

Séminaire européen
« Enfants en danger, familles en danger »
Perspectives innovantes de l'intervention
socio-éducative en Allemagne, Belgique,
France et Pologne
Varsovie – Pologne
Centre de formation de l'Institut du développement des services
sociaux – Białobrzegi
23-24 novembre 2009

23 NOVEMBRE

INTRODUCTION DU SEMINAIRE

Anna RURKA :

Je m'appelle Anna RURKA et je suis la présidente d'EUROCEF et, au nom des organisateurs de cette réunion, j'ai le grand honneur de vous saluer et de vous accueillir. Vous arrivez de Pologne, d'Allemagne, de France, de Belgique, et nous avons aussi une personne de Suisse. Bravo pour tout le monde !

J'aimerais tout particulièrement remercier les représentants du Conseil de l'Europe, Monsieur Jean Marie HEYDT, Président de la Conférence des Organisations Non Gouvernementales du Conseil de l'Europe, Monsieur Gérard GRENERON, 1er vice-président, et Monsieur Michel JULIEN qui préside la commission « L'Europe et les enjeux mondiaux » de cette même conférence des OING.

Je suis satisfaite que la ville de Varsovie soit avec nous et je voudrais particulièrement saluer Madame Anna REPELEWICZ-IWANIUK, qui est chef de la section d'assistance sociale de la ville de Varsovie.

Chacun d'entre nous, les trois organisateurs, nous dirons pourquoi, pour nous, cette rencontre est importante. Pour moi, si on se rencontre aujourd'hui, c'est le résultat d'autres rencontres qui ont eu lieu auparavant, entre les organisateurs et entre nos organisations et nous nous sommes en commun engagés dans ce projet. Et sur le plan individuel, les personnes que nous avons invitées à cette rencontre et qui sont réunies dans cette salle, nous les avons rencontrées sur les chemins de notre vie, elles sont porteuses des questions toutes particulières qui nous mobilisent tous. J'estime que cet événement a un sens très personnel pour chacun d'entre nous.

A EUROCEF, nous travaillons sur ce projet depuis 2005, et enfin la réunion a lieu, grâce à l'engagement des institutions de Varsovie et de la région de Varsovie, à l'engagement de l'Institut de développement des services sociaux qui est partenaire de ce projet. Je remercie très sincèrement aussi les praticiens de Pologne, les assistantes sociales, les

directeurs, les centres du bureau de la politique sociale de la région de Mazovie qui assure aussi le patronage de notre événement. Tous ensemble, on vise le même objectif, c'est-à-dire partager nos connaissances, nos pratiques entre experts, volontaires, praticiens, assistantes sociales et étudiants.

Comme vous le savez, ce projet intègre 2 programmes : nous avons d'une part, des étudiants de diverses universités d'Allemagne, de Pologne et de France et le second programme concerne d'autre part, un échange entre praticiens et là on a des partenaires de France, de Belgique et de Pologne.

Enfin, il y a des volontaires, des bénévoles qui sont aussi dans le projet. Le partenaire allemand est à la fois dans le programme des praticiens des bénévoles et dans le programme étudiants. Et je suis aussi satisfaite que nous ayons parmi nous, des clients du travail social, des personnes qui bénéficient de nos activités et grâce auxquelles on peut faire quelque chose en commun.

Pour ce qui est d'EUROCEF, EUROCEF a comme objectif, depuis près d'une vingtaine d'années, de représenter les travailleurs sociaux de différents Etats auprès du conseil de l'Europe et ainsi de participer à l'élaboration des politiques sociales au niveau national et européen. On se déplace dans différents pays, on organise divers séminaires et on diffuse les expériences de pratiques professionnelles menées par nos adhérents, personnes physiques et morales qui composent EUROCEF. Le siège d'EUROCEF se trouve à Strasbourg. J'en suis Présidente depuis quelques années et je suis aussi à l'Université Paris Ouest Nanterre la Défense et je voudrais saluer mes collègues, et les étudiants de cette université.

Vous verrez dans le programme que chaque personne contribue, apporte quelque chose de particulier à ce projet donc c'est pour cela que le programme sera très diversifié.

Maintenant je cède la parole à Monsieur Pierre KLEIN qui va vous saluer au nom d'ATD Pologne.

Pierre KLEIN :

Bonjour. C'est peut-être un signe de l'Europe qui se vit que le partenaire français accueille en polonais, que le partenaire polonais vous parle en français. Mais Mascha, comme on est trois, va probablement nous parler en allemand... Je trouve cela un signe encourageant.

Avant de vous dire comment je me sens ce matin, je voudrais vous inviter à faire un grand bravo à Barbara ORZELOWSKA et à Anna RURKA, deux membres d'EUROCEF qui, depuis plus d'un an maintenant, préparent cette rencontre depuis VARSOVIE mais aussi depuis PARIS.

Vous ne pouvez pas vous imaginer ce que représente pour nos petites associations la préparation d'une telle rencontre et je ne vous dirai pas à quelle heure Anna et Barbara se sont couchées ce matin.

Ce matin je ressens de la joie dans le cœur, et c'est la première chose dont je voudrais parler. Pourquoi j'ai cette joie ? Parce que, il y a ici environ une centaine de personnes qui pendant 5 jours vont vivre la Pologne, être en Pologne, rencontrer des Polonais, découvrir des projets polonais. Et j'en suis fier, parce que j'ai la chance de vivre depuis 4 ans à Varsovie et je suis passionné par les Polonais. Je suis donc heureux que l'on permette à une centaine d'étrangers d'être là et de découvrir cette Pologne qui bouge, cette Pologne qui m'a conquise. Cela c'est mon premier bonheur ce matin.

Mon deuxième bonheur c'est que nous démarrons ce matin un projet qui va durer plus d'une année et qui va permettre à des personnes très différentes de dialoguer, de se rencontrer, de réfléchir ensemble, de partager ensemble ce qui les motive, les mobilise, les engage. Cela, c'est un peu de l'identité de ce mouvement qu'on appelle ATD Quart-Monde, ATD – A Tous la Dignité et c'est pour nous très important que, pour provoquer des transformations, on accepte de se rencontrer. L'innovation passe par la rencontre, passe par du temps pris ensemble, quand on est très différent. C'est pourquoi, nous ATD-Quart monde Pologne mais aussi ATD Europe, nous avons aujourd'hui invité, à petite échelle, quelques personnes que nous appelons des bénéficiaires des services sociaux, des personnes qui rencontrent au quotidien parfois des professionnels du social, parce que la vie est difficile, et parce que les réponses que nous avons construites les obligent à venir nous voir. Ils sont quelques uns aujourd'hui et nous espérons que, petit à petit, au fur et à mesure que le projet va avancer, le dialogue soit encore plus riche parce que plus de personnes pourront être avec nous.

Donc la joie parce que vous êtes en Pologne, vous les Français, les Suisse, les Belges, les Allemands, la joie parce que nous sommes ici très différents : des étudiants, des travailleurs sociaux, des fonctionnaires, des représentants d'ONG et ces personnes qui, parce que la vie est ainsi faite pour l'instant, ont à se battre tous les jours pour être en famille, pour donner un meilleur avenir à leurs enfants.

La deuxième chose que je voudrais vous dire est que, pour moi, ce moment est symbole de la détermination d'ATD Quart-Monde. Cette détermination dure depuis 50 ans et qui consiste à se mobiliser pour trouver de nouveaux chemins, pour ensemble sortir des difficultés que l'on peut avoir en tant que parents, des difficultés que l'on peut avoir en tant que familles, surtout quand on vit dans la grande pauvreté, trouver des chemins ensemble, avec d'autres qui trouvent aussi que ces situations ne sont pas acceptables. Le symbole de cette détermination, le symbole qui reste personnel et le rapport que j'ai rédigé il y a 6 ans et qui a été publié en français, allemand, polonais et anglais par ATD Quart-monde : « Précieux enfants, précieux parents ». Et quand je vois le titre de notre rencontre, nous ne sommes évidemment pas dans les mêmes mots mais on sent qu'on est

dans la même logique, dans le même élan. On parle d'enfants, on parle de familles, et on cherche ensemble comment soutenir au mieux ces familles, surtout quand elles vivent dans de grandes difficultés, en particulier à cause de la grande pauvreté que l'on trouve dans tous nos pays européens. Nous sommes déterminés, nous sommes têtus, nous restons engagés avec les mêmes personnes et on veut vraiment que ça change, et on continuera. Et la semaine dernière, 6 ans après la parution de ce rapport, un journal polonais assez important, par hasard probablement, mais le hasard est ce qui l'est, a publié plusieurs articles sur la question de ces familles et enfants en danger et notamment autour de ces questions d'interventions de protection de l'enfance, de placements d'enfants en familles d'accueil ou en institutions. Donc, on est aussi dans une actualité polonaise, en se retrouvant aujourd'hui ensemble dans ce centre. Je terminerais par dire une chose sur le rapport au temps. On est toujours tiraillé parce qu'on est face à des urgences. Les personnes qui sont avec nous, et qui connaissent la vie difficile à cause de la pauvreté, savent ce que cela veut dire l'urgence du quotidien. Il faut toujours avoir cela en tête, et à ATD Quart-Monde, on a au cœur cette urgence du quotidien qui nous pousse tous les jours à agir avec ces personnes. Face à cette urgence du quotidien, on a aussi la responsabilité de prendre le temps de travailler à cette rencontre. Cela veut dire que, en parallèle à cette urgence, ce qui nous est demandé, c'est une continuité durable, de chercher la compréhension entre nous, les personnes qui sont dans les métiers de l'aide et les personnes qui sont dans l'urgence du besoin de trouver des solutions pour leur famille. Il y a une tension entre cette urgence et ce besoin d'être durablement, et durant très longtemps, engagés ensemble. Et, encore une fois, je suis heureux que des étudiants et des travailleurs sociaux ont accepté de se lancer avec nous dans cette aventure qui va durer jusqu'à 2 années. On va devoir travailler ensemble et on prend le temps, on va essayer d'être le plus exigeant possible et on a conscience qu'en prenant le temps on construit de nouvelles réponses face à l'urgence. J'espère qu'ensemble dans un an on pourra dire : j'ai compris quelque chose sur ce qu'on doit créer ensemble, quelles innovations on doit mettre en place, tout en sachant que c'est quelque chose qui nous demande un engagement dans la longue durée. Merci

Mascha JOIN-LAMBERT :

Je m'appelle Mascha JOIN-LAMBERT, je représente Haus-Neudorf du nord du Lander de Brandebourg. Nous sommes un centre qui s'efforce d'aider les jeunes d'Europe, d'Europe de l'Est, à trouver une motivation à travailler pour le travail social. Je suis venu avec un groupe d'une vingtaine d'étudiants. La première chose que je voudrais faire, c'est de transmettre les salutations du Premier Ministre du Lander de Brandebourg qui assure le patronage de ce projet. Je suis satisfaite, et notre Premier Ministre, aussi que les gens se soient engagés à ce point pour trouver des réponses aux problèmes brûlants de notre réalité. Et je voudrais vous en montrer l'urgence à partir de mes propres expériences. Depuis de nombreuses années, dans mon pays, en Allemagne, les gens se tiennent tout le temps prêts à bondir pour agir contre les situations d'exclusion sociale qui sont

inacceptables pour eux. Ma génération observe cette détermination depuis de nombreuses années. Devant nos yeux, nous voyons des drames quotidiens qui concernent la pauvreté et l'exclusion. Même si le discours politique jusqu'à une période très récente ignorait le problème, les gens le voient sous le poids des difficultés, de l'indifférence qui incite au bonheur privé et professionnel, sous le poids des mots d'ordre de certains politiques, du lobbying. En dépit de tout cela, on se pose des questions sur nos valeurs, les valeurs que l'on voudrait suivre. Récemment j'ai parlé avec un jeune banquier qui me demandait avec quelles valeurs ces enfants pourraient vivre ? Je lui ai parlé de la pauvreté spirituelle et morale. J'aimerais dire que cette **dégringolade** (est-ce le bon terme) spirituelle a un impact sur la qualité de la vie, surtout pour ceux qui souffrent énormément, surtout parmi nos jeunes concitoyens dont nous ressentons qu'ils sont à la recherche d'une vie sans ségrégation sociale. Et c'est en observant ce qui se passe qu'est née l'idée de vous faire venir ici tous. Parce que d'un côté vous êtes des professionnels qui s'occupent justement de ces situations sociales mais vous êtes aussi des citoyens, des citoyennes qui ne tournent pas le dos au malheur, à l'injustice : vous voulez faire face à cette situation. J'estime que vous êtes aussi des personnes déterminées qui ne vont pas se sauver, vous qui êtes réunis ici vous avez pris la décision de faire face à cette réalité, vous avez décidé d'aider les gens qui souffrent et vous voulez de manière professionnelle, les soutenir et les aider à faire face à ces situations.

