



Bilan de la formation

Souffrance psychique des jeunes.

I. INTRODUCTION	p. 1
1.1. Présentation	
1.2. Constats & problématiques	
1.3. Définition de l'objet de travail	p. 2
1.4. Le porteur du projet de formation: RVH Synergie	
1.5. Institutions ayant participé au <i>Groupe de travail</i>	
II. LE PROJET DE FORMATION	p. 3
2.1. Description de la formation	
2.2. Méthode d'évaluation	
III. EVALUATION DE LA FORMATION	p. 4
3.1. Le cycle de conférences	
3.2. Le groupe d'analyse de pratique	
3.3. Le groupe de travail	p. 5
IV ELEMENTS DE CONCLUSION	p. 5
4.1. Les pré-requis d'un travail en réseau permettant d'allier, au service des jeunes, les compétences des uns et des autres.	
4.2. Le réseau : un outil pour permettre à chaque professionnel de se constituer le réseau dont il a besoin pour travailler. Un outil pour créer des relations structurées par l'échange et la réciprocité.	
4.3. Le réseau : une question qui engage le politique	p. 6
ANNEXES	
Annexe 1 : Le questionnaire	p. 7
Annexe 2 : Résultats bruts de l'enquête	p. 11
Annexe 4 : « pré-bilan » du Groupe d'analyse de pratique par les animateurs, MM. Drimmer et Bruneteau	p. 13
Annexe 5 : Bilan définitif du groupe d'analyse de pratique	p. 21

Bilan de la formation

Souffrance psychique des jeunes.

I. INTRODUCTION :

1.1. PRESENTATION :

La souffrance psychique des jeunes comme moyen de dépasser l'approche par le *symptôme* et de poser la question de la *santé mentale* des jeunes

Le groupe de travail *Souffrance psychique des jeunes* s'est formé en 2002 dans la continuité d'un premier groupe de travail créé en 2000 sur le thème de conduites addictives des jeunes. Ce groupe, constitué d'une quarantaines d'acteurs de terrain issu de champs professionnels (médecins, psychologues, assistantes sociales, éducateurs, etc.) et institutionnels (Education nationale, PJJ, clubs de prévention, centre de soins, secteur de pédopsychiatrie, lieux d'écoute, etc.) très différents, a voulu dépasser les *approches par le symptôme*, pour mieux prendre en compte la question de la *santé mentale des jeunes* dans les pratiques professionnelles. La difficulté de l'objet de travail a conduit le groupe à confier à l'association RVH Synergie la mise en place d'une formation avec trois « entrées » : 2 réunions du groupe de travail, un cycle de 7 conférences, la formation d'un groupe restreint dit d'analyse de pratiques. L'objectif de ce dispositif étant d'aider les participants à formuler des propositions concrètes.

1.2. CONSTATS & PROBLEMATIQUES :

Approche pluridisciplinaire ; Souffrance psychique des jeunes & travail «en souffrance»

Le groupe de travail s'est constitué sans pouvoir définir d'emblée son objet. Les participants semblent avoir été initialement réunis par la résonance du mot *souffrance*, plus que par le sens qu'ils pouvaient y mettre. Le mot «souffrance» a rassemblé, tout simplement parce que nul ne peut exercer dignement les professions de soignant, d'éducateur ou d'assistante sociale dans l'insensibilité et tout particulièrement dans l'indifférence à la souffrance d'autrui. Il a rassemblé parce que ce mot n'appartient en propre ni au champs de la psychiatrie, ni à celui du social. **Comprendre les parcours de rupture des jeunes impliquait de renoncer aux explications simplistes qui voudraient les réduire à des comportements psychopathologiques ou aux seuls effets de déterminants sociaux.** L'accolement des mots «souffrance» et «jeunes» a lui aussi rassemblé. Le mot «souffrance» lorsqu'il est accolé au mot «jeune» pourrait être pris dans l'acceptation qu'en donne l'administration des postes lorsque celle-ci dit d'une lettre qui ne parvient pas à son destinataire qu'il s'agit d'un courrier *«en souffrance»*. Le travail avec les jeunes confronte régulièrement le professionnel à cette souffrance là : ce qu'il a essayé de mettre en mot s'abîme parfois dans un passage à l'acte ou encore, le projet patiemment construit reste lettre morte, le jeune cessant de venir aux rendez-vous. Le mot «souffrance» renvoie ici à la souffrance du professionnel, à son sentiment de mise en échec et à sa crainte d'être remis en cause dans ses compétences par ceux qui ont assez de fatuité pour s'enfermer dans la certitude de leur toute-puissance. Mais tout autant, c'est le jeune, qui aurait besoin d'un suivi inscrit dans la durée, qui souffre de ce travail *«en souffrance»* dans une zone marquée par le turn over, les vacances de postes liées aux difficultés de recrutement, l'usure liée à un terrain difficile, les temps d'adaptation aux difficultés du terrain pour les jeunes professionnels, le sentiment de précarité éprouvé par les professionnels. L'ensemble de ces facteurs induit un sentiment de défiance des jeunes qui les conduits à demander l'aide dont ils ont besoin que très tardivement. **Aussi se présentent-ils aux professionnels avec des difficultés qui par nombre d'aspects dépassent le champ de compétences du professionnels auquel il s'adresse.** Ce qui induit de nouvelles difficultés...

I.3. DEFINITION DE L'OBJET DE TRAVAIL :

Inscription dans des *parcours de rupture* et absence du *bien être mental minimal* pour accéder à l'autonomie et construire son projet personnel.

La souffrance psychique du jeune est un état de souffrance qui excède le mal-être de l'adolescence en ce qu'il se traduit par **une inscription du jeune dans un parcours où il cumule des ruptures sociales et affectives**. Ces parcours se font parfois *à bas bruits* et se traduisent par une sorte d'exténuation du désir (repli sur soi, mésestime de soi, errance, enfermement dans la culpabilité). Ces parcours sont *broyants* quand ils s'accompagnent d'une inscription dans des conduites à risques (toxicomanie, conduites ordaliques, actes de violence contre soi ou autrui). Ces parcours de ruptures sont souvent déterminés par une conjonction de facteurs sociaux et psychiques. Ils interrogent chacun sur les déterminants sociaux de l'accès aux soins et sur **la nécessité d'un bien-être mental minimal pour qu'un individu accède à l'autonomie et construise un projet personnel**. Les professionnels des champs de l'éducatif, du social, du soin et de l'insertion sont collectivement interpellés par ces parcours, qui les engagent à rechercher des modalités de prises en charge et d'étayage de ces jeunes dans un cadre partenarial et pluridisciplinaire.

I.4. LE PORTEUR DU PROJET DE FORMATION: RVH SYNERGIE

RVH Synergie est un réseau qui a pour mission première de créer du lien entre le CSST Rivage, le centre hospitalier de Gonesse et les praticiens de ville (médecins et pharmaciens) pour améliorer la prise en charge des usagers de drogues. Compte-tenu du développement de toxicomanies pour lesquelles les réponses médicales sont faibles, voire inexistantes (polyconsommation, consommation abusive de cannabis, crack, cocaïne, drogues de synthèse), RVH Synergie ne pouvait qu'être intéressé par le développement d'approche préventive d'une souffrance qui peut conduire à la toxicomanie. De plus ce public « en souffrance » est rencontrés par les praticiens de ville qui sur le secteur sont essentiellement des médecins dit *de famille*. Aussi RVHJ Synergie a-t-il accepté de porter ce projet.

I.5. INSTITUTIONS AYANT PARTICIPE AU GROUPE DE TRAVAIL

- **Soin** : Secteur psychiatrie infanto-juvénile du CH de Gonesse, CSST Rivage, CSST Imagine, CCAA de Gonesse
- **Promotion santé** : CODESS-CIRDD
- **Education** : Education nationale
- **Insertion** : Point santé Mission locale
- **Clubs de prévention** : Berges, OPEJ Garges & Sarcelles
- **Lieux d'écoute** : PAEJ de Garges, PEP de Garges-Sarcelles
- **Justice** : PJJ
- **Social** : SSD, CCAS de Gonesse
- **Municipalité** : service jeunesse de Garges, PIJ de Sarcelles, Maisons de quartier de Gonesse

II. LE PROJET DE FORMATION

2.1. DESCRIPTION DE LA FORMATION :

Un cycle de 7 conférences ; un groupe d'analyse de pratiques ; Groupe de travail

Le groupe de travail a défini les axes généraux et les thèmes prioritaires d'une formation s'étalant sur un an afin de permettre une implication qui ne nuisent pas au fonctionnement normal des services. Trois axes ont été défini :

1. **Un cycle de 7 conférences** avec pour thèmes : l'adolescence, l'économie parallèle, la culture de rue, l'insertion, la violence dans les relations aux institutions, les parents, les jeunes filles. Les conférenciers ont été choisis, d'une part en respectant un équilibre d'approche psychologique et sociologique et pour leur connaissances des difficultés des acteurs de terrains : psychologues prenant en charge des jeunes, sociologues faisant actuellement des enquêtes de terrain auprès de jeunes et/ou spécialisés dans l'évaluation de dispositifs jeunesse ou santé ville.
2. **Un groupe restreint d'analyse de pratique**, composé de professionnels issus de champs différents (éducation, soin, social...), co-animé par un psychologue et un sociologue, se donnant pour objectif (sur 10 séances) de travailler sur les représentations des institutions sur les jeunes, des institutions les unes sur les autres, et sur celles des jeunes sur les institutions ; de développer les compétences relationnelles des participants (counselling, jeu de rôle) ; de réfléchir sur les conditions d'un travail en réseau ;
3. **Le groupe de travail** : définir le cadre de la formation, en faire le suivi, l'évaluer, mobiliser les hiérarchies en vu de créer un comité de pilotage qui puissent relayer les attentes des professionnels auprès des décideurs.

