 2012

La co-formation a été organisée par le Mouvement ATD Quart Monde et les programmes de réussite éducative (PRE) de la ville d'Alençon et de la ville de Flers.

La co-formation a été animée par Maggy Tournaille (volontaire-permanent, Ateliers du croisement des savoirs), Martine Le Corre (Militante Quart Monde permanente), référentes du groupe des militants Quart Monde et par par Isabelle Bordet (Carep de Caen), Sébastien Seguin (PRE de Flers) et Annie Zakani (Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence de l'Orne), référents du groupe des professionnels.

Les participants

15 professionnels : Marie Blin, Marie Odile Goret, Philippe Bellanger, Laurent Dauty, Emilie Genest, Florence Bellanger, Abdel Ayad, Nathalie Foubert, Ericka Lebossé, Patricia Lebougre, Aurélie Ciron, Christophe Papillon, Mathilde Guyomarc'h, Véronique Rimbault et Sandrine Ravallault.

5 militants Quart Monde : Angélique Jeanne, Magali Laidet, Lucienne Loquet, Gilles Rouelle et Colette Théron.

Déroulement

Lundi 19	<p>9h30 : Accueil Présentation des participants, du stage Présentation de la démarche du croisement des savoirs et des pratiques</p> <p>10h30 – 12h00 : Exercice sur les représentations mutuelles</p>	<p>13h30 : Exercice sur les représentations mutuelles (suite)</p> <p>Identification des conditions nécessaires à l'amélioration des relations et des pratiques</p> <p>15h30 : Écriture de récits d'expérience</p> <p>16h30 – 17h00 Retour sur la journée par groupe d'acteurs</p>
Mardi 20	<p>9h00 : Retour sur la veille en plénière</p> <p>9h30 - 12h00 : Analyse de récits sous l'angle des problématiques</p>	<p>13h30 – 16h00 : Analyse d'un récit sous l'angle des logiques</p> <p>16h00 – 16h30 : Identification des conditions nécessaires à l'amélioration des relations et des pratiques</p> <p>16h30 – 17h00 : Retour sur la journée par groupe d'acteurs</p>
Mercredi 21	<p>9h00 : Retour sur la veille en plénière</p> <p>10h30 -12h00 : Identification des conditions nécessaires à l'amélioration des relations et des pratiques</p>	<p>13h30 – 16h45 : Analyse de récits avec le Théâtre forum</p> <p>16h45 – 17h15 : Identification des conditions nécessaires à l'amélioration des relations et des pratiques</p>
Jeudi 22	<p>9h00 – 12h00 : Préparation de la restitution</p>	<p>13h30 : Bilan collectif</p> <p>15h00 – 16h30 Restitution devant des responsables institutionnels, élus et échanges.</p>

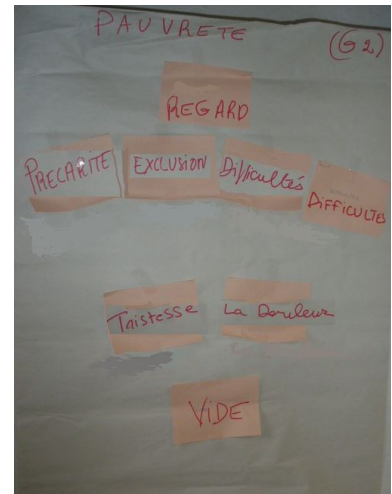
Les participants ont travaillé alternativement en groupes de pairs (un groupe de militants Quart Monde et deux groupes de professionnels), en plénière puis en groupes mixtes en fin de stage. Chaque journée s'est terminée par un temps d'évaluation en groupes de pairs.