Sur cette voie, je crois qu'il y a 2 dangers auxquels vous êtes confrontés. Premièrement, le travail social et éducatif est aujourd'hui peu visible par l'opinion publique et n'est vu que par ceux à qui on porte assistance. Vous êtes un peu comme des cendrions, comme des pompiers qu'on envoie sur les lieux des sinistres sociaux. Vous devez veiller à l'ordre public et au calme. Contrairement à ces tendances, vous faites face à cette situation, vous vous défendez d'une telle qualification avec plus ou moins de bonheur, mais avec une prise de conscience importante. Vous êtes exposé à un deuxième danger, plus rampant: les personnes à qui vous vous adressez n'ont pas beaucoup l'occasion de vous aimer car plus elles ont vécu d'échec dans leur vie, plus elles se protègent de vous, elles se sauvent devant vous. Combien de déceptions! Combien de querelles entre vous mais aussi avec vos « clients » donc les personnes que vous soutenez.

Moi ce qui me trouble le plus ces dernières années, c'est que les travailleurs sociaux sont souvent perçus comme ceux qui prennent les enfants, qui enlèvent des enfants – Non ! Cette représentation enlève un certain potentiel de vie commune, combien d'occasions perdues pour apprendre les uns des autres et pour créer une société qui serait digne de l'Homme.

Maintenant dans ce projet qui vient d'être engagé, nous avons pensé mettre à votre disposition une panoplie d'outils pour que vous puissiez réaliser vos idéaux. Premièrement, nous avons pensé que, comme vous êtes des voisins, vous pouvez échanger vos expériences mais aussi vous soutenir mutuellement. Ce qui vous donnera de

la force, des idées et ainsi, vous vous sentirez moins solitaires dans votre travail, pour surmonter tous les obstacles. Les étudiants vont rencontrer des travailleurs sociaux expérimentés. Nous voulions pérenniser cette conscience que les jeunes ont besoin de moins de cynisme et que les plus âgés ont besoin de ce regard bienveillant des jeunes. C'est cet esprit collectif commun qui nous permettra de nous faire partager des idéaux communs. On veut aussi vous inciter à voyager dans les pays partenaires. Aujourd'hui, c'est nous qui sommes venus chez vous. On va aussi se poser des questions sur l'innovation. Il s'agit de partager des projets, en tenant compte que ceux qui préparent ces projets et ceux pour qui les projets sont faits ne sont pas si différents les uns des autres. Il s'agit de faire l'esquisse d'une nouvelle Europe, grâce à vous. Cela devient un voyage en commun de vous-mêmes et des familles qui ont besoin d'une assistance. Pendant un an, vous allez observer, écouter, poser des questions, réfléchir, et les plus jeunes d'entre vous vous allez dans quelques années nous remplacer, peut-être nous étonner par de nouvelles initiatives. Avec vous, les pauvres vont sortir de l'ombre et rayonner, briller sur toute la région.

Peut-être pensez-vous qu'on idéalise au début de cette nouvelle conférence; je ne crois pas que ce soit le cas. On a appris dans cette nouvelle Europe de l'Est, c'est vous qui avez cette chance de vous faire confiance mutuellement et c'est cette confiance qui nous permettra de faire sortir un trésor d'audace et en commun on pourra suivre ce chemin et on est là tous les trois uniquement pour vous aider. Je vous souhaite des vents positifs dans vos voiles.

Merci beaucoup.

Anna RURKA :

J'invite maintenant à nous rejoindre à la tribune Madame Anna REPELEWICZ-IWANIUK, du Bureau de la Politique Sociale de la ville de Varsovie et Monsieur Jean-Marie HEYDT, Président de la Conférence des OING du Conseil de l'Europe

Anna REPELEWICZ-IWANIUK :

Bonjour à vous tous. Je suis très heureuse de vous accueillir et de prendre la parole. Je tiens à partager avec vous l'expérience de la ville de Varsovie en ce qui concerne l'aide et l'assistance aux familles de Varsovie menacées d'exclusion sociale.

Mais d'abord, il faut que je vous présente la spécificité de notre ville. Varsovie est la capitale de la Pologne, c'est une agglomération importante de 1,7 millions d'habitants. Environ 3% de cette population bénéficie de l'aide sociale. A partir des études qui ont été effectuées sur la stratégie de politique sociale de la ville de Varsovie, et sur la stratégie de résolution des problèmes sociaux, qui a été arrêtée par le Conseil Municipal en 2009 et qui va être réalisée

jusqu'à l'année 2020. On a constaté que Varsovie n'est pas homogène : il y a 18 arrondissements, qui sont différents tant du point de vue du niveau de vie et de la richesse des habitants, que de la structure de l'emploi, et des problèmes sociaux qui s'y manifestent. Ainsi, si on compte, pour l'ensemble de la ville, 3% de la population qui bénéficie de l'aide sociale, ce pourcentage monte à 15% des habitants du quartier Praga Nord. Nous avons déjà effectué des études plus approfondies et nous avons établi un diagnostic selon lequel l'exclusion dans cet arrondissement commence dès le plus bas âge des enfants. Il y a un nombre très important d'enfants qui ne rentre pas dans le système éducatif, les parents ne les envoyant pas à l'école maternelle, l'obligation scolaire ne pesant sur les enfants qu'à partir de l'âge de 7 ans. Il y a donc un retard qui est pris par ces enfants par rapport à d'autres enfants d'autres quartiers.

Dans la stratégie, on prévoit la mise en place de différents programmes pour résoudre différents problèmes sociaux. A l'heure actuelle, à Varsovie, on réalise des programmes de prévention des problèmes liés à l'alcoolisme (programmes annuels qui résultent de dispositions légales), des programmes contre la diffusion du virus HIV (2008/2011), des programmes pour lutter contre les violences familiales, des programmes pour lutter contre les toxicomanies et la dépendance.

Il y a 4 nouveaux programmes en cours :

- programme de modernisation du système d'aide sociale : il y a différents organismes qui sont chargés de l'aide sociale à Varsovie et il faut donc assurer une bonne coordination de leurs actions mais cela nécessite aussi un changement des mentalités des professionnels.
- Programme « Varsovie ville amicale aux seniors » est actuellement en cours de consultation sociale. C'est un programme qui porte sur l'aide aux personnes âgées. Varsovie a une population qui vieillit. C'est à la fois la richesse de cette ville mais la question qui se pose est comment assurer à ce groupe social des services mieux adaptés.
- Programme emploi : Varsovie étant le centre de la *voïévodie*, les gens de toute la région viennent y travailler. Nous voulons rester une ville ouverte et avoir une très bonne coopération avec les employeurs pour créer de nouveaux emplois. On se propose aussi de faciliter les conditions de vie les mieux adaptées pour tous ceux qui viennent de la région. Cela concerne également les établissements scolaires, qui acceptent actuellement les enfants de toute la région, afin permettre aux parents de mieux assurer leur rôle professionnel.
- Programme « La famille » dont la phase de consultation sociale s'est terminée et on espère que jusqu'à la fin de l'année il va être accepté par le Conseil municipal. Ce programme

découle du diagnostic que dans certains quartiers les enfants ont des mauvais résultats scolaires qui influencent négativement l'avenir professionnel de ces enfants. Nous souhaitons travailler avec toute la famille, c'est la condition pour obtenir des résultats satisfaisants. Nous voulons contacter les familles dès la première scolarisation afin de tenter d'atteindre de meilleurs résultats. Et pour nous cette période de la première scolarisation est décisive pour lutter contre la reproduction de la pauvreté.

Les objectifs de la politique sociale c'est de renforcer les liens familiaux, la cohérence au sein d'elle, d'appuyer le développement de leurs potentiels, mettre à leur disposition des services de manière à faciliter leur meilleure intégration, réagir d'une manière rapide et flexible aux besoins de la famille pour éviter que le cumul des difficultés conduisent à la désolation des liens familiaux. Le programme « La famille » mais aussi la stratégie de la ville de Varsovie ce sont les fruits d'une collaboration entre non seulement non seulement des fonctionnaires mais aussi des représentants des ONG, des représentants du monde scientifique. On peut y accéder par internet et tout habitant de Varsovie peut contribuer aux forums, il peut également participer aux rencontres.

Ce programme a 3 axes prioritaires :

- La première priorité c'est de créer des conditions favorables à la vie en famille, dont l'objectif s'adresse à l'ensemble des familles qui habitent Varsovie. Nous voulons diffuser des informations sur ce qui est proposé, car souvent on constate que dans cette ville importante, les professionnels des différents secteurs ne savent pas toujours ce qui se passe dans d'autres secteurs. Par exemple le secteur éducation ne sait pas toujours ce qui est fait par les travailleurs sociaux. La coordination au sein des arrondissements se passe relativement bien, mais c'est plus difficile au niveau des sous directions des affaires sociales. Nous pensons que les familles ne savent pas où se présenter pour trouver aide et assistance. Nous voulons diffuser l'information directement aux familles concernées. Nous voulons aussi créer un outil pour transmettre à l'échelle de la ville tous types d'informations pour que chacun sache ce qui est proposé mais aussi pour que chacun bénéficie de données chiffrées : nombre d'enfants couverts par la tutelle, nombre de familles assistées, nombre d'enfants par famille, etc. Ces informations existent mais sont dispersées et nous voulons créer une base de données commune. Il faut ouvrir l'espace public aux familles. Ainsi, si la ville vend des terrains à des promoteurs, il faut tenir compte le sort des familles qui y habitent actuellement. Ce sont des familles assez pauvres et il faut prendre en compte des besoins de ces familles dans la création des nouveaux logements. On essaye aussi miser sur les compétences familiales et créer davantage des centres de conseil pour les familles dans chaque arrondissement où une assistance basique sera disponible. Par exemple,

si une femme après avoir accouché n'arrive pas à se débrouiller et en prendre soins, elle pourra s'adresser à ce centre situé à proximité de son lieu d'habitation.

- Le deuxième axe prioritaire s'adresse aux familles où il se passe quelque chose, les familles en crise, les familles où les enfants sont exclus ou menacés d'exclusion, les familles qui rentrent dans le système d'aide sociale ou judiciaire. Nous voulons créer une offre intégrée de services dans **le cadre du système local d'appui**. Nous voulons que les professionnels des différents organismes dans le périmètre d'un arrondissement travaillent ensemble et en cohésion, et non chacun de son côté. Par exemple, pour assurer aux jeunes et leur famille l'aide dans les différents établissements d'accueil de jour éducatif etc. Cela fonctionne déjà dans la ville de Varsovie, où il y a une centaine de centre d'accueil de jour, on veut les développer en mettant y intégrant un hostel qui pourraient accueillir des enfants d'un arrondissement qui auront besoin de protection, de les accueillir une nuit ou deux avec l'accord des parents, sans déroger à la loi. Cet accueil pourrait se faire en même temps que le travail éducatif avec la famille. D'autre part, on veut développer l'assistance familiale. L'assistant familial est un guide pour la famille qui les aide, par exemple à bien gérer le budget familial. Cette fonction de base qui consiste à apporter une aide aux enfants dans leur milieu de vie peut être assurée par l'éducateur de rue qui entrer en relation avec les enfants excluent socialement et qui actuellement ne bénéficient d'aucune forme d'aide.

- La troisième priorité est d'assurer la protection aux enfants placés en établissement, et la réintégration des familles des enfants placés. La meilleure forme de suppléance étant pour nous les familles d'accueil. On a quelques problèmes avec les candidats qui souhaiteraient devenir les parents d'accueil. On voudrait personnaliser le travail avec l'enfant. Actuellement, on réorganise les établissements résidentiels qui auparavant accueillait 100-120 enfants, maintenant la capacité d'accueil de ces établissements est de 30 enfants. Dans ces centres, on organise aussi des soutiens pour les familles d'accueil.

Voilà quelques principes de ce programme « Famille ». Il y a beaucoup d'établissements à Varsovie, 100 centre d'accueil de jour, 18 centre d'aide sociale, le centre départementale / communale d'aide à la famille, des organismes et institutions qui fournissent des services assez nombreux sans oublier les ONG. Nous voulons que tous ces acteurs coopèrent entre eux et que ce soit une aide cohérente et systémique. Voilà les problèmes sur lesquels nous travaillons à l'heure actuelle. Merci pour votre attention.

Anna RURKA :

Merci de nous avoir présenté de façon si complète et globale la politique sociale de Varsovie parce que mercredi et jeudi les participants vont se rendre dans les diverses institutions et ils comprendront mieux les lieux où ils vont se retrouver.

Je tiens à préciser que dans les matériaux de conférence qui vous ont été fourni vous trouverez les recommandations du Conseil de l'Europe relatives à la parentalité positive ainsi que les orientations du Conseil en matière de politique sociale.

Je donne la parole à Jean-Marie HEYDT, Président de la Conférence des Organisations Non Gouvernementales au Conseil de l'Europe.

Jean-Marie HEYDT :

Bonjour. Je veux d'abord m'associer aux remerciements que Pierre a évoqués tout à l'heure. D'ordinaire, lorsque, à la Conférence des Organisations Non Gouvernementales, nous sommes invités à participer à différents séminaires, la plupart du temps nous déléguons cette participation à nos collègues. Il est en effet impossible de nous rendre à toutes les invitations car nous avons quelques 400 ONG qui sont des fédérations de fédérations. Cependant, là exceptionnellement, nous avons accepté, Gérard GRENERON qui est premier vice-président et moi-même, de venir d'abord parce que le thème est un thème qui nous touche et entre totalement dans les travaux que nous menons, ensuite parce que EUROCEF et particulièrement Anna se sont investis dans la conférence des ONG, et qu'il nous paraissait important de signifier fortement notre soutien en venant.