Voir programme en Annexe 1

2.2. METHODE D'EVALUATION

Fréquentation, questionnaire, réunion-bilan

1. Fréquentation
2. Une enquête de satisfaction (4 pages) a été adressé à 80 personnes ayant participé d'une manière ou d'une autre aux travail. 16 retours de professionnels issus de la plupart des institutions partie prenante : (Pédopsychiatrie, CCAA, CODESS-CIRDD, EN, SSD, OPEJ-S, OPEJ-G, Berges, PAEJ-G, PEP-GS, Point santé-ML, Rivage)
3. Une réunion d'évaluation par le Groupe de travail : 12 personnes, 9 institutions : (Pédopsychiatrie, EN, OPEJ-S, OPEJ-G, Berges, PAEJ-G, PEP-GS, Point santé-ML, Rivage)

Une réunion de bilan centrée sur le groupe d'analyse de pratique aura lieu le jeudi 20 novembre 2003.

Voir Questionnaire en annexe 1

III. EVALUATION DE LA FORMATION

Les résultats bruts de l'enquête de satisfaction figure en annexe 3

3.1. LE CYCLE DE CONFERENCES

Témoignages de réalités dans lesquels les participants se reconnaissent et richesse des débats

70 personnes issues de champs professionnels très différents ont assistés à des conférences.

Les conférences ont été fréquentées par 20 à 50 personnes selon les thèmes et l'accessibilité (baisse pendant les grèves du printemps, accessibilité des lieux répartis sur tout l'Est du Val d'Oise).

25 personnes étaient présente en moyenne. Les conférenciers ont été jugés très satisfaisants, témoignant de réalités dans lesquels les professionnels se retrouvaient et les débats ont été très vivants.

Un compte-rendu des conférences est publié dans *Correspondances* le bulletin d'information de RVH Synergie. Ces compte-rendus ont permis d'influer au delà du groupe de travail (praticiens de ville, hospitalier) et de permettre à ceux qui ne pouvaient se libérer de suivre les travaux du groupe

Voir les comptes-rendus des conférences sur le site rvh-synergie.org

3.2. LE GROUPE D'ANALYSE DE PRATIQUE :

Un groupe pluridisciplinaire fondé sur la reconnaissance mutuelle de la valeurs des savoirs des uns et des autres sur les jeunes

Le groupe initialement composé de 12 personnes à terminé à 7 avec 5 très régulier et 2 présents par intermittences. **Les 7 personnes se déclarent très satisfaites du travail accomplis et de l'animation des séances.**

A l'analyse, la perte de membres du groupe s'explique par des changements de poste (2 départ) et par une difficulté à croiser les approches des professionnels. Des départ ont eu lieu « par le haut », une psychologue estimant ce qui était proposé trop éloigné de l'analyse de cas clinique ; et « par le bas », les animateurs de quartier estimant ne rien pouvoir apporter au groupe parce qu'ils ne maîtrisaient pas de savoir théorique, leur savoir étant intuitif et lié à leur proximité avec le public.

La reconnaissance mutuelle de la valeur des savoirs des uns et des autres sur les jeunes s'est faites entre les autres participants.

A notre sens la capacité à s'inscrire dans le groupe était moins fonction d'un niveau de formation que d'une capacité à énoncer ses difficultés avec le public, et par conséquent à renoncer à l'illusion de mécanisme de défense (toute puissance du corpus théorique, illusion de faire corps avec le public).

Les participants ont soulignés l'importance de la présence de tiers pour l'animation et qu'ils ne seraient pas aller si loin dans l'introspection dans un groupe de travail créer par leur propre institution. Les méthodes alliant implication libre, *counselling*, jeu de rôle, distillation des savoirs théoriques à partir des problèmes soulevés par le groupe plutôt que cours théoriques ont été jugée très satisfaisantes

Voir les bilans par Patrick Bruneteau et Alain Drimmer en annexe 3 et 4.

3.3. LE GROUPE DE TRAVAIL :

Interpeller les hiérarchie, pluridisciplinarité, parole libre

Les réunions du groupe ont laissé un sentiment de satisfaction assez moyen, ce qui s'explique par la difficulté à définir l'objet, la difficulté à mobiliser les hiérarchies et notamment à **constituer un « comité de pilotage » opérationnel**. Un comité a été défini en sollicitant les institutions. **Les hiérarchies (Education nationale, C.G., chargé de mission Politique de la ville) ont été rencontrées et le groupe a obtenu leur soutien à ce projet**. D'autres réunions furent consacrées à l'élaboration de la formation. Le sentiment de satisfaction concernant l'animation des séances traduit la **satisfaction de participer à un groupe ouvert, pluraliste où règne une grande liberté de parole**

IV ELEMENTS DE CONCLUSION

4.1. LES PRE-REQUIS D'UN TRAVAIL EN RESEAU PERMETTANT D'ALLIER, AU SERVICE DES JEUNES, LES COMPETENCES DES UNS ET DES AUTRES.

Le travail collectif a permis de définir trois pré-requis à l'inscription dans le travail en partenariat :

1. La **reconnaissance mutuelle des savoirs** des uns et des autres.
2. La nécessité pour chaque partenaire **d'inscrire son action dans son strict champ de compétence** et de ne pas déborder sous peine d'induire une confusion des rôles, nuisible pour tous les partenaires, mais en tout premier lieu pour le lien de confiance créé avec le jeune, qui, lui-même, doit pouvoir identifier distinctement les limites de l'aide que chacun des partenaires peut lui apporter.
3. La nécessité pour les partenaires de **développer une culture commune** fondée sur les apports des sciences humaines afin de faire émerger un langage commun permettant d'évaluer ensemble la situation des jeunes. Cette culture plurielle est indispensable pour que les savoirs des uns et des autres sur les jeunes soient reconnus. La concertation est indispensable, si l'on veut que les jeunes ne soient pas inquiétés par des propos contradictoires de professionnels et pour qu'ils ne « manipulent » pas ceux-ci en se servant de leurs contradictions.
4. La nécessité au sein de chaque institution de **développer un espace de réflexion sur les pratiques professionnelles** car les contacts avec les partenaires induisent nécessairement des transformations et l'adaptation des pratiques et des approches.

4.2. LE RESEAU: UN OUTIL POUR PERMETTRE A CHAQUE PROFESSIONNEL DE SE CONSTITUER LE RESEAU DONT IL BESOIN POUR TRAVAILLER. UN OUTILS POUR CREER DES RELATIONS STRUCTUREES PAR L'ECHANGE ET LA RECIPROCITE.

Le travail du groupe a aussi permis de dégager les fonctions que doit remplir un réseau. Le constat est que l'efficacité du travail est souvent fonction de la capacité des professionnels à créer leur propre réseau. Le turn-over sur le secteur induit des pertes continues de savoir-faire professionnels informels. **Un réseau n'est pas une supra-organisation (!!!), mais un outil qui doit permettre à chaque professionnel de se constituer son propre réseau** dans les meilleures conditions possibles. **Un réseau n'est opérationnel qu'autant qu'il fonctionne dans des modalités d'échanges et de réciprocité**, ce qui suppose la compréhension des missions et contraintes des autres partenaires. Le réseau, par exemple, doit faciliter l'orientation d'un jeune qui va mal vers les soins, mais aussi faciliter l'étayage

socio-éducatif de ce jeune après qu'il ait reçu des soins pour prévenir la survenue de nouveaux problèmes.

Aussi les fonction du réseau serait :

1. Mettre à la disposition de ses membres **un inventaire précis des ressources locales** détaillant les missions spécifiques de chacune des institutions, donner le nom d'une personne référente et préciser autant que possibles les modalités de fonctionnement et d'orientation.
2. **Il doit être un espace ressource pour une meilleure connaissance du public.** Il doit faciliter la connaissance des réalités du terrain, non seulement par des apports théoriques mais aussi en recueillant les expériences des professionnels.
3. **Il doit être un espace d'accueil pour les jeunes professionnels arrivant sur le secteur.**
4. Il doit faire émerger par consensus **des outils méthodologiques facilitant le travail entre professionnels** (tels que des protocoles d'orientation, des modèles d'accords d'engagements réciproques quand l'accompagnement d'un jeune est porté par plusieurs institutions, des outils d'évaluation et d'autoévaluation des pratiques) **que pour le travail avec les jeunes** (outils de prévention, de promotion de la santé et de promotion de l'accès aux soins, adaptés aux jeunes et associant ceux-ci à leur conception)

4.3. LE RESEAU : UNE QUESTION QUI ENGAGE LE POLITIQUE

Il faut parler à propos du travail engagé, d'un travail expérimental au sens stricte, c'est-à-dire hypothético-déductif puisqu'il s'agit de définir quel type de réseau serait le plus utile aux professionnels de terrain, si, par hypothèse, il devait s'en créer un. Autrement dit, l'existence de ce groupe n'a de sens qu'autant qu'il favorise l'émergence d'une volonté politique de faciliter le partenariat inter-institutionnel, question qui parce qu'elle est politique échappe à notre champ de compétence.

Aussi le groupe se tourne-t-il vers le GIP Vald'Est pour lui demander de porter ce projet

Annexe 1 : Le questionnaire



Groupe de travail
*Souffrance psychique
des jeunes
Est Val d'Oise*

Questionnaire d'évaluation à mi-parcours de la formation *Souffrance psychique des jeunes*

Vous avez participé ou avez eu connaissance de la formation proposé par le Groupe de Travail *Souffrance psychique des jeunes*.