Les représentations mutuelles

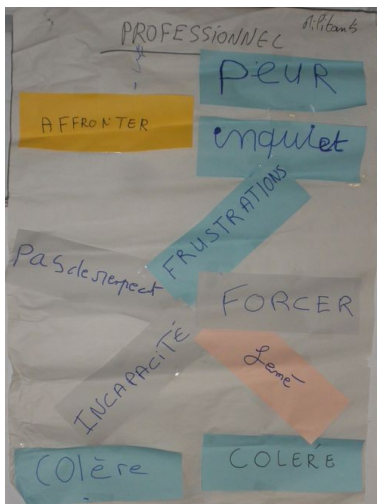
Finalité de l'exercice : Prendre conscience de ses représentations, de celles des autres ; comprendre les images que nous avons en tête les uns et les autres et qui influencent la relation. Faire bouger ses propres représentations.

De gauche à droite l'affiche des militants Quart Monde, l'affiche des professionnels 1 et l'affiche des professionnels 2.

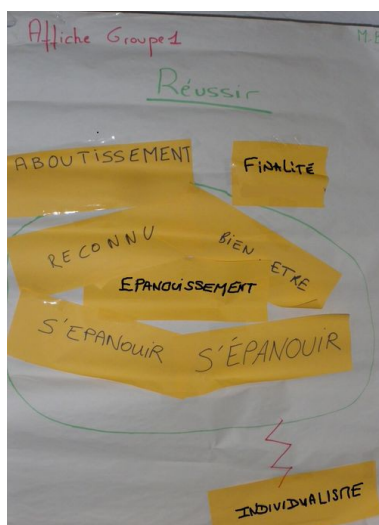
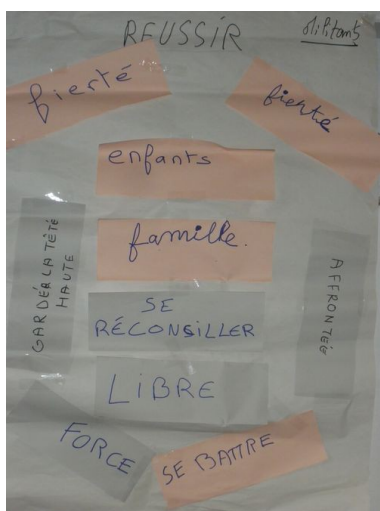
Dans un premier temps, nous avons travaillé à partir du mot «pauvreté».



Puis nous avons travaillé à partir du mot « professionnel ».



Et enfin, nous avons travaillé à partir du mot « réussir ».



Les conditions identifiées par les participants pour améliorer les pratiques professionnelles et améliorer les relations entre professionnels et personnes en situation de pauvreté

Communiquer

Pour bien se comprendre, il faut établir un climat de confiance. Ce qui permet d'obtenir l'accord des personnes et de ne pas plaquer des réponses toutes faites.

S'expliquer sur les mots qu'on emploie pour voir si l'on se comprend bien, s'assurer que les mots veulent dire la même chose pour tous.

Pendant ces 4 jours de travail, nous avons rencontré des difficultés à nous comprendre parfois, pris conscience de l'importance des mots. Ces mots que nous utilisons n'ont pas le même sens pour chacun, ce qui a pu provoquer des malentendus que ce soit avec les militants mais aussi avec les professionnels. Par exemple, « la bonne entente » pour certains ça peut vouloir dire se comprendre, s'entendre. Pour d'autres, ça peut vouloir dire s'entendre bien au sens d'avoir de la sympathie. Un deuxième exemple, certains militants ont dit que certains professionnels leur avaient parlé de carences éducatives sans jamais leur expliquer ce que cela voulait dire.

Les enseignements que l'on peut en tirer :

Utiliser la reformulation, redire avec des mots différents.

S'assurer que l'autre a bien compris.

S'essayer à utiliser un langage commun.

Si on veut établir un climat de confiance avec les familles, on va demander au professionnel d'adapter son langage et surtout de ne pas changer les écrits des familles, pour cela il doit être clair mais jusqu'où peut-il aller ?