Je vais essayer de sortir du discours officiel auquel je suis souvent contraint dans mes interventions, pour essayer de nous interpeler sur la question qu'on m'a demandé de traiter: *la cohésion sociale et les critères de l'efficacité de la lutte contre la pauvreté en Europe*. Lorsque j'ai lu cela, je me suis dit je ne vois pas bien ce que je vais dire là-dessus, mais pour finir je me suis dit je vais essayer de relever le défi ! D'où quelques pistes de réflexion préliminaire, notamment autour du thème.

Mais d'abord, je voudrais vous dire d'où je parle. On a rapidement parlé de la Conférence des Organisations Internationales Non Gouvernementales au Conseil de l'Europe. Il faut savoir que, au sein du Conseil de l'Europe, il existe 4 piliers. Les ONG sont au Conseil de l'Europe depuis 1952. C'est la seule organisation mondiale qui intègre la société civile de la sorte et, depuis 2003, un bond en avant significatif a été fait, puisque la Conférence des ONG a eu d'abord le titre de conférence et qu'ensuite elle s'est trouvée dans un nouveau statut, le statut participatif, c'est-à-dire que nous participons de fait à tous les travaux qui se font, et à toutes les délibérations du **Comité des Ministres** (c'est un des piliers du conseil de l'Europe), également aux travaux de **l'Assemblée Parlementaire** du Conseil de l'Europe mais aussi aux travaux du **Congrès des Pouvoirs Locaux et Régionaux** d'Europe. Le 4^{ème} pilier est la **Conférence des ONG**.

Ces quatre piliers travaillent ensemble dans ce qu'on appelle le « quadrilogue » mot barbare qui a été inventé pour la circonstance. Le « Quadrilogue » permet une interaction et un dialogue entre les 4, de faire passer des messages, de faire passer des textes. Et quand Anna indiquait tout à l'heure que, dans vos documents, vous avez divers documents de recommandations, de décisions émanant du Comité des Ministres, nous avons participé à ces travaux et à l'élaboration de ces décisions.

Trois points dans mon intervention :

- Les quelques réflexions préliminaires
- La question des organisations, Conseil de l'Europe et Union Européenne
- De quelle façon ces organisations abordent-elles la question.

La première réflexion préliminaire concerne la notion du critère d'efficacité. Qui dit efficacité dit évaluation. Mais qui évalue l'efficacité ? Est-ce le bénéficiaire, le financeur, l'acteur social ? Ensuite quels sont les critères qui permettent d'affirmer cette efficacité ? Je prends simplement un exemple : je trouve l'autre efficace parce qu'il atteint le but qui me semble à moi comme étant atteint. Mais est ce que mon but c'est le sien ? Mais ce que moi j'appelle un but est-ce que ce ne serait pas un objectif chez lui ? Et tant de choses qui font dire que cette efficacité implique forcément des critères différents ou des critères adaptés, adaptés au contexte, aux périodes, aux cultures, et je le dis d'autant plus fortement que nous sommes dans un contexte européen avec le brassage des cultures et le regard qui n'est pas forcément posé de la même manière. Il nous faut avoir recours à des synergies de moyens, à des synergies qui permettront une analyse et une complémentarité de l'ensemble des acteurs. C'est ce qu'on va essayer de voir dans les travaux qui ont été faits au Conseil de l'Europe lorsque je parlerai des outils méthodologiques de la stratégie de cohésion sociale.

Deuxième point : la cohésion sociale. Là aussi, mot en Europe qui est particulièrement galvaudé. La cohésion, étymologiquement parlant, c'est la propriété d'un ensemble dont toutes les parties sont intimement unies. Cela veut dire que cela implique une cohérence des actions sociales. Et là on se heurte à un nouveau mot, c'est la question sociale en Europe. A quoi est-ce qu'on rattache ce mot ? Est-ce le rapport social dans l'entreprise ? Est-ce le rapport social dans la société ? Est-ce le rapport social de l'individu avec les administrations ?

Troisième point, toujours dans ces réflexions préliminaires : l'Europe et la question sociale. Votre document indique séminaire européen. Est-ce que l'Europe traite de la question sociale et si oui, de quelle manière ? Et l'Europe en cela, est-ce l'Europe économique qui en parle, est-ce l'Europe des Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe qui en parle ? Est-ce l'Europe géographique, l'Europe culturelle et bien d'autres... Je reviens à ma question : peut-on affirmer que l'Europe est sociale ? Et là, nous avons au moins 2 courants qui s'opposent. Ceux qui disent non, l'Europe n'est pas sociale et preuve en est c'est que la gestion sociale reste profondément de la prérogative des Etats. Et c'est vrai. D'autres, à l'opposé, qui disent

l'Europe se trouve être la zone la plus sociale à l'échelle du monde, et ceci malgré la crise que connaissent les Etats membres de l'Europe, puisque quand on parle de protection des droits des salariés, de chômage, de retraite, etc., nous sommes dans une situation jamais égalée ailleurs. Et la preuve, c'est qu'existe la notion de service public, qui signifie fortement dans la zone Europe que des activités échappent à la concurrence pure, (de moins en moins, c'est attaqué, mais c'est encore le cas pour l'instant...) face à des prestations identiques prestations qui sont données aussi bien en direction des personnes en difficulté qu'en direction des personnes plus aisées. Donc si cette Europe est sociale, il nous faut être attentif au mieux-disant social et ne pas prendre l'exemple de ceux qui choisissent le minima parce que ce minima social crée forcément des clivages.

Après ce préliminaire, je vais parler des organisations, pour bien distinguer ce qui apparaît souvent comme une confusion entre le Conseil de l'Europe et l'Union Européenne. Cette question de ces deux organisations crée la confusion et a pour conséquence qu'on ne sait plus trop à qui s'adresser quand on veut solliciter une subvention, une demande d'aide ou un travail plus en profondeur. La aussi donnons quelques repères historiques. Dans ces naissances multiples qu'a connues l'Europe, quand en 1949 le Conseil de l'Europe est né, il est marqué par une volonté intergouvernementale. C'est important parce qu'on est là dans une dimension intergouvernementale à la différence de 1957 où la naissance de la CEE, voulue par les pères fondateurs du traité de Rome, relève d'une dimension fédérale. En 1960, l'association européenne de libre échange, sous l'impulsion des Britanniques notamment, disait : la volonté intergouvernementale du Conseil de l'Europe nous plait bien mais nous, nous voulons faire de l'économique et ce n'est pas le truc du Conseil de l'Europe qui se consacre plutôt aux droits de l'Homme, la démocratie pluraliste, etc. Et l'Union Européenne d'aujourd'hui, la Communauté Economique Européenne de l'époque, fait de l'économique mais à la façon fédéraliste, ce qui ne nous convient pas. D'où en 1960, la création de l'association européenne de libre échange. La suite, vous la connaissez mieux, 1992, c'est le traité de Maastricht et la naissance de l'Union Européenne qui vient supplanter la CEE en terminologie, le traité d'Amsterdam qui va modifier le traité de l'Union, le traité de Nice qui a parlé de l'élargissement et qui a permis l'entrée à de nouveaux Etats membres, et le traité modificatif de Lisbonne qui vient juste d'être ratifié par le 27^{ème} Etat membre.

Deuxième point concernant toujours les organisations : la distinction de ces organisations.

L'Union Européenne, 27 Etats membres, chaque Etat étant doté de lois nationales qui sont homogénéisées à la sauce des lois communautaires, directives (lois demain) de l'Union européenne. Nous sommes dans un principe fédéral, dans un principe d'homogénéisation où la logique est supranationale. Ce que le Conseil Européen décide s'applique de façon verticale.

Dans la configuration du Conseil de l'Europe, les 4 piliers que j'évoquais tout à l'heure, **le Comité des Ministres, l'Assemblée Parlementaire, le Congrès des Pouvoirs Locaux et**

Régionaux, la Conférence des OING, travaillent ensemble, avec évidemment les Etats membres concernés, les 47 cette fois, pour adopter des textes, qui sont soit des conventions soit des chartes, et qui vont s'appliquer en étant proposés aux Etats membres qui pourront prendre soit ne pas prendre. D'où le fait que des Etats mettent plus ou moins longtemps à signer, voire à ratifier. Et la Charte sociale européenne du Conseil de l'Europe que la Pologne a ratifiée en est une démonstration dans la mesure où il a fallu plusieurs années pour la ratification. Les Russes ont mis un peu plus de temps. D'autres, telle la Suisse, ont totalement oublié de signer cette charte qui est proposée depuis 1963 (pour la première version).

Ces Etats, on les retrouve de la manière suivante. Les 27 Etats membres de l'Union Européenne figurent bien dans les 47 Etats membres du Conseil de l'Europe. Cela veut dire qu'un ministre des Affaires Etrangères de l'Union Européenne siège forcément comme ministre des Affaires Etrangères dans le cadre du Conseil de l'Europe. Ce qu'il y a, c'est que les discours ne sont pas les mêmes. Et lorsqu'on parle de cohésion sociale, les propos diffèrent.

Vous remarquerez que 2 Etats européens ne sont pas Etats membres : le Bélarusse qui ne dispose pas d'une démocratie pluraliste et d'un système parlementaire représentatif, et le Saint Siège, puisque, jusqu'à nouvel ordre, les cardinaux ne sont pas élus par les représentants de la religion catholique mais procèdent d'un autre circuit...

Vous voyez qu'il y a un certain nombre d'Etats fondateurs, et je me permets un clin d'œil pour un certain nombre d'Etats comme la France qui parlent beaucoup de l'adhésion ou pas de la Turquie à l'Union Européenne, il faut rappeler que la Turquie est un membre fondateur du Conseil de l'Europe en 1949.

Je poursuis pour en arriver au troisième point concernant les organisations : les textes officiels. Entre le Conseil de l'Europe et l'Union Européenne, nous avons 3 textes officiels, 3 textes importants: la Convention européenne des droits de l'Homme qui est un traité international qui garantit les droits civils et politiques, la Charte sociale européenne dans ses 2 dimensions, d'origine (en 1961) et révisée qui est un qui est un complément à la convention européenne des Droits de l'Homme et qui garantit les droits sociaux et économiques. Tous les 2 sont des traités internationaux en vigueur qui engagent les Etats membres qui les ont signés et ratifiés. Des recours sont donc possibles contre les Etats qui violent les textes sur lesquels ils se sont engagés. Troisième texte : la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne. Ce texte qui avait été présenté à Nice et intégré dans le statut modificatif de Lisbonne.

Sur la question sociale, le principe de subsidiarité s'applique. Le social, et notamment celui de l'intervention spécialisée et non du rapport employeur/salarié, relève d'abord de la compétence des Etats et seulement de la compétence des Etats.

L'Union Européenne et le Conseil de l'Europe face à la cohésion sociale : l'Union Européenne a mis en place un programme communautaire de lutte contre les exclusions, notamment par cette méthode qui s'appelle la MOC, la *méthode ouverte de coordination*. Les tenants de cette méthode ont eu l'audace de dire à l'époque (mais ils ne l'ont dit qu'une seule fois...) qu'ils voulaient éradiquer la pauvreté en 2010 ; je suis impatient d'être en 2010...pour voir si les maux ne se sont pas reproduits de la même manière...Cette méthode est basée sur le principe qui gouverne le Conseil de l'Europe à savoir le principe intergouvernemental et non pas sur le principe fédéral de l'Union Européenne. Cela veut dire que l'Union Européenne n'a pas compétence sur la question sociale que j'évoque, mais qu'elle a décidé, parce que les 27 Etats qui la composent sont tous d'accord pour traiter de la question, de donner de l'argent pour compléter la démarche, mais en aucun cas, elle ne se sent concernée.

Pour le Conseil de l'Europe, la cohésion sociale, c'est *l'ensemble des rapports et des liens qui tendent à renforcer la capacité de la société à assurer de façon durable le bien-être de tous ses membres, incluant l'accès équitable aux ressources disponibles, le respect de la dignité dans la diversité, l'autonomie personnelle et collective et la participation*. C'est une phrase arrêtée, décidée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, je ne l'ai pas inventée. Ce n'est pas un vœu pieux ;

Sur la question de la cohésion sociale et de l'exclusion, des points distinguent l'Union Européenne et le Conseil de l'Europe, dans la mesure où l'approche est différente. Pour l'Union européenne, la question de l'emploi, du plein emploi, de l'activité et des conditions économiques, que je ne néglige pas pour autant, sont les éléments d'entrée essentiels. Pour le Conseil de l'Europe, on considère que la situation de la personne ne résulte pas comme la conséquence d'un échec de l'individu mais la conséquence d'un système qui n'est plus en mesure de répondre à la situation.

En ce qui concerne la stratégie, on est dans cette même démarche : la notion d'emploi est pour l'Union Européenne est primordiale mais pour le Conseil de l'Europe c'est loin d'être suffisant, toutes les questions qui concernent la personne entrent totalement dans cette question de cohésion sociale, et donc qu'elle va bien au-delà de la dimension économique.