Dans un souci d'adapter le mieux possible ce projet aux besoins des professionnels nous souhaitons procéder à une évaluation à mi-parcours avant l'organisation de la séance plénière de bilan de l'action qui aura lieu le **jeudi 2 octobre 2003** à la MJC de Sarcelles de 9h30 à 12h30.

C'est pourquoi nous vous remercions d'avance des réponses que vous apporterez à ce questionnaire.

NOM :

PRENOM :

STRUCTURE :

1 – Evaluation globale du dispositif :

Citez 3 points de satisfaction

- -
- -
- -

Citez 3 points d'insatisfaction

- -
- -
- -

2. Le Groupe de travail

Le groupe de travail *Souffrance psychique des jeunes* (créé le 28/03/2002, et prenant la suite du Groupe de travail « jeunes et addiction ») s'est réuni 5 fois, les jeudis 28/03/2002, 03/10/2002, 28/12/2002, 06/03/2003, 22/05/2003.

Aviez-vous participé au Groupe de travail antérieur intitulé « Jeunes & addictions » ? OUI NON

A combien de réunion du GT « Souffrance psy jeunes » avez-vous participé ? _____

Le contenu des réunions vous a-t-il paru... ?

«Très satisfaisant» *«Très insatisfaisant»*
Graduez votre opinion, la case gauche exprimant «très satisfaisant» et celle de droite «très insatisfaisante»

Pourquoi ?

La manière dont elles sont animées vous a-t-elle paru satisfaisante ?

«Très satisfaisante» *«Très insatisfaisante»*
Graduez votre opinion, la case gauche exprimant « très satisfaisante » et celle de droite « très insatisfaisante »

Pourquoi ?

Quelles sont vos attentes et propositions pour ce groupe de travail ?

3. Le cycle de conférences

La formation proposée comprend un cycle de 7 conférences programmées les 31/01/2003, 07/02/2003, 31/03/2003, 16/05/2003, 13/06/2003, 26/09/2003, 24/10/2003

Avez-vous assisté à des conférences, si oui, à combien ?

OUI__ NON

Avez-vous pris connaissance des comptes-rendus des conférences publiés dans le bulletin *Correspondances* ? OUI NON

Le contenu des conférences vous a-t-il paru satisfaisant ?

«Très satisfaisant» «Très insatisfaisant»

Graduez votre opinion, la case gauche exprimant «très satisfaisant» et celle de droite «très insatisfaisant»

Pourquoi ?

Quelles sont vos attentes en terme de formation ?

4. Le groupe d'analyse des pratiques

La formation propose un travail en petit groupe visant à renforcer les compétences des professionnels concernant le travail en réseau, les représentations sur la jeunesse et la gestion de situation problématique. Ce groupe a des rencontres planifiées les 06/02, 27/02, 13/03, 27/03,03/04, 24/04, 15/05, 05/06, 19/09, 25/09.

Avez-vous assisté à ces réunions, si oui, à combien ? OUI.....

NON

Le contenu de ces séances vous ont-elles paru satisfaisantes ?

«Très satisfaisante» «Très insatisfaisante»

Graduez votre opinion, la case gauche exprimant «très satisfaisant» et celle de droite «très insatisfaisante»

Pourquoi ?

La manière dont elles sont animées vous a-t-elle parue satisfaisante ?

«Très satisfaisante» «Très insatisfaisante»

Graduez votre opinion, la case gauche exprimant «très satisfaisante» et celle de droite «très insatisfaisante»

Pourquoi ?

Quelles sont vos attentes en terme de renforcement de vos compétences personnelles pour un travail avec un public jeune?

4 – Propositions pour l’avenir :

- Quelles sont globalement vos attentes vis-à-vis d’un dispositif de coordination autour de la thématique souffrance psychique des jeunes ?

- Quelles problèmes précis vous paraissent importants à creuser ?

Annexe 2 : Résultats bruts de l'enquête de satisfaction portant sur la formation «*Souffrance psychique des jeunes*»

Un questionnaire de 4 pages a été adressé à une centaine de personnes. 20 d'entre elles sont des responsables (direction de services départementaux, Conseil général, CPAM, municipalités, etc.), et le document leur a été adressé pour les informer de notre démarche d'évaluation. 80 d'entre elles ont à des degrés divers participé à la formation (groupe de travail, conférences, groupe d'analyse de pratique). Il est à noter que le manque de temps et de moyens ne nous autorise qu'une enquête de « satisfaction » et non une enquête plus approfondie qui aurait permis de mesurer l'impact réel de la formation, à savoir l'évaluation de ce qui a changé pour chaque professionnel en terme d'acquisition de compétences, de modifications ou de clarification de son point de vue sur telle ou telle problématique.

1. Les « répondants » au questionnaire

18 personnes ont répondu au questionnaire :

L'Éducation nationale : 1 médecin, 1 Assistante sociale, 1 CPE ; La PJJ : 1 éducatrice ; Pédopsychiatrie de Gonesse : 1 psychologue, 1 assistante sociale ; Clubs de prévention (Berges, OPEJ Garges, OPEJ Sarcelles) : 2 directeurs, 1 éducateur ; SSD : 1 assistante sociale ; CCAA de Gonesse : 1 assistante sociale ; SMJ de Garges : 1 animatrice ; Point-santé Mission locale : 1 psychologue ; Mission jeunesse, Villiers : 1 chargée de mission ; Point Ecoute Parents : 1 directrice ; PAEJ de Garges : 1 présidente, 1 psychologue ; CODESS-CIRDD : 1 chargée de mission

L'enquête porte sur les 3 « entrées » proposées aux professionnels : la participation au groupe de travail, la participation au cycle de conférences, la participation au groupe d'analyse de pratiques. 11 « répondants » au questionnaire ont participé au Groupe de travail, 15 ont assisté à 1 conférence au moins, 6 ont participé au groupe d'analyse de pratiques. 12 de ces personnes ont participé sur 2 des « entrées » au moins.

2. Evaluation du groupe de travail

11 répondants ont participé à 1 réunion au moins du G.T, avec une moyenne de participation à 4 réunions. 7 d'entre eux ont participé au groupe de travail antérieur intitulé « Jeunes & conduites addictives ».

Les questions étaient :

Le contenu des réunions vous a-t-il paru... ?

«*Très satisfaisant*» «*Très insatisfaisant*»
Réponses 2 8 1

La manière dont elles sont animées vous a-t-elle paru satisfaisante ?

«*Très satisfaisante*» «*Très insatisfaisante*»
Réponses 2 8 1

3. Les conférences

15 répondants ont assisté à au moins une conférence, avec une participation à 2,5 conférences en moyenne (sur 5 conférences). 15 répondants ont lu les compte-rendus publiés dans le bulletin *Correspondances*, 4 répondants ont pris connaissance du contenu des conférences exclusivement par cette lecture.

Le contenu des conférences vous a-t-il paru satisfaisant ?

«*Très satisfaisant*» «*Très insatisfaisant*»
Réponses : 7 9

4. Groupe d'analyse de pratiques

6 répondants ont participé au Groupe d'analyse de pratiques qui comprenait 12 inscrits. Il ressort un sentiment de satisfaction. Le groupe s'est réuni 10 fois avec une participation moyenne de 5-6 personnes.

Le contenu de ces séances vous ont-ils paru satisfaisants ?

«Très satisfaisant» «Très insatisfaisant»

Réponses : 3 3

La manière dont elles sont animées vous a-t-elle parue satisfaisante ?

«Très satisfaisante» «Très insatisfaisante»

Réponses : 4 2

5. Les points de satisfaction

- Investissement, motivation des participants au Groupe de travail (5)
- Pluridisciplinarité, diversité des participants (5)
- Espace de rencontre avec les partenaires (4)
- La qualité et utilité des compte-rendus publiés dans Correspondances (4)
- Contenu, thèmes des conférences et qualité des conférenciers (2)
- Innovation, nouvelles pistes de réflexion, poser les bonnes questions (2)
- Convivialité, climat serein du Groupe d'analyse de pratiques (2)
- Apport pratique et réutilisable du Groupe d'analyse de pratiques et/ou des conférences (2)
- Bonne coordination (2)
- Volonté de créer un réseau, affronter un problème lourd, ambitieux (2)
- Groupe inscrit dans la durée (2)
- Liberté de parole (1)
- Plaisir de se rencontrer (1)
- Recul et analyse de sa pratique dans le Groupe d'analyse de pratiques (1)
- La qualité des débats après les conférences (1)
- Qualité des échanges dans le groupe d'analyse de pratiques (1)
- Plusieurs entrées dans la formation : y entrer par là où l'on est pas en difficulté (1)
- Qualité des formateurs du Groupe d'analyse de pratiques (1)
- Proximité (1)

6. Les points d'insatisfaction

- Manque de disponibilité pour participer (5)
- Sentiment de décousu, ordre du jour pas assez détaillé, impression de réunions « déjà vécues », difficulté à rester centré sur l'objet, à définir l'objet (4)
- Clivage jeunes professionnels / anciens, difficultés à prendre en compte les demandes des jeunes professionnels (3)
- Difficultés à avancer sur la question du réseau, positionnement « flou » des institutions (2)
- Difficulté à capitaliser le savoir dans de l'opérationnel (2)
- Manque d'évaluation en cours de projet (2)
- Manque d'assiduité de certains dans le Groupe d'analyse de pratiques (1)
- Contexte d'incertitude sur les moyens (1)
- L'importance du chantier (1)
- Mise en place trop rapide de la formation (1)
- Lieux des conférences peu accessibles (1)
- Référent du projet (?) du réseau (?) : confusion, manque d'un cadre clair (1)
- Manque d'apport pour évaluer sa propre pratique (1)
- Annuaire des ressources locales pas réalisé (1)
- Manque de coordination des trois axes de formation (1)
- Difficulté à réunir le comité de pilotage (1)