Exemple : « Souvent quand les professionnels font des rapports sur nos familles, nous les familles on ne se reconnaît pas dans leurs écrits car ils n'utilisent pas nos mots. »

Il est indispensable de faire régulièrement le point avec la famille mais aussi entre professionnels, il faut également veiller à ne pas plaquer des réponses toutes faites.

Il faut informer les familles des démarches qu'on pourrait faire ensemble et ne pas mettre les familles de côté, il est donc important d'obtenir leur accord.

Par exemple, un enfant est placé et les professionnels ont pris rendez-vous chez un ophtalmologue. Puis ils ont été chez l'opticien, ils ont choisi avec elles ses lunettes et la maman n'était pas avec eux. Où est la place de la mère ?

Oser

Oser dépasser ses peurs :

Peur de blesser.

Peur de se tromper.

Peur de décevoir.

Peur des réactions des gens.

Peur d'être jugé.

Peur d'être mal traité.

Oser parler pour de vrai :

C'est reconnaître la capacité de la personne à entendre.

C'est oser dire ce que l'on pense.

Oser dire qu'on n'a pas toujours la solution.

Oser dire que l'on peut se tromper.

Oser dire que l'on peut être en difficulté par rapport à notre institution.

Oser se confronter entre professionnels et avec les familles, choisir de se parler vrai.

Responsabilité, rôle de chacun

En fonction de notre place, notre point de vue est différent, en connaissant mieux nos places, nos missions, nos responsabilités, on peut bien avancer ensemble, les familles aussi ont une place.

Pour travailler ensemble, il est nécessaire de se respecter, d'impliquer, de valoriser.

Se respecter l'un et l'autre, les professionnels envers les familles, les familles envers les professionnels, les professionnels envers ses missions et les règles de l'institution.

Impliquer, c'est prendre en compte chaque personne dans la famille. Par exemple, quand les enfants sont placés dans différentes familles d'accueil et que chacun enfant a un éducateur différents, on ne leur propose pas les mêmes activités ce qui peut créer des jalousies et des tensions entre frères et sœurs et aussi avec les parents. Le lien est difficile à maintenir pour les parents.

Impliquer, c'est aussi le fait que chacun puisse donner son avis, donner son accord quand un professionnel propose une activité dans le cadre du PRE par exemple.

Valoriser, chacun a une richesse, il faut plutôt partir du potentiel, du positif de chacun que de partir du négatif, des problèmes.

Pour les missions respectives, le professionnel se doit d'informer, d'expliquer et de clarifier.

Informer sur le rôle, la mission de chacun, l'importance du cadre posé par l'institution pour permettre de comprendre sur ce que l'on peut faire ou ne pas faire.

Le professionnel se doit aussi d'expliquer.

Il est important que les professionnels nous disent ce qu'ils viennent faire avec nous, qu'on s'explique sur ce qu'on va faire ensemble et que les professionnels ne fassent pas des choses derrière notre dos.

Clarifier pour se mettre d'accord, clarifier le rôle de chacun. Nous professionnels devons prendre nos responsabilités, ne pas renvoyer la faute à l'institution tout en veillant à mettre en place des relais en cas d'échec, en cas de désaccords ou de limites dans notre mission.

Évaluation des participants

Un professionnel : On ne ressort pas indemne de cette expérience humaine. Pour moi le bilan est positif dans le sens où il m'a amené à modifier mon regard sur les familles. La routine ne nous permet pas toujours de prendre la distance nécessaire et je me rends compte que je ciblais souvent trop rapidement les difficultés des familles en omettant de leur souligner « ce qui va ».

Un militant : Je ne prends pas le temps, je veux que ça aille vite parce que je ne crois pas en ma capacité de faire.