Enfin, la clé de voûte de la stratégie de cohésion sociale, au niveau du Conseil de l'Europe, j'ai parlé de la charte sociale européenne tout à l'heure ; pour l'Union Européenne, on peut évoquer les PAN, *les plans d'action nationaux*, c'est la suite de la MOC, mais on reste dans une volonté des Etats d'appliquer cette orientation-là.

Dernier point sur les différences : les deux ont la même finalité et ils mettent l'accent sur le besoin de politiques sociales intégrées aux autres politiques ; mais l'Union Européenne met l'accent sur le besoin économique de compétitivité pour réduire l'exclusion et la pauvreté ; quant au Conseil de l'Europe, il place au centre de ses activités la dignité humaine et met au l'accent sur le respect des Droits de l'Homme, et dans ce sens là, le Conseil de l'Europe va

plus loin que l'Union Européenne, puisqu'il y a établissement d'une série des droits que j'ai déjà évoquée.

Clin d'œil pour caricaturer les 2 approches :

Sur une route on a un cycliste qui rencontre un panneau de circulation qui lui indique : attention risque de trous ! On l'informe de risques de trous avant le premier trou. Il s'agit d'une logique proactive, où la prévention va au-delà de la simple lutte contre les exclusions, prévention qui va développer suffisamment une société inclusive pour permettre d'éviter le développement de groupes vulnérables. C'est la cohésion sociale qui englobe tous les aspects de la vie, c'est l'approche du Conseil de l'Europe.

Dans une autre version, vous avez la même portion de route, le cycliste a déjà atteint 2 ou 3 trous pour découvrir enfin un panneau « chaussée trouée » (merci de me le dire enfin !). Il s'agit d'une logique réactive où la mise en péril de l'individu risque de déséquilibrer les marchés. Nous sommes bien dans la démarche économique de l'Union européenne. C'est un peu caricatural mais cela explique bien les choses. Dans ce cas-là, la cohésion sociale supplée aux défaillances mais ne les anticipe pas comme dans le point précédent.

Anna RURKA

Je pense que ces informations étaient tout à fait nécessaires pour qu'on se repère dans les fonctions respectives du Conseil de l'Europe et de l'Union Européenne. On a le temps d'échanger avec la salle concernant les 2 premières communications. Vous avez la parole.

Docteur BUCK :

Dans votre intervention qui aborde tellement de sujets sur la cohésion sociale en Europe, y-a-t-il encore des débats politiques et idéologiques au sein de l'Union européenne ? Elle dispose d'une base très importante de différents fonds sociaux. Il y a différents groupes économiques qui peuvent accéder à ces fonds. Il est essentiel que le Conseil de l'Europe ait une vue plus large que l'Union Européenne, car il peut ainsi mener des réflexions plus larges sur les politiques sociales et économiques mais il n'a pas d'outils de gestion adaptés. Il y a de grosses différences entre des 2 organisations : l'Union Européenne est très engagée dans les problèmes économiques et cela a des influences très importantes sur la politique sociale et je voudrais que l'on parle plus en détail des différences structurelles et des différences d'action de ces 2 organismes.

Anna RURKA :

S'il y a d'autres questions qui concernent l'intervention de Jean-Marie HEYDT, je vous propose de les regrouper et on fera ensuite la même chose pour notre première intervenante.

Mascha JOIN-LAMBERT :

Vous avez parlé d'un certain nombre de difficultés pour créer des critères pour lutter contre l'exclusion sociale, et à la fin vous avez présenté 2 approches différentes. La question est de savoir si, à partir de l'amendement intégré dans la charte sociale, est ce qu'on a déjà élaboré des conclusions qui permettraient de mieux traduire devant la justice les problèmes d'exclusion sociale, de disposer de meilleurs points de repère, de critères communs pour lutter contre l'exclusion sociale.

Participant Français :

Je voudrais savoir quelles sont les incidences de la directive service du traité de Lisbonne, qui doit intervenir à la fin de l'année, notamment pour les services d'action sociale qui sont dans la non lucrativité, par rapport à l'arrivée du marché dans l'action sociale.

Jean-Marie HEYDT

Par rapport à la première question, les rapports entre les 2 organisations et les moyens qu'ils ont, il n'y a malheureusement pas de débat idéologique entre les 2 organisations sur ces questions en tant que telles. Cependant, ce qui s'est passé, depuis le sommet des chefs d'Etats et de gouvernements en 2005 ici à Varsovie, il a été décidé de mieux coordonner le fonctionnement de ces 2 organisations européennes. Et il a été confié au Premier Ministre luxembourgeois la charge de rendre un rapport de coordination entre les deux, ce qui a été fait et ce qui est en œuvre actuellement. Cela étant, les moyens ne sont pas plus nombreux. Et, si actuellement le Conseil de l'Europe est doté de chercheurs qui font de nombreux travaux, ceux-ci vont devenir de moins en moins nombreux. En effet, certains Etats membres pensent que le Conseil de l'Europe doit retourner à sa vocation d'origine, les Droits de l'Homme, en partie la question sociale, et malheureusement certains Etats estiment que toutes les autres questions, comme celles relevant de la DG4, la direction générale de l'éducation, la culture et du sport doivent relever de la compétence d'autres organisations et pas exclusivement du Conseil de l'Europe pour rationaliser les moyens financiers. Donc, une coordination a eu lieu, à tel point qu'aujourd'hui sur les questions de cohésion sociale, le Conseil de l'Europe participe à l'élaboration des appels d'offre, des appels à projets, auxquels vous pouvez aussi répondre, mais y participe en faisant infléchir le cahier des charges, parce que à l'Union européenne, la perception du cahier des charges n'est pas tout à fait aussi avancée qu'elle ne peut l'être par les fonctionnaires, chercheurs du Conseil de l'Europe. Il y a donc un travail qui se fait entre les 2 mais en aucun cas, il ne fera que demain l'Union Européenne va s'intéresser à la question sociale.

Cela me permet de répondre à la deuxième question sur les critères des 2 approches. Les textes qui existent au Conseil de l'Europe sont des textes opposables. Comme je le disais, l'Union Européenne, à part les questions de régulation des rapports employeurs/salariés, n'a pas cette compétence là. Je vais prendre un exemple simple. Si certains d'entre vous ont eu l'occasion de participer à des programmes financés par l'Union Européenne autour des questions du handicap, vous êtes en droit de penser que l'Union européenne s'intéresse à la question des personnes handicapées. Ce n'est pas le cas. Regardez quelle est la direction qui supporte ce programme là : c'est la direction de l'emploi, parce qu'on estime qu'il doit y avoir accès à l'emploi pour toutes les catégories de populations y compris les personnes ayant un handicap, et c'est par cette porte d'entrée de l'emploi que l'on va financer un programme en tant que tel. Pour les questions liées à l'économie en général, c'est toujours le même processus c'est dans ce cadre-là que l'Union Européenne intervient. Pour les critères en tant que tel, vous posez la question de la Charte sociale, voire de la Convention européenne des Droits de l'Homme, la Cour Européenne des Droits de l'Homme, quand elle statue, elle statue à partir des articles qui ont été violés, à condition que les Etats soient liés par ces articles. Par exemple, pour la charte sociale, tous les Etats ne sont pas liés par tous les articles de la même manière. Quand vous êtes lié en tant qu'Etat, là effectivement, c'est opposable. Et des pays comme la France qui ont signé bon nombre d'articles se font souvent tapés sur les doigts. Au niveau de l'autisme, par exemple, la France a dû s'engager à faire un effort considérable pour ne pas limiter la prise en charge des enfants autistes dans les établissements hospitaliers psychiatriques, parce qu'elle a été menacée d'être condamnée pour violation des articles. Des critères existent, le problème c'est que tant le Comité Européen des Droits Sociaux que la Cour Européenne des Droits de l'Homme ne statuent que par rapport aux statuts et des rapports qui sont faits. On n'est pas vraiment devant une sorte de jurisprudence comme on pourrait le trouver dans un tribunal classique. Mais le constat qui est fait, c'est que les Etats, forts de cela, font évoluer leur législation et donc leurs pratiques et c'est cela qui est important.

En ce qui concerne la directive Bolkestein, la directive des services, tous les pays ne sont pas concernés de la même manière. Le problème est beaucoup plus important en France et aujourd'hui, les bureaux des ministères concernés en France, la DGAS (Direction Générale de l'Action Sociale) notamment, ne savent toujours pas comment cela va se passer d'ici 45 jours...Le principe est simple : à partir du moment où la directive de service existe, tout est ouvert à la concurrence ; à partir du moment où vous n'êtes pas un service public, ou un service privé associatif sous contrat (comme les établissements scolaires sous contrat), quand vous n'êtes pas dans ce champ là, vous êtes dans un champ privé et vous êtes soumis à la concurrence . Très concrètement les exclusions au processus ne sont pas encore vues dans le détail et sont encore en débat aujourd'hui. Mais c'est un problème français, l'Union européenne a tranché et c'est un problème français qui doit se régler en France ou dans d'autres pays concernés.

Anna RURKA :

D'autres questions sur la première intervention ?

Pierre KLEIN :

J'aimerais poser une question à nos deux intervenants. A titre personnel, quand vous pensez aux travaux dans lesquels vous êtes engagés aujourd'hui, au niveau soit du Conseil de l'Europe, soit de la ville de Varsovie, si vous deviez choisir deux sujets dans l'ensemble de vos programmes où vous sentez que vous êtes face à un défi d'innovation qui est lié à la fois au soutien à la vie familiale, que ce soit pour toutes les familles quelles que soient leur situation d'intégration et de ressources, mais aussi en matière de lutte contre la pauvreté, que nous diriez vous ce matin ? Quelles sont pour vous aujourd'hui deux thématiques, deux champs de travail, deux projets sur qui vous dites en ce moment : pour moi ça c'est innovant, ça, ça me pose des questions. Ce n'est pas facile mais c'est vraiment des sujets sur lesquels on travaille.

Anna REPELEWICZ-IWANIUK :

Moi, je représente un bureau qui s'occupe avant tout d'aide sociale, donc ce qui nous intéresse surtout ce sont les familles marginalisées, en danger, où il y a un risque de pauvreté. Maintenant, l'attention portée à l'égard de toutes les familles, le soutien informel du réseau social, l'animation sociale peut contribuer à diminuer le nombre des familles menacées d'exclusion. De mon point de vue, la meilleure aide est celle qui est locale, qui découle de la communauté dans laquelle vit la personne ou la famille. A partir de cette aide de voisinage, ça va être plus facile pour cette famille d'accepter l'aide car si c'est une personne bienveillante, la famille plus facilement changera d'attitude par exemple vis-à-vis de l'enfant.

Jean-Marie HEYDT :

Je ne peux qu'adhérer à ce que vous venez de dire. Ce type d'aide est d'abord local. C'est forcément la proximité qui doit jouer.

Pour répondre à la question sur les défis d'innovation, je prendrai la question du soutien à la vie familiale à partir de cette découverte néerlandaise du flexi-emploi. On a lancé cette grande idée il y a 2 ans du flexi-emploi, qui consiste à essayer de concilier la vie privée, la vie familiale et la vie professionnelle avec toute une série de choses qui se déclinent. Je pense que cela a des côtés très positifs mais aussi des côtés très dangereux, parce que ça ne concerne que le lien vie familiale/vie professionnelle, et cela exclut forcément les populations qui ne sont pas pendant un temps dans une situation de vie professionnelle. Et je pense que cette notion de flexi-emploi devrait, dans ses travaux, intégrer un autre tandem qui est vie familiale et survie. Je crois que c'est un défi vers lequel on doit aller.

En complément de ce que Madame vient de dire, si l'aide concrète est locale et de proximité, ce qui est important c'est qu'au niveau du Conseil de l'Europe on travaille auprès

des Etats membres, et c'est une de nos missions, des membres du bureau de la conférence, pour faire valoir ces questions. Je crois que d'adjoindre une articulation, tandem vie familiale et survie tout court à la notion de flexi-emploi qui est vie professionnelle et vie familiale, cela me paraît relever d'un défi.

Anna RURKA :

Je me permets également de réagir sur ce qui a été dit et faire le lien sur la notion de cohésion, parce que nous avons à la fois la cohésion sociale sur le plan européen mais également la cohésion nationale avec la présentation que vous avez faite sur les différents niveaux. Je voudrais mettre en réflexion la question de la cohésion dans les pratiques, dans les choix d'aides qu'on préconise pour les familles. Est-ce qu'on peut espérer avoir pour une même famille une réponse cohésive, cohérente, qui va regrouper les différentes filières qui sont intégrées dans la politique sociale d'une ville. Pour l'Europe, je suppose que c'est d'abord le niveau local, avec le principe de subsidiarité.

Jean-Marie HEYDT :

J'ajouterais juste que, parmi les travaux qui se font, le Conseil de l'Europe a produit un travail de fond très important en direction des collectivités locales et territoriales, et toutes les villes, tous les territoires, tous les länder, tous les cantons, devraient pouvoir se servir de cet outil qui est certes complexe mais qui permet justement, en réponse à la question, de poser toute une approche de l'évaluation des besoins et de la mise en œuvre des actions en fonction de la réalité dans laquelle on se trouve. C'est un outil qui s'appelle « *guide méthodologique de la cohésion sociale* » qui est traduit en différentes langues. C'est un outil très pratique qui est un véritable mode d'emploi pour les communes ou les collectivités locales de toutes les tailles qui permet de traiter de la question sociale et celle de l'exclusion.