**Annexe 3 : « pré-bilan »
du Groupe d'analyse de pratique par
MM. Drimmer et Bruneteau**

**Premières observations sur le fonctionnement du
Groupe d'analyse des pratiques**

Patrick BRUNETEAUX

Alain DRIMMER

Sommaire :

I. Méthodologie

- 1.1 L'intérêt d'une coanimation : allier approches psychologique et sociologique
- 1.2. L'échange structurant : valoriser les savoirs des professionnels
- 1.3. Du bon usage des sciences humaines : se remobiliser face aux difficultés du terrain
- 1.4. Le Counselling : valoriser et développer les compétences relationnelles des professionnels

II. Le déroulement de la formation

- 2.1. Historique du groupe**
- 2.2. La dynamique psychologique de la souffrance des professionnels et ses répercussions dans la formation
- 2.3. Les apports de la formation

III. Bilan

- 3.1. La dynamique du groupe ; le désir de construire un réseau inter-institutionnel
- 3.2. Les difficultés

IV. Conclusions

Premières observations sur le fonctionnement du Groupe d'analyse des pratiques

I. Méthodologie

1.1 L'intérêt d'une coanimation : allier approches psychologique et sociologique

Pour animer le groupe d'analyse des pratiques de travailleurs sociaux du 95 Est, nous avons été mandatés par le groupe de pilotage mis en place par SYNERGIE, sur le thème « souffrances des jeunes ».

Le choix d'une co-animation a été dicté par le désir de marier clinique et lien social.

Le travail du psychologue consiste d'abord à assurer l'animation du groupe, à se soucier de sa bonne marche, à fixer le cadre et ses règles du fonctionnement, et créer un espace de liberté et de confiance indispensable à la libre expression de chacun et à l'esprit d'une formation.

Ensuite, il doit donner une grille permettant de décoder l'interaction entre les participants, et des participants vers leur public. Nous sommes ici dans un cadre de **clinique systémique**.

Il doit former les participants au Counselling qui est par essence l'outil de travail en prévention, tel que prôné par l'OMS.

C'est le travail du sociologue que de transmettre le savoir qu'il a acquis sur le terrain et intellectuellement, pour clarifier et décoder le poids et l'influence de la culture de la cité sur les sujets que nous sommes amenés à rencontrer.

Enfin, il importe de connaître le parcours des personnes en difficulté pour mieux comprendre leur histoire, leur fonctionnement et la perception qu'ils ont des travailleurs sociaux. C'est donc une **sociologie clinique du sous prolétariat**.

1.2. L'échange structurant : valoriser les savoirs des professionnels

La formation continue signifie un échange structurant entre les deux parties. Nous refusons la **toute puissance de l'expert**, même si nous assumons un rôle d'expertise, renvoie au refus :

- De l'expert qui sait tandis que les stagiaires ne sauraient prétendre à une compétence sur le réel.
- Monopolisant la parole pendant de longues « conférences ».
- Sanctionnant les stagiaires ou passant son temps à les juger à l'aune de ses références théoriques.

L'échange structurant est d'abord un échange reposant sur ce que nous appelons une **Commune Humanité** : chacun peut évoquer son expérience, ses lectures, sa vision du monde, dans le respect des points de vue des autres. Il est structurant au

sens où l'expert ne se défausse pas de son rôle qui est d'aider les stagiaires à progresser dans leurs compétences.

Les techniques de base permettant de poser cet échange structurant sont :

- **L'implication libre** : le sujet est libre de s'exprimer ou non et lors des exercices et jeux de rôle, il peut mettre en avant son joker. Les formateurs veillent aussi à ce que tous ceux qui veulent s'exprimer puissent le faire, sans que de « fortes têtes » ne viennent monopoliser la parole.
- **La distillation opportuniste des savoirs**. Au lieu de plaquer ses connaissances dans le vide, le formateur prend appui sur les échanges afin de les retraduire dans ses concepts et proposer ainsi une série de courtes interprétations qui viennent en appui des compétences révélées par les stagiaires. Cette méthode suppose une prise de notes rigoureuse et l'articulation des concepts des stagiaires avec ceux du formateur.
- **L'écoute et la reformulation**. Chacun doit écouter l'autre et lors d'un débat « qui part dans tous les sens », surtout pendant la phase de lancement, il est nécessaire de bien enregistrer les différents points de vue. Pour ce faire, il est régulièrement procédé à la technique de la reformulation, suivie à nouveau d'un débat pour entériner et relancer de nouveaux enjeux. **Seule la logique du binôme autorise un tel fonctionnement d'implication et de distanciation**. Quand l'un évolue avec le groupe, l'autre profite du retrait pour **objectiver** les productions.

1.3. Du bon usage des sciences humaines : se remobiliser face aux difficultés du terrain

Notre logique d'intervention consiste à libérer les professionnels d'une vision mécaniste de la sociologie et psychologie cliniques : en effet, pour sortir les stagiaires de la posture de victimes, il convient de leur montrer que les contraintes sociales ne veulent pas dire enfermement dans des **déterminismes**. Tout au contraire, la connaissance de ces boulets sociaux est incontournable pour s'en servir comme **leviers** et agir sur un monde social dans lequel on est agi.

« Ce que le monde social a fait, on peut le défaire » P.Bourdieu,

Notre désir, en exposant les résultats des recherches en sociologie et en psychologie, est que ceux-ci doivent nous aider à comprendre d'où viennent les sujets que nous accueillons dans notre pratique quotidienne, non pas pour excuser leurs comportements, ni les prendre en pitié, mais pour éviter de **reproduire des stratégies inopérantes**. Notre objectif est de mieux connaître les populations que nous sommes amenés à rencontrer pour mieux entrer dans leur monde et communiquer avec elles. Cette démarche nous a conduits à mettre l'accent tant sur les violences des jeunes que sur celles des institutions. Cet aspect déplaisant n'en est pas moins indispensable si l'on veut s'inscrire dans une **démarche de changement**.

Cette connaissance évite de se faire manipuler ou bien de froisser inutilement nos interlocuteurs. Par exemple une assistante sociale peut être vue comme faisant

partie de la classe des nantis à qui il faut demander de l'argent ou des aides. Sachant cela, celle-ci peut refuser dans un premier temps de jouer le jeu et engager un dialogue plus profitable sur les besoins réels de l'interlocuteur.

Avoir travaillé sur les représentations du jeune à l'égard du travailleur social sert les deux parties : le jeune peut se « vider la tête » et se faire plaisir en se racontant des histoires, ou bien il fait sa crise. Au lieu de se crispier, le professionnel saura attendre le moment propice pour engager un dialogue constructif, bien que non-directif.

1.4. Le Counselling : valoriser et développer les compétences relationnelles des professionnels

C'est ici que, forts de notre connaissance de la culture, des mœurs et des mécanismes psychologiques de notre public, le Counselling va nous aider à devenir **efficaces** dans notre travail de prise en charge et d'accompagnement.

Il va nous permettre de bien comprendre la problématique actuelle du sujet, telle qu'il la vit **ici et maintenant**, les options qui se présentent à lui, et les choix qu'il envisage. Ces données vont nous permettre de comprendre comment nous pouvons **l'encourager** dans la direction qu'il va découvrir ou valider en parlant avec nous.

Les techniques de base du Counselling (reformulation, reflet des sentiments, questions ouvertes et fermées, silence, confrontation cf site comment dire) sont faciles à apprendre, mais relativement difficiles à utiliser systématiquement et durablement dans une pratique professionnelle. Les stagiaires ont pu se rendre compte à partir de tout un ensemble de jeux de rôles que l'application des principes de l'écoute active suppose toute une intériorisation de ces techniques.

Ces techniques paraissent faciles et « naturelles » mais demanderaient, pour être appliquées avec aisance, un apprentissage plus long et des remises à niveau régulières.

Tous les participants ont pu les uns devant les autres, publiquement, constater qu'ils ont tendance à prendre en charge et à tout penser à la place des jeunes, et à intervenir de manière intempestive dans les propos et le déroulement de la pensée de leurs « clients ».

L'application répétée des exercices les a convaincus de l'efficacité de la démarche et il nous semble qu'un des bénéfices majeurs de la formation réside dans le sentiment d'utilité immédiate du Counselling. Eux-mêmes sont convaincus d'en être encore au stade de l'initiation, et manifestent le besoin de renforcer ces acquis.

Le Counselling n'est pas qu'une technique, c'est une **attitude**. Elle consiste à croire en l'individu en face de soi et en ses capacités à surmonter les défis de sa vie quotidienne.

Surmonter ces défis en utilisant des moyens qui lui sont propres et sans que le travailleur social lui impose ses solutions ne peuvent être issus que de l'expression de sa vision du monde.

Cette distanciation permet à chacun de retrouver sa place : au jeune d'exprimer et de résoudre son problème, au travailleur social de créer cet espace et cette écoute pour la favoriser.

II. Le déroulement de la formation

2.1. Historique du groupe

Après avoir rencontré les responsables du projet et le groupe de travail, nous pensions ainsi être bien préparés pour démarrer ce groupe d'analyse des pratiques. Toutefois nous n'avions pas pris toute la mesure de l'information concernant la souffrance des acteurs de terrain, à savoir les travailleurs sociaux de la région. Le manque de moyens, le manque de soutien des politiques, un réseau embryonnaire. Et le pessimisme, le sentiment d'impuissance qui l'accompagne.

Nous avons démarré avec un groupe de 12 personnes enthousiastes, puis le groupe s'est stabilisé autour d'un groupe de 5 personnes régulière, et 4 autres venant par intermittence.