Un professionnel : Tout au long de ces quatre jours, j'ai bien été obligé d'ouvrir les yeux sur le fait que j'étais bel et bien concernée moi-même, eh oui... J'avais parfois des discours compliqués et je prenais parfois les devants (persuadé que la famille adhérerait et aussi pour être honnête, dans un souci de mettre rapidement les choses en place, pour le bien-être des enfants).

Un militant : Pour moi ce qui a été le plus difficile c'était d'affronter les professionnels. D'être en face des professionnels, savoir dire, avoir la parole.

Un professionnel : Dans un premier temps, j'ai ressenti de l'inquiétude, du mal-être au cours des deux premiers jours devant le témoignage des militants et de l'image très négative qu'ils nous renvoyaient en ce qui concerne les professionnels. J'ai été gêné également lors de l'analyse sous l'angle des logiques d'un récit d'expérience au point de ne pas être capable de soutenir mes propos en grand groupe devant le professionnel qui avait écrit le récit.

Un militant : Dans la co-formation, on ne parle pas au nom de nous, on parle au nom des autres.

Un professionnel : Dans un premier temps, ce que je retiens c'est surtout autour des mots et de la communication, du « réussir à se comprendre ». Les échanges entre professionnels ont aussi été riches, ont amené à argumenter, s'écouter, à faire avec les divergences et les désaccords, à faire des choix et à les défendre. Cela renvoyait déjà beaucoup de choses dans les groupes de pairs, nos capacités à nous parler, à nous dire les choses. Questionnement majoré dans les échanges avec les familles.

Un militant : Mes moments préférés sont les moments où nous avons travaillé en groupe entre nous la première journée. Cela m'a permis de me sentir à l'aise. J'ai trouvé cela gratifiant d'avoir représenté nos affiches aux professionnels.

Un professionnel : Ce croisement des savoirs m'a permis de prendre du recul et de réfléchir à ma manière de travailler et notamment d'aborder les usagers. Cette formation a aussi mis en

évidence la peur que pouvait avoir des personnes en situation de précarité vis-à-vis des professionnels. Cette notion m'a beaucoup interpellée et d'ores et déjà je mets en pratique les outils donnés lors de la formation pour faire en sorte qu'elles n'éprouvent plus de peur ni n'angoisse.

Une militante : Je prouve que je ne suis pas qu'une maman qui fait la vaisselle, qui fait le ménage.

Un professionnel : Electrochoc en ce qui me concerne. Décalage extrême, entre familles et professionnels, de nos perceptions et de nos réalités. Opposition quasi radicale de nos visions dans certains cas, due aux places différentes que nous occupons et à nos croyances chevillées aux corps.

Un militant : J'ai appris à défendre mon groupe, à soutenir les autres. Mais je n'ose pas toujours répondre aux professionnels, je n'ose pas, je suis bloquée, ça reste difficile.

Un militant : Pour moi, le travail du récit a été très difficile, le fait d'avoir peur de ce qu'allait penser les professionnels, la peur d'être jugé par les professionnels.

Un militant : J'étais comme épuisé, mon cerveau n'arrivait pas à assimiler les dernières instructions et explications. Car je n'ai pas l'habitude de faire travailler mon cerveau avec d'autres personnes et surtout à ce rythme.

Un militant : La co-formation peut me servir à dire que maintenant j'existe. La co-formation va me permettre de prendre des initiatives envers ma curatrice, lui expliquer que j'ai des droits car auparavant je n'osais pas lui demander. Je vais trouver le courage et la force de lui dire que je veux être indépendant et avoir une vie normale.

Un professionnel : Entendre ce que certaines personnes ont pu penser, ressentir sans jamais s'autoriser à le dire me permet aujourd'hui d'être encore plus attentif, d'aller vérifier que les mots ont le même sens pour chacun.

Un militant : La co-formation nous permet d'apprendre à avoir plus assurance vis à vis des professionnels mais pas seulement. Elle nous permet d'apprendre à nous affirmer et à nous connaître mieux nous même dans le sens à de nous surpasser et à nous maîtriser.