Anna RURKA :

J'indique que ce guide est téléchargeable sur le site internet du Conseil de l'Europe.

Participante :

Monsieur HEYDT, qu'est ce qui, pour vous, le principal obstacle à la cohésion sociale ?
Pouvez-vous donner un exemple concret ?

Jean-Marie HEYDT :

Je pense que le principal obstacle à la cohésion sociale vient du fait que, la plupart du temps, pour les décideurs, de tous pays et de tous bords politiques qu'ils soient, la cohésion sociale n'est pas une priorité. La cohésion sociale devient prioritaire quand elle remet en cause l'équilibre général, notamment des marchés. C'est quand même l'économique qui prime, et c'est la cohésion sociale doit être au service de l'économique, c'est cela le principal obstacle, mais j'arrête d'être provoquant... !

Participant Polonaise :

Je veux me limiter à vous dire qu'au moment où on étudie un programme, on le fait sur la base des textes légaux qu'ils soient nationaux ou communautaires. Nos programmes ne viennent pas de nulle part et on essaye de faire de notre mieux pour que cela reste cohérent avec les textes légaux en matière de cohésion sociale.

Participant Allemand :

Dans notre débat, nous sommes déjà allés plus loin que maintenant. Cela a été très intéressant, Madame, quand vous avez parlé des priorités de la ville de Varsovie : comment venir en aide aux familles démunies et, deuxième priorité, aider les familles en difficulté ; vous avez cité le modèle de hostel, centre où les familles peuvent passer la nuit et où aussi on peut mettre en place des négociations au sein des familles. Je voudrais savoir ce que vous voulez faire en matière de service de conseil en matière éducative, dans la problématique de l'échec scolaire et en matière de recherche d'emploi. C'est une forme d'aide décentralisée et une mise en commun des potentiels de différents organismes qui ont à voir avec nos clients, ceux qui ont besoin de notre assistance sociale.

Anna REPELEWICZ-IWANIUK :

Nous voulons nous inspirer d'une expérience de Düsseldorf. Ceci n'existe pas chez nous, c'est une solution que nous nous proposons de mettre en place : une aide de proximité, aide psychologique et pédagogique, dédiée à l'ensemble des familles. Pour les familles en risque de danger, nous envisageons la création d'un système local d'appui dans des entités plus petites que certains arrondissements. Nos arrondissements à Varsovie sont très grands et comptent parfois 200 000 personnes. Nous avons cette vision de centre d'accueil de jour (110 centres sur Varsovie), mais seulement deux d'entre eux propose des places dans de hostel. On a constaté dans ces deux structures que ce mode d'accompagnement apporte de bons résultats et on veut transférer ces résultats du niveau micro, à la ville toute entière. C'est un travail direct avec la famille dans leur milieu de vie, fait par les éducateurs de ces centres, et s'il y a un enfant qui s'y trouve, d'abord on travaille avec l'enfant et à travers ce travail on apprivoise les parents. Le *street worker*, l'éducateur de rue s'adresse aux enfants qui sont exclus du système scolaire et qui ne réalisent pas l'obligation scolaire. On voudrait que chaque système local d'appui contient ces éléments.

Anna RURKA :

Je voudrais vous préciser que, suite aux demandes faites à Jean-Marie HEYDT concernant son powerpoint, sa présentation sera mise en lignes, en 3 langues, sur le site internet du projet : www.innov2010.eu.

Nous avons maintenant 2 intervenants : Guy HARDY, qui est formateur en approche systémique en Belgique. Il a publié un ouvrage très intéressant qui s'appelle « S'il te plaît, ne m'aides pas ! ». Il va nous parler des compétences des familles. Ensuite, le docteur Zofia Waleria STELMASZUK, de l'université de Varsovie, qui nous parlera de la collaboration et la coopération internationale et de son apport dans les innovations des pratiques en travail social.

Guy HARDY :

Je voudrais d'abord situer le concept de compétence des familles. Il est curieux que ce concept soit né quand les sociétés ont décidé que l'Etat-social était un concept ringard. C'est quand l'ultralibéralisme est venu dire que chacun était maître de sa destinée que bizarrement ce concept de compétence des familles a émergé. Je suis un grand défenseur de ce concept. Quand il a émergé, je pensais que parler des compétences des familles, c'était valoriser les compétences de familles, c'était considérer la famille comme étant la famille ressource. Le problème, c'est que l'ultralibéralisme passant par là,-les fonds publics pour l'aide sociale, pour la culture, pour l'enseignement, pour la santé, pour la construction de logements sociaux étant en train de chuter-, ce concept est devenu autre chose. C'est une idée qui permet ainsi de dire que tous les problèmes de la société viennent d'un contexte privilégié qui est la famille, comme si la famille était responsable de tous les maux. Moi, je vais dans des cités où je suis sûr que si mes enfants y avaient habité, ils seraient devenus de grands délinquants. Maintenant en Belgique on a des instituteurs qui ont des classes de 35 enfants ; comment est ce qu'on fait pour privilégier ces quelques enfants qui ont peut-être déjà des difficultés en famille, pour s'intéresser à eux. C'est pourquoi j'insisterai sur le fait qu'un concept peut-être quelque chose d'hyper chouette, mais ça comprend toujours un effet iatrogène. Donc, ce concept de compétence des familles, il va falloir qu'on le travaille.

La deuxième chose, que je voudrais dire, c'est que quand ce concept est arrivé, le social est passé d'un mythe de l'aide à celui de la protection. Il faut absolument protéger tout le monde, et surtout les enfants. Et vous savez bien que protéger quelqu'un, c'est le protéger de quelqu'un ou de quelque chose. En France, en Belgique, en Suisse, en Allemagne aussi, la protection de l'enfant est d'abord comprise comme la stigmatisation des parents. La première des choses qu'on va demander c'est de signaler et de dépister toutes les familles où il y aurait quelque chose. Je voudrais savoir ici dans la salle qui se sentirait en sécurité

d'avoir un enfant ? Je blague peut-être, mais quand on va trouver les familles et qu'on leur demande, elles disent qu'elles se sentent en danger face aux travailleurs sociaux. Je suis une maman et j'arrive dans votre service et je vous dis : « cette nuit, j'ai manqué de le jeter au mur tellement je n'en pouvais plus, je l'ai secoué ». Dites moi un petit peu où cette dame en France, en Belgique, en Suisse, en Allemagne peut aller s'adresser sans prendre le risque d'être stigmatiser par l'Etat, car c'est un dossier qui sera envoyé à l'Etat, comme étant une mère potentiellement dangereuse pour son fils. Pour de plus en plus de familles, plutôt que de travailler leurs compétences, on fait exactement le contraire, on stigmatise leurs incompétences. En plus de cela, suite à la stigmatisation de leurs incompétences, elles ont la chance d'avoir un travailleur social comme vous et moi qui arrive dans la famille pour les évaluer. Qui ici dans la salle, qui a des enfants, souhaiterait être évalué par une assistante sociale ? Parce que vous savez très bien que ce qu'elle va venir faire chez vous, ce n'est pas évaluer vos compétences mais dépister vos incompétences.

En plus de cela, la troisième chose qui va arriver et qui est absolument génial, c'est qu'on va vous proposer une aide. Vous n'avez rien demandé, mais vous avez quelqu'un qui vous propose une aide. Et en France, en Suisse, Belgique, on a inventé l'aide administrative ou l'aide judiciaire. L'aide administrative, on vous dit « n'est-ce-pas que vous voulez de l'aide ? ». Et si vous dites non, on vous dit « Ah, c'est dommage, parce que ça va aller au juge dans ce cas ». On a inventé un système où les familles ne peuvent pas reconnaître qu'elles sont contraintes d'accepter une aide qu'elles n'ont pas voulue. Pensez au type de société qu'on est en train de créer avec ce signalement et ce dépistage. En France, on a même maintenant inventé les informations préoccupantes. C'est un système de délation terrible. Je suis très content de ne plus avoir d'enfant mineur à la maison.

Je me rappelle de mon fils qui, à 3 ans, tombe des escaliers, je le rattrape et- ma femme a voulu que j'ai une grosse alliance-je lui fais un coup sur le visage. Je le ramasse, je le prends contre moi, je le cajole (mais pas trop parce que cela aussi maintenant c'est suspicieux !). Mon petit garçon ne vomit pas, donc il ne fait pas de commotion cérébrale, il va jouer avec ses frères et sœurs, et, à 8 heures du matin, je décide de le conduire à l'école. J'arrive à l'école et il part avec tous les autres. Et l'institutrice qui est une femme extraordinaire vient trouver mon petit garçon de 3 ans et demi et lui dit, parce que sa joue est devenue toute bleue : « dis, Thibaut, c'est quoi cela ? ». Et ce merveilleux petit garçon dit « c'est papa. ». Et, à 4 heures de l'après-midi, j'avais quelqu'un d'extraordinaire qui m'attendait à la sortie de l'école, une citoyenne d'une qualité totale parce qu'elle montrait à mon petit garçon combien son sort la concernait. Elle est venue me trouver en me disant « Monsieur Hardy, j'ai un problème. Votre petit garçon vient de me raconter cela et j'aimerais qu'on en discute ». Ce qui était prodigieux ce qui était citoyen, c'était cela activer les compétences, peut-être en activant d'ailleurs d'abord les siennes. Le problème, c'est que dans les systèmes de protection de l'enfance que l'on a créés, c'est presque comme si on disait à chaque citoyen : « ne vous mêlez plus de ce qui ne vous regarde pas. Il y a des spécialistes pour cela ». De plus en plus, on dit à un enseignant « si tu as un enfant qui souffre, ce n'est pas

ton problème fais un signalement». Si ton voisin tabasse ses gosses, les frappe, surtout ne va pas le trouver pour dire « je vois que tu es épuisé, confie moi tes enfants ». Je pense qu'on est à un tournant hyper critique du travail social et éducatif. Je pense que si ça continue comme cela, proposez à vos enfants de devenir travailleurs sociaux, parce que dans 20 ans, 50% de la population sera suivi par les 50 autres % et inversement...

La première des compétences d'un être humain, c'est d'aller demander de l'aide. J'ai vécu cela avec ma fille pendant 3 jours. Elle avait une rage de dents, elle avait 15 ans. Et pendant 3 jours elle m'a dit « j'ai mal aux dents, j'ai mal aux dents ! ». Je lui disais « oui prends le téléphone, prends rendez-vous ». Elle me disait : « non fais le », je lui répondais : « non je n'ai pas mal aux dents ». Il a fallu 3 jours avant qu'elle n'accepte d'utiliser ses compétences pour régler son problème. Cela, c'est la base de l'éducation, c'est comment vous apprenez à vos enfants à être dans des processus où ils vont accepter à faire des démarches. Le problème, c'est que quand vous êtes placé en foyer par exemple, ça n'est pas comme cela que ça se passe. Quand j'avais 11 ans et que je disais à ma mère, « je m'ennuie », elle me regardait en disant « ah, si tu ne te bouges pas le derrière, cela risque de durer encore longtemps ». Quand vous êtes en foyer et que vous dites « je m'ennuie », il y a aussitôt un éducateur qui est là et qui vous propose : « tu veux que l'on fasse une activité » ?

Les milieux dans lesquels nous travaillons majoritairement sont des milieux où le premier problème c'est la pauvreté. De plus en plus de familles de ce type voient des gens débarquer chez eux en disant « bonjour Monsieur, Madame, je suis là pour vous aider ». Et les gens répondent : « enchantés, on ne vous a rien demandé ».

Nous, comme nous sommes de vrais aidants, et que nous voulons aider des gens qui ne veulent pas, il est impératif que nous inventions des choses qui nous permettent de continuer à aider des gens qui ne demandent pas de l'aide. Par exemple, nous avons inventé qu'un gamin qui vole une mobylette, c'est une demande d'aide voilée, un gamin qui ne va plus à l'école, c'est une demande d'aide voilée. Cela nous permet de continuer à aider. Moi, j'adore ces enquêtes où on ne va pas trouver les travailleurs sociaux pour leur demander ce qu'ils pensent du travail social, mais où on va trouver les familles pour leur demander ce qu'elles pensent des travailleurs sociaux. Les familles ne nous voient pas du tout comme nous nous voyons. Elles ne voient pas notre intervention comme une aide. Lisez le bouquin de Marie-Cécile RENOUX, déléguée d'ATD Quart-Monde. Les familles nous voient comme des intrus, comme des gens avec qui il faut faire. J'adore les familles du quart monde, car elles ont une longue tradition de rapport avec des travailleurs sociaux. Elles savent bien que quand un travailleur social veut que vous vouliez son aide, la seule chose à faire est de faire semblant qu'on la veut. Vous simulez que vous avez besoin d'aide et je peux vous dire que les familles sont expertes en simulation de l'aide qu'on voudrait qu'elles veuillent. J'ai été à un atelier d'ATD Quart-Monde à Charleroi, c'était génial. C'était un atelier avec les familles et le thème, c'était *les problèmes de mes travailleurs sociaux*. Je me souviens de Gilberte qui disait un moment donné « la mienne, son mari est alcoolique ». Et je lui dis : « Pourquoi est

ce que tu dis cela ». Elle dit : « parce que quand je lui parle de l'alcoolisme de mon mari, tu devrais voir sa tête ». Et je lui dis « mais tu fais quoi alors ? ». « Je lui parle tout le temps de l'alcoolisme de mon mari, elle aime bien ». Une autre avait pigé que sa travailleuse sociale suivait une formation en sexologie. Je dis « mais comment tu as perçu qu'elle suivait cette formation ? » « Elle veut toujours qu'on parle de sexe ». « Et tu fais quoi ? ». « Oh je lui en mets 3 kilos ! ». Elle avait compris que pour que sa travailleuse sociale sorte en disant « on a bien travaillé, vous savez », il fallait lui donner du grain à moudre.