Si la question de la souffrance du professionnelle est centrale pour expliquer les difficultés du groupe d'autres facteurs entre en compte : 2 personnes vont quitter leur poste en cours d'années, les grèves de l'automne vont rendre difficile la présence à ce groupe matinal, enfin une disparité de niveau de qualification (de l'animateur de quartier à la psychologue clinicienne) qui posera problème (nous y reviendrons).

Reste que pour comprendre certaines des difficultés rencontrées, il nous faut aborder la question de la dynamique psychologique de la souffrance.

2.2. La dynamique psychologique de la souffrance des professionnels et ses répercussions dans la formation

Pour que des professionnels souffrent et s'installent dans la souffrance, il convient de comprendre par la clinique que ceux-ci **peuvent avoir besoin de se trouver des excuses**. La question de la souffrance est marquée par cette ambivalence : de même que le jeune qui essaye un nouveau produit psycho-actif le trouve au début assez répugnant (nausée, vomissements, dégoût), pourra tout de même s'installer dans la dépendance et finir par y trouver du plaisir. De même le professionnel qui souffre peut y trouver des bénéfices, et finir aussi par s'y sentir très attaché.

Cette souffrance souvent vécue dans le repli solitaire, sectaire et indigné, conduit le professionnel à invalider la formation qui lui permettrait de sortir de son isolement et qui lui donnerait des armes pour se sentir plus efficace. Ils peuvent exiger que nous nous plions à

- Leur format de travail : tel le psychologue qui exige des études de cas et qui renvoie toute l'analyse des pratiques à un contexte social inutile, car ne relevant que du symptôme
- Leur niveau de compétence : un animateur qui n'est venu qu'à la première séance, a précisé qu'il ne comprenait pas les discussions entre éducateurs et psy.
- Le groupe demandant des injonctions et des recettes : « dites nous ce que nous devons faire »

La séance plénière mise en place pour relancer le groupe a permis de faire émerger une autre très belle excuse : la logique de l'urgence : « on a pas le temps », « il y a eu

un empêchement de dernière minute », « c'était mes vacances », « j'étais seule dans le service ». Il est vrai qu'il n'est pas toujours possible d'assister à toutes les séances (grèves, démission du poste). Mais, l'excuse apparaît lorsque le stagiaire disparaît..

C'est un syndrome bien connu en entreprise: lorsqu'on souffre dans un poste où l'on est par exemple harcelé, on finit par perdre confiance en soi, et avec le temps et le stress, par ne plus avoir la force d'en partir. Chemin faisant, on se trouve de bonnes excuses pour y rester : j'ai besoin de l'argent, c'est près de mon domicile, qui aura envie de me recruter ailleurs, etc. Si bien que le professionnel fini par trouver plus confortable de gérer seul sa souffrance quotidienne plutôt que de se risquer dans une mise au jour de ses difficultés qui l'expose à être remis en cause dans ses compétences.

2.3. Les apports de la formation

Les objectifs de la formation étaient centrés autour d'un enjeu cognitif : l'analyse des pratiques. Une pratique professionnelle associe le public et les partenaires, d'où les deux axes de déroulement de ce stage. Le travail s'est organisé autour

- De la compréhension des mécanismes de fonctionnement des jeunes lors de leurs interactions avec les institutions (ce qui excluait l'approche sociologique classique sur les modes de vie en général). D'où la polarisation assez rapide sur les perturbations (conduite d'échec, violences ostentatoires)
- Des difficultés à travailler avec d'autres professionnels.

La formation en 10 séances a permis de poser un cadre évolutif souple permettant de saisir les pratiques sous l'angle des difficultés, voire des impasses, puis d'aborder les pratiques sous l'aspect des **compétences** relationnelles des professionnels.

Tout d'abord, il a été possible d'établir un diagnostic participatif. Les stagiaires ont pu, individuellement, en séance plénière, collectivement en petits groupes, poser leurs difficultés professionnelles.

Par :

- L'écoute réciproque
- La création de niches d'intimité : exercices en duo avec résumé par le partenaire, ce qui permet de ne pas exposer soi-même ses propres problèmes et initie le partenaire à l'écoute active, c'est à dire en fin de compte au Counselling.
- L'alternance d'action et de réflexion : la reformulation est régulièrement proposée par le formateur, qui se donne à voir comme « modèle » expérimental pour restituer la pensée différenciée ou congruente d'un groupe
- Des exercices et jeux de rôles

Il a été possible de dépasser les gênes et les silences régulièrement convoqués par les formateurs qui donnent une parole à froid ou qui parlent longuement pour ensuite donner la « parole au public ».

III. Bilan

3.1. La dynamique du groupe ; le désir de construire un réseau inter-institutionnel

Le groupe a été constitué de 6-7 personnes en moyenne par séance (sur 14 inscrits initialement : 5 virent très régulièrement, 4 par intermittence dont 2 quittèrent la formation en raison de mutation, 5 quittant le groupe faute de pouvoir s'y intégrer).

Le groupe a fait preuve :

- D'une très forte motivation, en particulier chez ceux qui étaient dans la présence régulière
- De qualités d'analyse pendant les exercices, rendant de ce fait la formation vivante et dialectique
- D'une ouverture au groupe se témoignant par la forte implication dans les jeux de rôle dans le respect mutuel des stagiaires
- D'une capacité de déconstruction du réel autorisant une véritable communication entre les savoirs experts des formateurs et ceux des stagiaires.
- De créativité, par exemple dans l'étude des moyens de désamorcer la violence au moment de l'accueil.

Du fait de ces dispositions propices à la création, outre les échanges internes au groupe (jeux de rôle très dynamiques, auto-analyse sur les logiques de fonctionnement des jeunes face aux institutions), les stagiaires se sont impliqués dans les travaux suivants :

- Visites de sites professionnels
- Approfondissement des relations professionnelles à l'extérieur (début de partenariat)
- Constitution d'un fichier des partenaires potentiels sur la zone Est du Département.

3.2. Les difficultés

Ce type de formation suppose un engagement de la personne. Malgré les jokers et la libre disposition de soi-même, chacun est invité à se lancer dans des compositions diverses, exercices qui s'expriment dans la détente et parfois le rire mais qui impliquent un travail réel du stagiaire.

D'où, en début de session :

- Une partie du public désarçonné par ce changement de rôle. Les attentes consuméristes de certains les ont placés dans une angoisse d'agir devant le groupe.
- La diversité de provenance des stagiaires conduisant les formateurs à découvrir une configuration non prévisible. Quelques personnes se connaissaient mais la plupart ne travaillaient pas dans les mêmes institutions, ni dans les mêmes circonscriptions. Certaines étaient venues initialement à la demande du service et d'autres étaient mues par une demande personnelle claire.
- Des grincements structurels. Les différences de statut ont joué, tant par le haut que par le bas. Par le haut, une psychologue a voulu plaquer son cadre de fonctionnement en formation et, devant l'échec de sa tentative, est partie dès la

fin de la première session. Par le haut, on a vu que les animateurs vivent dans une certaine honte culturelle vis à vis des autres professionnels. De ce fait, ils sont venus par intermittence pour disparaître finalement.

A cette logique de cadrage initial se sont ajoutés des problèmes structurels valables pour tous les groupes de formation :

- L'affirmation d'une contrainte d'urgence qui sert de paravent aux angoisses liées à la découverte de soi devant les autres au sein d'une culture individualiste française où prime l'excellence solitaire.
- Un rapport à l'écrit problématique qui s'est trouvé confirmé lors d'un exercice intersession proposé en milieu de formation.

IV. Conclusions :

Une formation composée par exemple uniquement de personnels de la PJJ ou de l'animation ne soulève pas de problèmes spécifiques dans la mesure où les personnes partagent tout un ensemble de référentiels communs.

Dans une logique « attrape tout », le groupe de travail a sollicité tous les acteurs du 95 Est, pour voir ensuite qui allait venir. Or un public aussi diversifié que des animateurs, travailleurs sociaux, chargés de prévention et psychologues n'allait pas pouvoir se mettre au travail de façon opérationnelle et immédiate sans une phase de prise de connaissance et sans un enjeu clairement défini.

On ne peut pas réunir autant de gens aussi différents professionnellement et institutionnellement et territorialement, sans qu'un ciment commun ne les réunisse. C'est ce travail que nous aurions dû faire avec le comité le groupe de travail : examiner comment chaque professionnel s'inscrivait dans une démarche globale de réseau. Ce travail préparatoire est d'autant plus nécessaire pour des jeunes professionnels peu formés qui se sont sentis « incompetents » et qui aurait pu trouver un espace pour valoriser leur compétences et leur connaissance des jeunes, s'ils s'étaient, au préalable, senti clairement engagés dans la démarche de réseau.

Reste que ce réseau sur la souffrance psychique des jeunes est encore à une phase expérimentale et tâtonnante et que les institutions ne sont encore engagée dans une démarche globale sur cette question.

D'où ce bilan contrasté : il témoigne à la fois de la possibilité de faire un travail dynamique avec des professionnels désireux de faire émerger un partenariat, mais aussi des limites de cette démarche volontariste tant qu'elle n'est pas co-portée par les institutions elles-mêmes.

Si un deuxième groupe d'analyse des pratiques devait voir le jour, il conviendrait que chaque participant soit associé à la démarche de réflexion stratégique préalable, ce qui nécessiterait de nouvelles rencontres avec les institutions, des décideurs et des professionnels concernés, afin de mieux définir les conditions concrètes de leur participation.