Pour moi, c'est vraiment impératif, quelle que soit l'innovation que vous créez, si vous ne tenez pas compte du piège qui consiste à vouloir que quelqu'un veuille l'aide qu'on veut qu'il veuille, tous les systèmes que vous mettez en place sont des systèmes d'oppression sociale. Dès qu'un citoyen doit vouloir ce que des agents de l'Etat veulent, vous n'avez plus qu'une chose à faire : ou vous faites semblant que vous la voulez, ou vous êtes perçu comme quelqu'un de résistant. Il faut vraiment extirper les innovations de ce piège.

La deuxième chose sur laquelle je voudrais insister, c'est que nous devons faire, nous, travailleurs sociaux, éducateurs, un réel effort pour changer nos méthodologies de travail. Nous avons appris, dans la psychanalyse, dans tous les courants thérapeutiques, que pour aider une famille à changer, il fallait connaître son histoire, il fallait connaître les causes de son problème. Demandez aux familles comment elles vivent les entretiens qu'elles ont avec nous, elles vivent cela comme un véritable déculottage, comme une mise à nue. J'étais à l'hôpital avec mon vieux père qui a 90 ans et qui s'était cassé les 2 pieds. On est arrivé chez le chirurgien, mon père était en chaise roulante, on tape à la porte, on entend « entrez » et je pousse la chaise, on rentre et le chirurgien était en train d'écrire. Sans lever la tête le chirurgien dit : « Monsieur Hardy, déshabillez vous ». Mon père a pris sa canne, a tapé sur la table et lui a dit « Dites, Monsieur, vous ne savez pas où on pourrait trouver un chirurgien, parce qu'ici, ça doit être la boucherie ». Si vous voulez mettre quelqu'un à nu, il faut d'abord qu'il y ait une relation.

Un Monsieur qui s'appelle Jean Maisondieu, dans un bouquin extraordinaire qui s'appelle « Fabriquer des exclus », dit que la meilleure manière de fabriquer un exclu, c'est d'interdire à la personne de garder des espaces secrets, des choses qu'elle ne veut pas dire. Si un moment donné vous devenez un être humain transparent, parce que vous êtes obligé par un aidant qui vous dit « mais j'ai besoin, Madame, de savoir ce qui s'est passé quand vous aviez 4 ans » et qu'on encourage cette dame à répéter pour la trentième fois l'inceste qu'elle a vécu, vous en ferez quelqu'un qui va croire, à un moment donné, que son identité ce n'est pas d'être un citoyen comme vous et moi, c'est d'être un problème. Si vous voulez travailler sur les compétences des familles, ayez conscience que votre compétence à vous, elle ne s'exprime pas sur votre passé. Vous avez tous fait ce que vous avez pu, comme moi d'ailleurs. Ce qui s'est passé hier,-oui hier, j'ai donné une baffe à ma fille-, j'ai fait ce que j'ai pu à ce moment là. Ma compétence elle s'exprime par rapport au futur : comment demain je pourrai faire autrement. Je vais vous donner un simple exemple. Si je vous disais que la fin

du monde, c'est pour demain matin et que vous me croyez, est-ce-que tout le monde reste à cette superbe conférence d'EUROCEF ? Quand je fais cela avec des adolescents, -je l'ai fait récemment avec une classe d'université-, quand je dis à ces adolescents « il n'y a pas de futur, la fin du monde, c'est pour demain », et que je leur demande « maintenant, vous faites quoi ? ». Ils allaient tous boire comme des cochons, prendre toutes les substances qu'ils n'avaient jamais connues, faire des expériences sexuelles que je n'ose même pas décrire ; ils allaient tous faire des bêtises. Il y en a même un dans le fond de la salle qui m'a dit « oh, monsieur, celle de devant là, la blonde, je me la tire », et la salle s'est mise à rire parce que, si la fin du monde c'est pour demain, un viol, ça vaut le coup...

Quand vous travaillez avec les familles, est ce que vous animez un processus pour que ces personnes puissent se créer un futur ou est ce que vous êtes là pour leur parler sans arrêt du passé ? Si vous lisez Boris CYRULNIC, qui parle de la résilience des enfants, un enfant devient résilient quand il est capable d'anticiper et de se projeter dans le futur. Quand vous recevez un enfant qui est maltraité, il est l'objet de la violence de son père et le risque c'est qu'il devienne l'objet d'un système de protection qui ne lui demande pas son avis. Pendant 10 ans, j'ai été directeur d'un service qui ne s'occupait que de ce type d'enfants. La première des questions que je posais à ces enfants c'était « et toi, tu souhaiterais quoi ? ». Il n'y a aucun enfant qui m'a dit qu'il voulait être placé, aucun...J'ai fait cela dans le cadre de l'inceste. Il n'y a aucune petite fille qui m'a dit qu'elle voulait que papa aille en prison, que la famille soit disloquée, que ceci, que cela...

Travailler la compétence des familles, c'est radicalement s'inscrire dans le fait que nous ne sommes pas là pour construire le futur des autres, pour leur imposer un futur, mais bien pour animer un processus qui leur permette à eux de le dégager. Par ailleurs, c'est avoir cette conviction radicale que nous n'avons aucune solution à offrir aux gens. Ce que nous avons à faire c'est à travailler avec eux de sorte qu'ils soient en mesure de proposer des solutions. Ce sont deux optiques totalement différentes. Quand je vois en France, les projets individualisés pour l'enfant, dans nombre d'associations, les parents viennent, parlent de leurs problèmes, puis les éducateurs, les psychologues, etc. font un projet pour l'enfant. Et puis on va trouver la famille et on lui dit « voilà, on a fait le projet pour votre enfant, si vous êtes une bonne famille vous reconnaissez que notre projet est bon ; si vous êtes une famille résistante, vous considérez que notre projet qui est tellement bon, n'est pas bon ».

Radicalement travailler la compétence des familles, c'est considérer les parents, quels qu'ils soient. Et on va me sortir des exemples du genre « oui mais quand on a une maman alcoolique et un père schizophrène, comment on fait ? ». Je vous jure, pendant 20 ans j'ai animé un service où on a toujours été cherché la compétence des familles. Bien sûr, la compétence des parents, ce n'est pas de croire qu'on est tous capable de faire la même chose. Si vous allez en montagne avec une personne handicapée dans une chaise roulante, il est évident que si vous la regardez pour monter elle ne saura pas monter. Et vous pouvez lui

dire « mais, utilises tes deux bras », mais ne lui ôtez pas la compétence de vous demander de la porter.

Oui, dans toutes les situations où j'ai travaillé, j'ai toujours recherché la compétence des gens.

Deuxième exemple que j'ai vécu avec mon père : il vient de faire un AVC. J'arrive à l'hôpital et il est couché dans son lit et il a la moitié de la bouche un peu paralysée. Deux superbes infirmières rentrent avec un bassin et disent « bonjour, Monsieur, on vient pour vous laver » ; et mon père de dire : « ça va aller, je saurai le faire ». Et une des infirmières dit « non, ça va aller plus vite ». Et elle commence à le déshabiller. Je me suis levé du fauteuil et j'ai dit aux infirmières « si vous voulez vraiment laver quelqu'un, allez y sur moi ! ».

Pensez avec les personnes âgées que dès que quelqu'un se substitue à ce qu'elles sont capables de faire, elles se sentent devenir objet de la bienveillance des autres et elles finiront par accepter le statut d'objet. C'est exactement la même chose avec les familles, qui rencontrent des experts comme vous et moi. Devenez experts en animation d'un processus qui permette aux gens de se sentir compétents, plutôt que de leur donner des bons conseils pour qu'ils deviennent, suite à vos bons conseils, compétents.

Je vous remercie...

Anna RURKA :

Je vous propose la possibilité de poser quelques questions à Guy HARDY avant que nous ne passions à l'intervention suivante.

Participant français :

Le propos était intéressant et drôle. Mais la question qui me vient à l'esprit, c'est comment pourrait-on mettre ensemble en concertation la compétence des familles et la compétence des professionnels ?

Guy HARDY :

J'ai écrit un article pour dire que nous, les professionnels, on ferait bien d'arrêter de parler des compétences des familles pour parler des compétences des systèmes d'intervention. Je veux bien vous demander de faire un exercice : vous allez vous retourner vers votre voisin de droite et lui raconter une situation où professionnellement, vous pensez avoir été très compétent... Quand je fais cela en formation avec des travailleurs sociaux et des éducateurs, j'en ai qui me font: « une situation où j'ai été très compétent ??? ». Parce qu'on est dans une culture du problème. Vous avez beaucoup de réunions d'équipes qui commencent par « quelqu'un a fait quelque chose de super cette semaine et voudrait en parler ? ». En général, les réunions d'équipes commencent par « Il y a un problème ? ... ». On rencontre une famille, et il faudrait dire « non, Madame, ne me parlez pas de tous les problèmes, c'est la

première fois qu'on se rencontre ; mais dites moi plutôt si il ya quelques trucs dans votre vie qui se sont bien passés avec votre gosse ? ». C'est un total changement d'optique. J'ai été directeur de service, tout ce qui ne fonctionnait pas dans le service, c'était la faute des autres, c'était le juge, c'était ceci, c'était cela... Et tout ce qu'on a développé au niveau des familles maltraitantes graves, ça n'a pu émerger que parce qu'un magistrat est venu me trouver, et m'a dit « on se pose et on discute ». Et que lui a pu réfléchir son intervention pour qu'elle aille dans ce sens là, et que moi je puisse faire autre chose. Et d'ailleurs je vous donne une piste : si vous voulez travailler les compétences des familles dans un système contraint, il faut que quelqu'un joue le rôle du méchant. Quelqu'un qui dise « j'ai un problème, ce qui se passe avec votre enfant n'est pas correct pour moi ; vous avez le droit de penser autrement, mais j'ai du pouvoir et je peux prendre votre fils et le mettre ailleurs. Alors, vous réglez mon problème, -pas le vôtre, je m'en fous de celui là-. Si vous estimez vous avoir un problème, je vous donne une adresse.

Je pense que la hiérarchie dans nos services ne sert qu'à une chose : quand je suis éducateur de base, c'est de dire que mon chef de service, c'est un « trou du cul », le chef de service qui dira que c'est son directeur, le directeur qui dira...etc. Mais il faut totalement changer cette perception de la hiérarchie. Pour moi, le psychiatre qui travaille avec moi, assistant social, dans une institution, il a un autre savoir, mais il n'a pas plus de pouvoir. C'est pourquoi, nous travailleurs sociaux, nous devons arrêter de vouloir être des thérapeutes, mais nous devons penser toute notre intervention en nous disant nous pouvons être des intervenants thérapeutiques. Je vais vous donner un exemple. C'est un gamin qui, à 15 ans, avait eu toutes les maltraitements sexuelles possibles de la part de ses parents. Ce gamin, quand il avait besoin d'un paquet de cigarettes, il sortait et abordait un clochard en disant « tu veux me violer pour un paquet de cigarettes ? » ? On n'arrivait pas à l'empêcher, mais on gardait le contact parce qu'on savait qu'il y avait quelque chose qui se jouait dans la relation. Je me rappellerai toujours, j'étais un jour en train de faire la vaisselle. Alain vient derrière moi et me dit « tu sais Guy, mon père c'est une merde... ». Et je continue à faire la vaisselle, je me retourne et je lui dis : « mais si ton père c'est une merde, comme toi tu es 50% de ton père, tu es 50% de merde ! ». Et je refais la vaisselle, et je sens que le gamin ne bouge plus. Et je me retourne à nouveau vers lui, et je lui dis : « et si tu penses que ta mère c'est une merde aussi, toi alors, tu n'es qu'une grosse merde ! ». Et ce gosse tombe à genoux et se met à pleurer en disant « comment le sais-tu, comment le sais-tu, comment le sais-tu ? ». Je suis tombé à genoux avec lui, je l'ai pris dans mes bras, et pendant 20 minutes, il a versé toutes les larmes de son corps. Nous, travailleurs sociaux, nous ne sommes pas là pour nous mettre dans un cabinet avec des gens et leur faire cracher toute leur vie. Mais quelle que soit la rencontre que nous avons avec eux, relationnellement, nous pouvons produire quelque chose qui va leur permettre de s'expérimenter au changement. Moi, j'ai un cabinet de thérapie, je suis thérapeute de famille. Les gens quand ils viennent en thérapie, ils viennent avec un bouclier, avec la cuirasse, et ils viennent dire au thérapeute « faites moi changer ». Quand les gens viennent rencontrer un travailleur social, ils viennent parce que ça ne va pas avec le petit, parce qu'avec l'ainé ils ont des difficultés, ils n'ont pas la cuirasse et la

carapace. Si vous acceptez de ne pas être des thérapeutes, de rester à votre place de travailleur social et d'éducateur, va s'ouvrir un espace où vous allez pouvoir devenir thérapeutique.

Participante française :

Je suis à la fois d'accord et pas du tout d'accord. Si je suis d'accord sur le fond, comment le fait-on dans nos institutions, où il y a des informations préoccupantes, des juges des enfants, où il y a toutes les réformes de protection de l'enfance qui tombent ? Comment fait-on ? Est-ce que ça ne se traite pas au niveau politique, au niveau des formations ? Voilà, on n'est pas tout seul.

Guy HARDY :

Est-ce que nous ne sommes pas des acteurs politiques ? Qui d'entre nous dénonce la folie du signalement ? Qui écrit que la protection des enfants est en train de se retourner contre eux ? J'ai été donné une conférence dans un Conseil général en France, il y avait un Président de Conseil général qui m'a dit : « je ne savais pas ».

Parce que tout le monde se plaint, mais ce n'est pas se plaindre qu'il faut, mais proposer des alternatives. Quand une famille vient me trouver et me dit « Monsieur Hardy, je suis victime d'une injustice, le juge c'est un salaud », comment est ce que dans la relation clinique, - plutôt que d'utiliser ces gens à des fins politiques, en disant « camarades, samedi, manifestation devant la mairie »-, comment est ce que je peux optimiser les compétences de ces personnes. Et moi je me rappelle de familles où je disais « j'entends que vous êtes victime d'une injustice et vous souhaiteriez peut-être que je vous aide, est ce que vous savez que vous avez le droit de militer contre les injustices ? ». Combien de familles ne sont pas allés et où les problèmes avec l'enfant ont disparu. Parce que quand un papa et une maman retrouvent confiance en eux, et retrouvent de la dignité d'aller dire aux institutions « je suis victime d'un abus », quelque part les gosses les voient comme des gens respectables. Le premier client, ce ne sont jamais les familles, c'est tellement simple avec les familles, le premier client, c'est ton institution et les résistances au changement sont bien plus grandes dans les institutions que dans les familles.

Participante polonaise :

Sur la base de votre expérience, pensez-vous qu'il faut une personne préposée à travailler avec la famille, ou une équipe. En effet, on parle beaucoup d'équipe interdisciplinaire, qui

consiste à ce que se rencontrent des représentants de tous les organismes (établissements, police, conseils, etc.) qui forment un groupe d'appui pour la famille qui devra les rencontrer tous. On établit un programme pour la famille mais la famille est absente de tout cela. Les enfants qui m'ont appris tout cela me disent « vous savez, ma mère travaille au noir, mais personne ne le sait, je vous le dis en secret. Mais la maîtresse a quand même propagé l'information et maintenant tout le monde le sait ». Cela me donne à penser que si cela est difficile de travailler seul, mais quand il y a une équipe, que faire ? Comment organiser cette forme d'aide à la famille ?

Guy HARDY :

Moi, je ne peux pas répondre à cette question. Moi, je sais que je demande à la famille. Je dis à la famille « est ce que vous auriez besoin que je vienne avec un collègue, est ce que vous auriez besoin qu'un éducateur vienne avec moi ? ». Ou parfois je dis à la famille « j'ai un problème, est ce que vous seriez d'accord qu'un collègue vienne m'aider ? ». Mais le problème, c'est que dans votre question, il y a la présupposition qu'il faudrait être beaucoup pour travailler avec une famille. Moi je pense que le moins on est le mieux c'est ; mais pas moins que ce qui est nécessaire. Moi je sais que, si je suis un petit garçon et que je choisis Jimmy pour me confier à lui, que je le choisis pour lui dire « mon papa me tripote », c'est Jimmy que je choisis pour travailler avec moi, parce qu'il y a quelque chose qui s'est passé. Si maintenant Jimmy devient comme mon père, il a créé un espace d'intimité et il se met à transgresser l'intimité qu'il a créée, sans m'en parler, s'il fait cela, plus jamais je ne parle à personne. Maintenant, ce que Jimmy peut faire, c'est me dire « écoute, moi j'aurais besoin de me faire aider pour travailler avec toi ». Dans le social, de manière à pouvoir tout se dire on a inventé un concept qui est le secret partagé. Le secret partagé, c'est le moyen de tout se dire mais on ne sait pas pourquoi on se le dit. J'ai parfois l'impression, quand on fait des réunions, que le thème de la réunion, c'est : est ce quelqu'un a une anecdote supplémentaire à raconter sur la famille ? Et j'ai l'impression qu'on étale et on étale les problèmes de la famille, mais je ne sais pas ce que ça permet de faire au terme de la réunion. Un de mes formateurs en systémie me disait « quand tu arrives dans une famille, tu dois toujours te considérer comme étant le dernier, et quand tu fais intervenir quelqu'un d'autre c'est pour t'aider toi et pas aider la famille. Et c'est un concept qui m'a beaucoup aidé.

Cécile REINHARDT (ATD Quart-Monde):

Ce n'est pas vraiment une question. Je suis honteuse et bouleversée, honteuse parce que je ne connais pas vos travaux, monsieur Hardy, et bouleversée par ce que je viens d'entendre. Ici, parmi tous ces travailleurs sociaux, je fais partie de ceux qui sont des clients. Demain, je serai amenée de parler du croisement des savoirs et des pratiques, et j'ai très peur. Il m'est

déjà, arrivé d'en prendre plein les dents lors de telles interventions, et je voulais vous dire merci parce que vous avez préparé le terrain de manière magnifique.

Marie-José BOURDIN (centre Minkowska-Paris) :

Je pense que vous avez fait une présentation un peu caricaturale, volontairement je pense. Par rapport à la compétence des familles, quand vous avez à faire avec des familles migrantes, où la difficulté est que l'implicite culturel n'est pas partagé, comment travaillez-vous leur compétence ?

Guy HARDY :

Quand je ne comprends pas une famille, je lui dis d'abord que je ne la comprends pas et que je vais aller demander de l'aide. Cela me rappelle une jeune fille chinoise qui arrive dans un foyer. La maman vient et elle se montre très rigide, et ne témoigne d'aucun affect. Tout le groupe commence à dire que le problème de cette famille tient à l'attitude de cette maman ; et moi, je me permets de dire « on ne sait pas comment ça se passe pour cette personne en Chine et à l'endroit où elle vit, on ferait bien de se renseigner ». Une éducatrice dit « oui je vais aller trouver le responsable de la communauté ». Ce dernier lui dit : « dans cette tribu, la mère ne peut témoigner d'aucune affection vis-à-vis de sa fille, il n'y a que la grand-mère qui peut le faire ». Quand je ne comprends pas, plutôt que de me fier à mes belles hypothèses, je vais chercher de l'aide. Dans mon bled, on est la première ville après la frontière allemande ; cela veut dire que les policiers et douaniers allemands gardent les sans-papiers jusqu'à la frontière belge, et comme on est la première ville, ces gens descendent chez nous. On a 17 ou 18 langues. La première chose qu'on a créée, mon service avec d'autres, c'est un service de traduction, car on ne comprenait pas les choses. Donc, la question est comment est ce qu'on se donne les moyens.

Je vous remercie.

Anna RURKA :

Merci, Guy Hardy. Je voulais juste dire une à laquelle vous me faites penser et que je n'ai pas dite en introduction. Je pense que dans notre projet, le fait qu'ATD Quart-Monde, ATD Polska, Haus Neudorf et EUROCEF travaillent ensemble, c'est un défi auquel nous nous sommes engagés. Cela demande de la part de chacun d'entre nous, une décentration de prises de position qui ne sont pas toujours les mêmes. Le programme a été fait de cette manière. Nous n'avons pas l'objectif de nous mettre d'accord sur une position. Notre objectif est que l'on puisse mettre en tension, -créative parce qu'on est dans l'innovation-, mettre en tension les différentes positions. Et je sais que quelqu'un d'autre que Guy HARDY ne dira pas forcément la même chose. Mais la mise en perspective et la mise en commun de ces différents travaux peut produire de la créativité et de l'innovation.

Dans ce même esprit, je donne la parole à Madame Waleria STELMASZUK.

Zofia Waleria STELMASZUK :

Bonjour à vous tous, je vous salue très chaleureusement.

On m'a demandé de vous présenter quelques réflexions sur le rôle de la coopération internationale dans le développement de l'innovation avec le travail avec l'enfant et la famille. Depuis de nombreuses années, je suis chargée de la coopération internationale à l'université de Varsovie. Je coopère avec les gens de terrain et je fais en sorte que mes collègues s'investissent dans la coopération internationale, et j'invite aussi les étudiants à y participer. La coopération internationale est la meilleure voie pour mettre en place des innovations dans le travail social, et pour promouvoir des changements sociétaux.

Pour commencer, j'évoquerai la convention des Droits de l'Enfant et d'autres initiatives du Conseil de l'Europe qui ont donné ces orientations à cette pratique du travail avec les familles et les enfants, et lui a donné une dimension internationale et la force.

Je rappellerai un peu d'histoire. J'ai été formée à l'école de la pédagogie sociale qui a été inspirée en Pologne par Madame Helena RADLINSKA. En 1925, en Pologne, Madame RADLINSKA a créé une excellente école de formation de travailleurs sociaux. Elle a écrit en 1927 un article sur la formation des travailleurs sociaux, avant qu'elle parte à une conférence à Paris. Quand les travailleurs sociaux et les étudiants sont partis pour Paris pour participer à cette conférence, ils se sont arrêtés visiter leurs amis en Allemagne, en Tchéquie, en Belgique, en France pour voir les projets les plus intéressants. A cette époque, il y avait déjà des bourses pour les étudiants et beaucoup d'innovations ont vu le jour à cette époque. Ensuite, la Pologne est restée longtemps isolée. Notre coopération restait toujours sous contrôle, on ne pouvait pas tout publier, et on ne pouvait pas facilement organiser des conférences. Au fur et à mesure, il y a eu un certain dégel politique, qui nous a permis d'aller voir nos voisins. A partir de 1990, nous connaissons des modifications très radicales et cette coopération internationale a eu un rôle capital. Cela a commencé par le fait qu'on a participé à un certain nombre de conférences. Différents organisations nous ont aidés. J'ai participé ainsi aux travaux de l'association scientifique européenne sur les placements institutionnels et en familles d'accueil. C'est une association de chercheurs qui s'occupe du travail social en Europe et beaucoup de travaux ont été menés par cet institut, où les étudiants étaient toujours invités aux différentes conférences. Ces contacts nous ont beaucoup inspirés pour mettre en place des réformes de notre système polonais. Ils nous ont permis aussi de mettre en place des dispositions innovantes. On peut évoquer, par exemple, la médiation familiale. On parlera aussi de l'idée de réintégration de la famille inspirée par nos amis allemands de Cologne, ou du programme de formation des familles d'accueil, programmes britanniques et allemands. Je voudrais également mentionner le programme européen *Erasmus*, le programme *Socrate* qui prévoient l'échange d'enseignants et d'étudiants. Un programme tel

que l'école ambulante, avec les enfants issus de l'immigration, a été lancé également avec succès à Varsovie. C'est un projet qui a été ramené par nos étudiants qui faisaient un stage en Belgique.

J'estime que la Pologne n'est pas du tout une exception. Il n'y a pas que nous qui recherchons des modèles et qui nous inspirons de ce qui se fait ailleurs par le biais de la coopération internationale. Si on regarde, on verra que des pratiques qui ont fait leurs preuves de travail avec des enfants et la famille, cela vient toujours de quelque part. Par exemple, la méthode des conférences de groupes familiaux nous est venue de Nouvelle-Zélande. A l'origine, elle a été inventé pour travailler avec les aborigènes de Nouvelle-Zélande et cela s'est avéré ensuite très utile ailleurs également.

Autres projets que j'aimerais rappeler, ce sont les programmes de soutien à la parentalité. Le soutien intensif aux familles est une idée américaine. C'est une méthode alternative de travail avec les familles, alternative à la méthode en cours à l'époque pour régler le problème des enfants et des familles qui consistait au placement des enfants dans des institutions durant de nombreuses années. La représentante de la ville de Varsovie vous a parlé notamment des centres familiaux locaux. Les centres familiaux, c'est un mouvement qui a été créé dans des pays aussi éloignés et différents que les Etats-Unis, Israël, Hong-Kong. Ces centres sont devenus ensuite très populaires au Royaume-Uni, en Allemagne, en France. Je pense que vous profitez maintenant de cette approche qui est validée d'ailleurs par divers textes légaux. Ces innovations venant des pays les plus divers, Nouvelle Zélande, Australie, Etats-Unis, mais également de divers pays européens, font maintenant partie de nos pratiques quotidiennes. Voyager à travers les continents et les Etats, cela ouvre de nouveaux périmètres et permet de surmonter des obstacles qu'on pensait jusqu'à présent insurmontables.