Patrick BRUNETEAUX

Alain DRIMMER

Annexe 4 : Bilan du Groupe d'analyse de pratique par MM. Drimmer et Bruneteau

Restitution de la dynamique de la
“ formation pour la création d'un réseau Est Val d'Oise ”

Patrick Bruneteaux et Alain drimmer
Corps et Ames – janvier 2004

SOMMAIRE :

1- Trois séances de définition de l'axe prioritaire de formation

1-1 Forces centrifuges et centripètes autour du cadre

1-2 Diagnostics et attentes

Diagnostic

Attentes de contenu

Attentes de ressources

2- Le déroulement de la session.

2-1 Le travail en séances : la culture commune autour des savoirs objectivés par le sociologue.

2-2 Le travail en séances : la culture commune échafaudée autour du counselling.

Le premier document remis à l'automne 2003, a la fin du cycle des 10 séances de formation, avait pour but de dessiner une première synthèse du travail accompli, comprenant un rappel des enjeux méthodologiques et leurs effets auprès des stagiaires, les principaux enseignements tirés de l'ensemble de la session de formation articulés autour d'une présentation du déroulement général des échanges et le bilan global de l'action. la formation a été suivie par une évaluation effectuée par Synergie et mise en œuvre par Emmanuel Meunier.

Dans ce premier document, il s'agissait d'offrir le point de vue des formateurs tant au plan de ce qu'ils ont fait que de ce qu'ils ont pensé de ce que pensaient les stagiaires.

Dans ce travail complémentaire, qui se veut relativement condensé afin d'être lisible, l'enjeu sera de livrer plus exhaustivement les points de vue des stagiaires dans les deux phases principales de la formation : les trois premières séances de formulation du cadre de la formation ; les axes principaux déroulés lors des six séances suivantes.

1- Trois séances de définition de l'axe prioritaire de formation

Il est clair que nous partions avec deux axes possibles de travail : l'un plutôt centré sur les souffrances des jeunes, comprenant en fait tout le spectre des problématiques possibles concernant ce public pris ou non en charge ; l'autre plutôt centré sur les professionnels, mettant en évidence les histoires locales de conflits et de partenariat interprofessionnel et interinstitutionnel, d'où émergerait le profil du réseau à redynamiser ou à définir.

Nous ne voulions pas a priori définir d'axe prioritaire, laissant aux stagiaires, dans le cadre d'exercices proposés par les formateurs, le soin de définir plus précisément le thème dominant du travail. Pour ce faire, il était indispensable d'écouter les stagiaires, de les aider à expliciter leurs difficultés professionnelles, leurs attentes tant en matière de travail personnel idéal dans leur cadre professionnel que dans le domaine de la formation proprement dite.

Notre méthodologie repose sur une écoute active du public assortie de relances :

Au moyen de contenus empiriques (point des connaissances scientifiques sur tel aspect évoqué par les stagiaires)

par des reformulations et des questionnements (afin d'initier les stagiaires au counselling et de permettre de tracer un ensemble d'axes de discussion repérables)

Lors de la première séance, les stagiaires, au nombre d'une douzaine, ont découvert cette forme de travail, sauf pour deux personnes connaissant la démarche de counselling ou l'ayant expérimenté lors de formations antérieures.

Trois publics se sont manifestés :

ceux qui ne pouvaient s'acclimater à ce cadre de participation nécessitant une logique de groupe et une mobilisation de soi. Ils ont disparu sans (trop) donner le sens de leur disparition.

ceux qui se sont saisis des instruments offert pour entamer une formation impliquant des transformations réelles de la pratique professionnelle. Ils se sont exprimés dans le cadre de l'évaluation effectuée par Emmanuel Meunier.

Le troisième groupe a été composé des intermittents qui ont pu venir suffisamment pour livrer un certain nombre de contenus ayant trait à leurs pratiques et aux limites de leur participation, autour du noyau dur (5 personnes) qu'ils voyaient systématiquement.

1-1 Forces centrifuges et centripètes autour du cadre

Le cadre posé était très souple mais simultanément très contraignant : en laissant aux personnes du temps pour exposer leur propre diagnostic, celles-ci étaient placées dans une logique de co-production des savoirs. La liberté de créer supposait aussi une mobilisation de soi dans un groupe en train de créer.

Cette logique collective de travail déplaçait la question de l'expertise. Tous devenaient les opérateurs :

des **diagnostics** sur tous les champs possibles de l'action professionnelle (impasses dans le travail tant avec les collègues, les autres institutions que les jeunes...)

des **attentes** dans le domaine des contenus de formation (contenus sur la souffrance des jeunes, meilleure connaissance des partenaires, apprentissages de techniques relationnelles...)

des **attentes** en matière de ressources mobilisables après la formation (capacité à constituer et à participer à un réseau, mise au point de projet réellement opératoire, techniques pratiques pour améliorer le travail en direction des jeunes...).

Le premier groupe, " **Exit** ", composé des personnes assistant uniquement à la première réunion, a mis en lumière leur vécu spécifique, défini par l'incapacité à s'impliquer dans une création de groupe. Le premier rapport à déjà évoqué les deux dimensions de ce détachement.

Soit les stagiaires ressentaient une impossibilité à s'exprimer en groupe, soit ils voulaient au contraire que ce qui se passe ne soit que la reproduction de ce qu'ils savaient faire individuellement.

Dans le premier sous-groupe, on retrouve les intervernants se percevant comme les moins cultivés (les animateurs), dans l'autre, les intervenants se percevant comme les leaders naturels dans le champ sanitaire et social (les psychologues).

Lors de la restitution du 2 novembre, les membres du réseau Synergie ont pris conscience de ce hiatus en découvrant que seuls les professionnels les plus légitimes sont présents dans le réseau tandis que les animateurs, les adultes-relais et tout autre médiateur plus ou moins informel ne sont pas encore associés à la dynamique du réseau. Autrement dit, la logique de fuite propre à la formation est un cas particulier et presque un zoom d'un phénomène structurel plus large qui concerne le jeu des positions de pouvoir (intériorisé dans la honte) dans le champ sanitaire et social.

Devoir parler en public, devoir formaliser sa pratique, devoir se confronter aux savoirs de professionnels perçus comme " plus compétents " mettait en quelque sorte la barre trop haute (croyaient-ils) pour ce public issu territorialement et socialement du public de référence, sans être pour autant d'anciens " jeunes en difficultés ". Un propos du seul animateur abandonniste : *" Je suis déjà venu à une formation. Je bipais rien de ce que disaient les éducateurs et les psy. Je leur ai dit. Nous on doit exister "*. Ce jeune a pourtant parlé mais toujours en invoquant les difficultés à travailler en groupe.

Dans le second sous-groupe, illustré par un clash expérimental avec une psychologue trahissant une attitude paradoxale de toute-puissance, la participation était sous condition : le professionnel ne resterait que s'il pouvait piloter des analyses de cas de jeunes, toute autre dimension de la formation, à commencer par l'analyse du " contexte social ", conduisant nécessairement à l'échec puisque les prises de risques et autres conduites problématiques des jeunes (dont la violence envers les professionnels) ne sont que des symptômes d'une souffrance uniquement déchiffrable par l'analyse individualisée de chaque jeune, au moyen d'une interprétation orchestrée par le professionnel spécialiste : le psychologue : *" Je me suis trompée en venant ici ? On devait parler de souffrances psychiques. Mais le groupe ici parle de souffrances dues au contexte social. Si c'est cela je ne vais pas m'y inscrire ; les jeunes sur le secteur, je ne les connais pas. La souffrance psychique, ce n'est pas un problème de réseau mais de sujet, d'intrapsychique. On va ici attaquer le symptôme "*. La prétention à cadrer les autres révèle les dérives de certains praticiens dont la vision du monde est la seule grille de lecture possible valable pour tous sans débat.

L'étude des diagnostics et des attentes va donc être menée auprès des deux autres groupes, les intermittents " **Voice** " et le noyau dur " **Loyalty** ". Exit, Voice et Loyalty sont trois concepts inventés par l'économiste Albert O. Hirschman pour penser les groupes dans l'action publique. On peut fuir, protester ou demeurer loyal face au pouvoir. On peut transposer ces concepts dans l'analyse du groupe des stagiaires.

Les premiers n'ont pas demandé leur reste. La logique de la plainte emportait tout le reste.

Les seconds sont venus par intermittence pour participer un peu et aussi et surtout pour préciser leur malaise dans la session (urgence, incompréhension du cadre, absence de motivation personnelle).

Les derniers ont joué le jeu de la création tout au long du cycle annuel de formation. *" cette démarche tâtonnante, nous on l'approuve "* ; *" la libre*

circulation de la parole apporte une grande satisfaction. Ça donne envie de continuer”.

Le groupe “ Exit ” et celui des Intermittents, “ Voice ” ont fait part de leur malaise, de leurs réserves. Voici les principales :

le sentiment de débordement : l’urgence, les catastrophes de dernière minute, les réunions incontournables.

la perte : ne pas voir l’objet de la formation, se sentir perdu dans un groupe inconnu, se sentir mis en abîme lorsque se dessine le travail à faire en formation.

la retenue : mettre le nez là où ça fait mal, ne pas oser parler de peur que la hiérarchie en soit informée, craindre d’engager son institution.

les contraintes : impossibilité de venir régulièrement compte tenu des logiques du travail (travail proprement dit, congés, maladies, projets personnels), avoir une équipe ou une institution qui ne soutient pas le stagiaire, difficultés de venir sur les lieux.

les peurs : peur de parler en public, notamment devant des gens perçus comme plus cultivés, peur d’aborder des dysfonctionnements qui pourraient décrédibiliser la personne.

1-2 Diagnostics et attentes

Reprenons la logique du travail dans cette formation. Les formateurs proposaient une écoute active afin de recueillir dans un premier temps les plaintes, les raz le bol, les incertitudes, les attentes professionnelles, les désirs personnels, les objectifs attendus, les contenus souhaités. De cet ensemble de motivations, il est possible de distinguer deux grandes catégories : les diagnostics et les attentes. Ces dernières se découpant en deux axes, les attentes de contenu pendant les séances et les attentes en matière de capacité opérationnelle à la fin de la formation.

diagnostic

Les trois premières séances ont été l’occasion de conduire une série de débats selon la trame

exercice

formulation par un tiers

relances par un formateur

débat plénier

reformulation synthétique par le formateur en fin d'exercice

Ces débats construits quoique très ouverts ont permis de mieux appréhender les raisons pour lesquelles les personnes estimaient que l'état actuel du travail en direction des jeunes était jugé insuffisant.

Synthèse par ordre décroissant (et avec des réponses à choix multiples) des auto-diagnostics produits par les stagiaires.

-Impasses sociales : *“ trop de jeunes pour lesquels leurs problèmes sont tellement lourds et cumulés qu'on n'a plus de réponse ” “ les situations sont de plus en plus dégradées ” ; “ ça commence de plus en plus jeune ” ; “ il y a de nouveaux problèmes avec des jeunes SDF ” “ les jeunes sont livrés à eux-mêmes alors qu'ils sont censés être encadrés ”* (7 réponses)¹.

-Urgence : *“ On est débordé pour faire de la prévention ” ; “ on fait du colmatage ” , “ on est débordé ” ; “ On reçoit les gens à la chaîne. On n'est qu'un tiroir-caisse ”* (4).

-Impasses professionnelles : *“ les jeunes ont fait le tour des institutions ” ; “ On a pas d'outil ” , “ on est démunis de moyens ” ; “ les jeunes supportent de moins en moins les professionnels ” “ A 18 ans il n'y a plus de dispositif pour les recevoir et c'est l'échec ” ; “ A part ça, on a l'air idiot parce qu'on ne peut rien proposer ”* (6).

-Isolement : *“ trop fort repli sur notre institution ” ; “ on ne se connaît pas ou que par téléphone ” ; “ On ne sait pas comment chacun travaille ” “ On fait chacun un bout du travail mais c'est dans la globalité qu'il faut travailler ” “ On a un réseau fermé. C'est toujours aux mêmes personnes qu'on s'adresse ”* (5).

Si on regroupe les trois derniers items relatifs à la pratique professionnelle, on se rends compte que les réponses sont alors plus du double de celles mettant uniquement en avant les problématiques des jeunes (15 contre 7).

Si le facteur “ isolement ” renvoie à une thématique du problème, les deux autres signalent une sorte de paralysie professionnelle. Il s'agit à la fois d'un trop et d'un pas assez. Il y a tellement de problèmes que l'on ne peut plus faire face. Simultanément, on ne dispose pas assez de ressources pour sortir justement de cette saturation.

C'est dire que les enjeux de la formation sont tels qu'ils font littéralement exploser les potentialités mêmes d'une formation cantonnée dans le linéaire, le progressif, le dépassement évolutif. Les stagiaires ont tout de même pu se rendre compte, derrière des bilans professionnels apocalyptiques, que

¹ Le décalage entre les items et le nombre de réponse tient le fait que la même phrase a pu être produite par plusieurs stagiaires.

l'usage de quelques outils d'interventions peuvent quand même changer les choses.

Attentes de contenu

Les stagiaires ne pouvaient faire le travail à la place des formateurs. Aussi n'ont-ils pas distingués ce sur quoi ils voulaient travailler. Ce qui est normal. Avant que les formateurs ne proposent des cadres de travail précis, de manière générale, les personnes souhaitaient “ *échanger* ” leurs “ *expériences avec les partenaires* ”. Le fait de se trouver en formation constituait déjà un contenu en soi, la réunion de personnes dans un même espace temps permettant d'apprendre des uns et des autres, en dehors de toute “ formation ” proprement dite.

C'est dire que, même sans formation ad hoc, il resterait à trouver des supports de “ forum ” entre intervenants du champ sanitaire et social. Synergie constitue déjà une plate-forme de ce type, avec les réunions du groupe de travail. Sans doute faudrait-il penser davantage à l'organisation de telles réunions entre professionnels de différentes institutions.

L'autre forte attente des stagiaires relevait de connaissances sur les jeunes, en particulier sur leurs violences, leurs prises de risques et leurs attitudes de confrontation/détournement pendant les entretiens ou lors des prises en charge. De nombreuses théâtralisations ont par la suite été réalisées autour de ces trois dimensions (violence, risque, insaisissabilité).

Attentes de ressources

Les stagiaires ont fortement exprimé le souhait de repartir avec des ressources mobilisables dans leur pratique professionnelle. Ils ne voulaient pas d'un cours sur les jeunes, ils ne voulaient pas de contenus dont ils n'auraient su que faire par la suite. Les échecs de formations précédentes, la peur de la “ réunionniste ”, l'âge des stagiaires, tout cela faisait que le réalisme primait.

Dans le cadre d'un exercice (fermer les yeux et se projeter sur la fin de la formation), les personnes ont été invitées à s'exprimer sur leur vision de la fin de la formation.

Synthèse par ordre décroissant des réponses à choix multiples (16 stagiaires présents) :

-il faut un débouché concret à la formation : “ *projets communs ou développer un réseau* ” ; “ *durer après avec du concret* ” ; “ *trouver des cliquotants pour intervenir avant que ce ne soit trop tard* ” (8)

Mieux identifier la carte locale : “ *Mieux connaître les missions et les objectifs des partenaires* ” ; “ *il y aura eu un échange d’expériences* ” (7)

-Il ne faut pas échouer : “ *Même si c’est petit, il faut repartir avec un minimum* ” ; “ *Il faut quitter l’urgence et le bricolage* ” ; “ *sortir des formations IUFM* ” (5)

2- Le déroulement de la session.

Avec le matériel recueilli pendant les trois premières séances, une série de propositions a été faite aux personnes présentes :

travailler prioritairement sur les relations entre les jeunes et les professionnels pendant les séances
et constituer en acte le partenariat par un travail d'inter-session.

Certes, le travail inaugural sur le " réseau " a été mené en séance. Plusieurs groupes avaient été identifiés. Le premier travaillerait sur l'existant (comprenant Synergie), le second porterait son attention sur le réseau constituable à partir des ressources composées par les stagiaires, le troisième devait effectuer un travail de prospection sur l'Est du Val d'Oise.

Ce projet a été revu à la baisse lorsque le groupe de 15 stagiaires du début s'est rétréci à un noyau dur de 5 à 6 personnes, avec des Intermittents qui venaient trop irrégulièrement pour entamer un travail sérieux, tant en séance qu'en intersession. Du coup, les trois sous-groupe ont fusionné pour constituer finalement un groupe unique travaillant sur les ressources du bassin désigné.

L'idée retenue a été celle d'un catalogue des institutions, avec une réflexion sur le contenu de la fiche de présentation. Mais il faut bien reconnaître que ce travail de formalisation a piétiné. Par contre, en intersession, des rencontres informelles sur sites ont été organisées par les stagiaires entre eux.

2-1 Le travail en séances : la culture commune autour des savoirs objectivés par le sociologue.

Posant un certain nombre de diagnostics sur les jeunes et sur eux-mêmes, les stagiaires ont livré un grand nombre d'informations qui ont servi de support pour un premier travail de fond. Celui-ci visait avant tout à faire réfléchir les personnes sur leurs propres représentations.

A partir d'histoires vécues composées par équipe de deux (et avec une présentation croisée afin de dépersonnaliser les objets), de dessins exposés et commentés en groupe, de présentations individuelles spontanées, il a été possible de collecter des informations de terrain à partir desquelles le sociologue a pu reconstituer des liens théoriques.

Cette montée en généralité, qui repose aussi sur la co-production des savoirs, a permis de mettre en perspective un certain nombre de représentations des stagiaires à partir du point de vue du formateur. Ce travail en acte, souvent en cours de séance, montre qu'il est possible de développer **une culture commune** à partir de langages différents et aussi de

points de vues différents. Le point de vue du chercheur n'est qu'un possible théorique, jamais imposé mais proposé comme exemple méthodologique de synthèse.

Par exemple, les stagiaires, segmentés dans des univers institutionnels fonctionnant avec leurs référents, leur boîtes à outils conceptuelles, peuvent se croire séparés dans leurs problématiques avec les "jeunes". Ces "jeunes" ont en effet été pensés à partir de catégories extrêmement dispersées : "*jeunes en précarité*"; "*jeunes connaissant une mauvaise vie*"; "*jeunes placés*"; "*jeunes livrés à eux-mêmes*"; "*jeunes en souffrance*"; "*jeunes SDF*"; "*individus*"; "*élèves*"; "*jeunes en grande difficulté*"; "*jeunes rmistes*"; "*jeunes en situation de précarité*"; "*les adolescents*"; "*le public des jeunes*"; "*la trentaine de cas connus*". On retrouve sans peine les termes les plus courants employés, ici par les assistants sociaux ou les éducateurs, là par les psychologues, là encore par les enseignants ou les conseillers principaux d'éducation. D'autres expressions sont transversales.

Derrière ces taxinomies pratiques, on observe que le terme "jeune" est accolé à un complément sémantique. Il y a finalement peu de concepts unitaires, comme "élève". Ces compléments ont une histoire. Ils se sont constitués dans le refus des dénonciations stigmatisantes : "*déviant, délinquant, voyou, blousons noirs, zonard, marginaux...*". Autrement dit, un premier élément de culture commune réside dans la disposition positive des professionnels à l'égard des jeunes. Comme pour le terme "personne", le mot "jeune" est l'aboutissement de l'histoire globale du travail social, qui accentue sa désidéologisation et préfère une neutralisation du langage qui peut aussi apparaître comme l'affirmation d'un respect de ces "personnes".

Ce que le sociologue a pu montrer, c'est aussi que le raccordement du mot "jeune" à une problématique (difficulté, précarité, souffrance, rmiste...) indique que l'on a affaire à **une classe de jeunes spécifique**. Statistiquement, cette population se retrouve majoritairement dans les quartiers populaires (cités d'habitat social, quartiers historiques marqués dans les grandes villes). La tâche du sociologue consiste ici à éclairer sur l'existence d'une culture commune "de fait" entre professionnels. Derrière l'opacité de l'émiettement des catégories, les professionnels ont affaire le plus souvent au même type de public.

D'où, par exemple, un travail entre l'école et le quartier, les CPE et les animateurs, parce que ce sont les mêmes jeunes qui vont dans les maisons de quartiers ou stationnent dans l'espace public d'une part et d'autre part connaissent l'échec scolaire, les retards scolaires, ou sont présents en cas de violences diverses. La formation a permis de favoriser, pour certains stagiaires, ce type de rapprochement. Ce sont bien les jeunes issus des milieux les plus pauvres qui circulent dans les foyers, arpentent les bureaux de la vie scolaire, traînent en bas des barres ou dans les rares lieux de loisir qu'ils se sentent en droit d'investir (n'oublions pas que le conservatoire et la musique savante ne sont guère accueillent pour les tenants du hip hop). Il y

a des moments où il faut davantage se positionner que dans d'autres. Pour les formateurs de Corps et Ame, le public est homogène et dessine facilement les contours d'une culture commune pour les professionnels passant malheureusement leur temps à les croire hétérogènes parce qu'ils passent leur temps à défendre leur territoire d'intervention.

Il n'y a sans doute pas de hasard si le noyau dur était composé de personnes qui accrochait à ce regard. Suite à une visite professionnelle dans le milieu de travail d'un partenaire, un stagiaire assidu dira : *“ On parlait des mêmes jeunes, ces jeunes en révoltes, les jeunes que je peux voir en consultation. C'était des jeunes dont les familles connaissent les mêmes difficultés ”*. Un autre a fait le bilan suivant : *“ On peut réciproquement s'apporter beaucoup de choses maintenant. On sait que l'on a les mêmes individus ”* (éducateur et CPE).

C'est ce terrain de vie commun, marqué par tout un ensemble de traits partagés, qui permet d'ouvrir sur la **subculture de ces jeunes**, marquée par **l'altérité**. A partir de documents, les stagiaires ont été invités à comprendre pourquoi des acteurs humanitaires (pompiers, médecins) sont aussi agressés ; cette ouverture par la gratuité apparente a permis de dessiner les contours de cette altérité du monde jeune, dont la distance à notre propre monde se devait d'être explorée : toute la question de la prise en charge de tel ou tel jeune réside d'abord dans l'appréciation du degré de distance au monde ordinaire (place dans l'économie informelle et dans le jeu des réputations, ancienneté dans le passage à l'acte, niveau de précarité des parents et histoire du jeune dans la famille, niveau scolaire et rapport à l'école...). Certains animateurs issus des quartiers où ils travaillent et où souvent ils opèrent comme des sortent de leaders sociaux convoquables à n'importe quelle heure du jour et de la nuit - *“ j'ai l'impression d'être la maman. J'ai l'impression de travailler 24 heures sur 24. J'ai tendance à tout faire ”* - voient bien cette altérité, dans la situation de porte à faux qui est la leur et qui leur permet d'acquérir une lucidité sur la perception des institutions par les jeunes. En effet, qui pourrait croire, si on ne les croyait, que *“ certains jeunes ne veulent pas aller à la Mission locale car c'est un autre territoire ”* ? L'altérité, c'est aussi et avant tout lire notre monde commun comme un monde étrange voire étranger.

Au lieu de plaquer un cadre préfabriqué (entretien identique pour tous, imposition des mêmes devoirs) sur tous les jeunes, il est nécessaire d'entrer un minimum dans le “ bon niveau ” de monde du jeune reçu afin de créer d'abord **un lien minimal informel** à partir duquel les choses pourront évoluer. Que ce soit en secteur ou à l'école, au CMP ou en foyer, cette différenciation est déjà opérée par les stagiaires. Il s'agissait de l'affiner. Un détour par le travail des relais santé en France a servi de passerelle pour travailler sur les nouveaux savoir-faire nécessaires pour reprendre le contact avec nombre de jeunes “ désocialisés ”. L'usage du counselling a permis d'offrir quelques modes comportementaux pour recréer le lien.

Le travail du formateur sociologue a enfin visé à décentrer les stagiaires en leur montrant que leurs relations avec les jeunes s'inscrivent dans une société globale. Ainsi, ce qu'on appelle la violence des jeunes ne doit pas masquer l'ensemble des violences institutionnelles. Des deux côtés, les violences se nourrissent mutuellement et dessinent un cercle vicieux de la provocation et de la démission. Comme disait un stagiaire, *“ il y a toujours des profs en retard mais pour eux il n'y a pas de billet d'absence. Il y a deux poids deux mesures qui cassent aussi ton travail avec certains jeunes qui ne rappellent ça ”*. D'autres stagiaires ont avancé d'autres formes de violences institutionnelles : *“ La violence, c'est quand on produit d'abord la violence de l'absence de solution. Avec des jeunes catapultés de foyer en foyer. Il y en a qui ont connu des dizaines de familles d'accueil ”* ; *“ la violence, elle tout le temps présente dans nos propos. On n'est pas formé pour la voir ”* ; *“ la violence, c'est la politique d'achat de la paix sociale avec le salariat du caïdat, le morcellement des mômes d'un service à l'autre parce que l'on ne sait pas se poser ensemble ”* ; *“ Quand on parle avec un jeune avec nos codes trop construits, là on crée de la violence. Rien que le vocabulaire. On domine par la violence. L'autre dit : 'Moi je te fous un pain dans la gueule' Pour eux, une paire de gifles, ça leur ferait moins mal car ce code leur apparaît comme une insulte. Ils ne possèdent pas ces codes, ils paniquent et 5 minutes, on peut leur faire tout dévaster. La parole peut déclencher beaucoup de choses ”*.

2-2 Le travail en séances : la culture commune échafaudée autour du counselling.

Pendant les six séances de travail qui ont précédé la séance de bilan, la démarche d'accueil du jeune (ou des parents) en fonction des principes du counselling a constitué un des axes majeurs de la formation, mettant en relief les principes de “ techniques ” relationnelles moins directives que celles qui sont utilisées par les professionnels. Ces outils favorisant une écoute active et un lien plus légitime entre eux et les jeunes reposent sur un petit nombre de principes qui, rapidement assimilables, supposent par la suite de nombreux “ exercices ” et adaptations pratiques qui ont trouvé leur point d'ancrage dans des jeux de rôle renouvelés et co-construits par le groupe et les formateurs :

- scène d'arrivée d'un jeune dans une salle d'attente et qui apostrophe tout le monde sans être reçu ;
- scène de retard d'élèves arrivant dans le bureau du CPE ;
- scène d'agression verbale ou physique

Pour chacune de ces scènes, le principe est un peu le même que dans le théâtre de l'Opprimé. On part d'un événement perçu comme catastrophique par le stagiaire qui le restitue. Il est rejoué et co-construit par les membres du groupe, chacun pouvant intervenir pour stopper un acteur et proposer une autre configuration ; le formateur est celui qui stoppe le plus souvent, ou valide ou invalide la nouvelle représentation proposée.

Les séances ont été extrêmement riches, sérieuses, constructives et jalonnées par le rire franc et sympathique. Les liens entre professionnels se sont constitués dans ce partage théâtralisé des rôles. Fonctionnant comme une histoire du groupe, les jeux de rôles permettent de tisser du lien. Ce sont des temps forts qui soudent une mémoire du dépassement professionnel. Le noyau dur qui s'est pleinement impliqué dans ces représentations a ensuite actualisé les savoir-faire dans le travail. Les temps d'inter-session ont permis une expérimentation "réelle" des scènes relationnelles retravaillées. Les stagiaires ont pu, pendant les cinq séances de reprise, rapporter leur expérience du counselling, créant une dynamique de remobilisation à chaque séance.

Retours : *“ les pièces de théâtre, ça m'a beaucoup aidé. Il faut désamorcer les relations tendues mais pas en disant : 'calmez-vous'. Je reste plus à distance et j'en reparle plus après avec les gens. J'interviens moins vite ” ; “ ne serait-ce que ce que l'on a travaillé autour des manières de dire bonjour ” ; “ le théâtre nous a aidé à nous projeter, à comprendre l'altérité ” ; “ Les jeux de rôle pour moi, ça m'a permis d'augmenter ma capacité à supporter la violence du jeune sans me sentir plus en danger ” ; “ Les scènes jouées par les autres m'ont montré la violence. Avant je n'y avais jamais réfléchi, je n'y avais jamais été confrontée ; là je l'ai vu et j'ai vu comment on peut la gérer. Je ne sais pas si je saurais mettre ça en œuvre mais ça rassure ” ; “ Avant, quand je les virais, je n'analysais pas mes réactions. Avec le counselling, on sait déjà ce qu'on induit en fonction de la manière de poser la question ” ; “ je sais maintenant que l'on peut apprendre à ne pas faire monter la violence. Mais elle est là ” ; “ la formation m'a aidé surtout à voir mes lacunes, à voir qu'on n'est pas formé pour ça (gérer les conflits) ”.*