Pourquoi on a recherché de l'espoir dans ces programmes et pourquoi on les a traités comme innovations prometteuses ? Cela a été lancé en fait par les enfants et les familles. Bien sûr les spécialistes y ont eu leur part. Cela nous a permis d'aborder d'une autre manière les problèmes des familles et des enfants, de faire évoluer aussi le langage et de comprendre la coopération d'une autre manière. Je crois que mon prédécesseur en a parlé de ces choses là. En Pologne, nous le vivons effectivement au quotidien. Ces projets innovateurs sont devenus, et j'espère que cela continuera ainsi, l'incarnation des travaux menés avec les familles et les enfants, car ils respectent la dignité de la personne humaine. On recherche des méthodes qui respectent la dignité de la famille et des liens familiaux ; qui respectent aussi les droits de la famille à avoir une assistance pour l'éducation de ses enfants, d'une participation dans la prise de décisions ayant l'impact sur leur vie.

Les solutions innovatrices dans l'aide à l'enfant accentue le droit d'enfant à avoir une famille, de connaître son identité, de maintenir le contact avec les parents biologiques. Les solutions que nous avons appliquées en Pologne et qui viennent d'ailleurs, nous ont permis de voir d'un œil critique nos propres pratiques. Nous nous sommes rendu compte que nous ne

faisons pas assez pour prévenir la maltraitance des enfants et pour prévenir le placement. Trop facilement on les plaçait dans des institutions, et c'était vécu par les enfants comme une punition imméritée. Et ceux qui n'étaient pas d'accord avec la limitation de l'autorité parentale et s'opposaient à une telle ingérence si forte et à ce contrôle dans la vie de la famille, ils ont pu créer dans les années 90 leurs propres organisations et programmes. Et ensuite ils ont commencé à créer des coalitions.

Les résultats de ces changements s'expriment de façon inattendue. On a l'impression que tout change très lentement. Mais dernièrement, il y a eu un cas en Pologne, celui de la petite Rose, où toute la population d'un village, puis toute la Pologne, s'est mobilisée pour défendre les droits de cette petite fille qu'on a séparé de ses parents. Les services judiciaires estimaient que le père était trop vieux (il avait 62 ans), que la mère ne savait pas se débrouiller dans la vie et elle était malade, et que donc ils étaient dans l'incapacité d'élever leur enfant. Avec toute cette mobilisation, on se rend compte qu'il y a des changements qui s'opèrent et plus rapidement qu'on ne le pense.

Je voudrais aussi mentionner les travaux d'ATD Quart-Monde, pour les familles qui en ont le plus besoin, qui ont la vie la plus difficile. C'est la stratégie de la compréhension qu'ils construisent très patiemment, ce que nous n'avons peut-être pas réussi jusqu'à présent.

Les idées innovatrices nous permettent d'espérer trouver réponse à nos problèmes. On est tous heureux de trouver une nouvelle idée ; il faut tenter de la mettre en œuvre pour ensuite créer ses propres idées. La coopération internationale est sur ce plan très importante. C'est un pas en avant. A l'université de Varsovie, j'essaye, chaque année, de faire un projet international pour les étudiants où ils peuvent choisir le sujet et le pays où ils vont pouvoir échanger avec les étudiants. L'objet est de voir les choses des 2 côtés. Les étudiants choisissent un thème lié au travail social, à l'enfant et la famille. Les étudiants choisissent le sujet, se le communiquent par internet. Les praticiens nous aident aussi. Et s'organisent des visites mutuelles. Les contacts durent parfois très longtemps. Les étudiants m'en ont beaucoup parlé, ils travaillent d'arrache pied pour s'y préparer, et ils m'ont répété à plusieurs reprises qu'au cours de ces échanges, ils apprennent plus en une semaine qu'au cours d'un semestre ordinaire. C'est une prise de conscience fréquente. En adoptant le regard de collègues d'autres pays, ils savent mieux comprendre l'ensemble du système. J'espère qu'au cours de ce séminaire, nous pourrons vivre cette expérience enrichissante ensemble, en parlant de différents sujets, en visitant diverses institutions. On pourra ainsi plus facilement se poser des questions sur notre vie professionnelle.

La rencontre d'aujourd'hui a une dimension emblématique pour moi parce que tous ces leitmotifs qui nous ont accompagnés durant des années, on les retrouve ici. Ce sont différents torrents de montagne qui confluent ici.

Il y a des représentants du Conseil de l'Europe, dont les recommandations constituent depuis toujours de consignes pour nous. .

Il y a également des représentants d'ATD Quart-Monde, avec qui on a déjà organisé une conférence en 2004, qui nous donnent une nouvelle inspiration dans le travail avec les familles et les enfants.

Sont également présents les représentants de différents organismes associés à EUROCEF avec qui, du point de vue des valeurs, on est très souvent sur la même longueur d'ondes.

Il y a aussi des enseignants et des étudiants d'universités partenaires avec qui dans le cadre du programme Erasmus nous échangeons et on réalise en commun l'idée de la construction de l'Europe. Je tiens particulièrement à citer Madame Bernadette TILLARD, représentante de l'association scientifique européenne sur les placements institutionnels et en famille d'accueil. C'est grâce à cet organisme qu'il existe des publications intéressantes, des recherches accessibles en polonais. Des études innovatrices ont été réalisées avec cet organisme.

Il ya aussi des gens de terrain, des praticiens qui, au quotidien, veulent modifier quelque chose et échanger. C'est important qu'ils trouvent le temps pour participer ici. Ils sont nos partenaires dans nos projets scientifiques et dans la formation des étudiants. C'est quelque chose qu'on ne doit pas sous-estimer. Je tiens à souligner la contribution énorme à l'organisation de cette conférence, des diplômées de notre faculté, Anna et Barbara, qui, il y a un certain temps déjà, sont parties de Pologne dans le cadre du programme Erasmus. Ce sont les étudiants qui s'investissent dans cette coopération internationale d'idées qui constituent maintenant un grand espoir pour nous. Leur présence dans le mouvement pour la construction de nouvelles pratiques crée toutes sortes d'espoirs pour le futur.

J'ai également à l'esprit l'intérêt de ce dialogue entre les générations et je souhaite que ce soit un dialogue fructueux. Il existe déjà beaucoup d'organismes, d'associations, de réseaux, mais on pourrait imaginer, au terme de cette conférence, créer, pourquoi pas, un énième réseau d'échanges ;

Pour terminer, je dirai que nous avons besoin de nous tous pour nous redonner le courage de modifier ce monde.

Anna RURKA :

Zofia Waleria, je te remercie beaucoup pour tout. Je suis tout à fait d'accord avec ce qui a été dit, c'est que cette rencontre est un moment où toutes les sources confluent et se rencontrent. Il y a des personnes qui, à un certain moment de nos vies, nous deviennent proches et on constate qu'on va tous pouvoir se rencontrer ici.

Nous avons encore un peu de temps et j'aimerais que ce temps on le consacre à des commentaires, pas forcément à des questions. Dès à présent nous aimerions connaître vos réactions après cette première demi-journée. Pierre, Mascha et moi, et nos organisations,

c'est la première fois que nous organisons une telle manifestation. Et nous aimerions avoir un feed-back si vous avez des commentaires sur cette matinée.

Grazyna GAJEWSKA (université de Zielona Gora) :

Je suis pédagogue et je travaille dans une université dans les confins ouest de la Pologne. C'est une jeune université, d'une ville moyenne, qui est à 50 kilomètres de la frontière avec l'Allemagne, à 1200 kilomètres de la France et un peu moins de la Belgique. Je voudrais remercier très sincèrement tout le monde, tous ceux que j'ai rencontrés sur mon chemin. J'ai essayé de discuter avec les uns et les autres. Je vous remercie pour moi, pour ma faculté de sociologie, de pédagogie, et de la santé ; pour mes étudiants qui sont à la fois dans le programme où nous sommes aujourd'hui et dans le programme *Erasmus*. J'ai donné des cours à Paris, mes étudiants suivent encore des cours à Paris également et nous vous en remercions très sincèrement. Bien entendu, je vous invite à venir nous voir à Zielona Gora, une très belle ville de Pologne, pour vous remercier mais aussi pour attirer l'attention sur l'importance de ce genre de rencontres pour les petites universités.

Mascha JOIN-LAMBERT :

Je voudrais réagir sur ce que Madame STELMASZUK nous disait tout de suite, sur tout ce que vous avez appris des pays européens. Je me rappelle de nos premiers voyages en Pologne au début des années 1990. J'ai appris en Pologne de la part des personnes que nous avons rencontrées ici, beaucoup d'initiatives et beaucoup de démarches dont je pense que l'Ouest ferait bien de s'inspirer. Je donne des exemples. Vous prenez par exemple, les débuts de Barka (nom de l'association) à Poznan qui ont commencé avec une famille qui est allée vivre, en tant que famille, avec des familles de chômeurs et qui a bâti des communautés de vie commune. Je prends l'exemple à Torun Modicar, où une femme qui était elle-même physiquement handicapée, s'est mise à enthousiasmer des étudiants pour militer en faveur des besoins des personnes handicapées dans la ville. Je pense aussi aux initiatives que j'ai vues à Lublin où des citoyens âgés ont ouvert des maisons pour des familles qui se sont trouvées en dislocation. Et je pense aussi à Anna SLEZNIK, à KIELCE qui a commencé, en tant que directrice des services sociaux, à tout simplement permettre aux gens qui sont dans la rue de se réunir. J'ai trouvé en Pologne, ces premières années, une professionnalité de la chaleur du cœur, une professionnalité, pourrait-on dire, de la charité, dont je me suis souvent dit que nous autres nous aurions quelque chose à apprendre. C'est bien que vous ayez pris des projets à l'Ouest : quand je viens aujourd'hui en Pologne, je trouve souvent un vocabulaire clinique et psychologique que je ne trouvais pas il y a 20 ans. Par contre, la simple initiative de solidarité citoyenne avec laquelle vous avez commencé au début des années 1990 est une richesse dont toute l'Europe pourrait bénéficier.

Participant polonais :

Ce qui est important pour moi, et j'espère que demain on aura l'opportunité de le faire encore, ce sont les interventions à caractère un peu provoquant. On a beaucoup parlé des expériences internationales et c'était l'objet de notre réunion. Il est important que les personnes qui travaillent ici en Pologne dans les établissements d'aide sociale, puissent échanger, car on peut toujours apprendre de ces gens-là.

Adam DMOCH :

Je m'appelle Adam, je suis un SDF de KIELCE. Je suis donc un de vos clients. Je me réjouis qu'on m'ait invité ici. Vous avez parlé de choses intéressantes. Mon grand rêve serait que les travailleurs sociaux apprennent également des choses, pourquoi pas de l'Ouest, puisque là bas les gens ont plus d'expérience. Par contre, après avoir parlé avec les travailleurs sociaux ici en Pologne, ma grande satisfaction, c'est de constater que parmi nous, les Polonais, il y a également des travailleurs sociaux qui comprennent très bien mes problèmes, ma situation. Je me réjouis que finalement on puisse s'intégrer ici. Qu'on puisse se rencontrer tous ensemble et en grand nombre, ici, Polonais, Allemands, Français, Belges, cela relève du miracle. C'est un événement mémorable et je suis heureux de participer à cette conférence. Je suis militant d'ATD Quart Monde et je voudrais vous citer la phrase d'un de mes amis qui a été pendant de longues années un SDF, et qui vivait dans la rue, comme moi aujourd'hui. Quand je lui ai posé la question de savoir pourquoi il avait besoin d'un travailleur social, il m'a répondu « écoute, Adam, j'en ai eu besoin quand j'étais dans un centre pour les sans domicile fixe, et quand j'avais des difficultés à rentrer en contact avec la direction de cet établissement qui nous faisait peur et qui n'était pas du tout coopératif. J'ai pu aller voir mon travailleur social et lui en parler. Les travailleurs sociaux sont venus voir notre centre et on a compris qu'ensemble on pouvait changer les choses. Adam, il faut que tu leur dises à Varsovie, les travailleurs sociaux, ça n'est pas seulement utile pour donner quelque chose de matériel de concret. Un travailleur social, on en a besoin également pour qu'il soit notre ami, notre porte-parole ».

Je vous encourage à ce que dans vos pays respectifs, vous parliez avec nous sur un pied d'égalité, comme avec des partenaires. Nous avons de la valeur. Quand on vous demande quelque chose, je sais que c'est parfois une tâche difficile pour vous. Mais de notre côté, on essaye d'être coopératif, de réfléchir de manière à ne pas être trop revendicatif. Mais si parfois ça peut arriver, on n'y peut rien. Nous ne sommes que des gens.

Je me réjouis qu'on m'ait invité ici parce que cela me permet de mieux vous comprendre, vous les travailleurs sociaux, je sais maintenant comment parler avec vous pour que vous soyez plus ouverts à nous. Il y a une frontière entre vous et nous. Il est extrêmement difficile pour nous de parler de notre détresse de nos chutes, mais il faut que vous sachiez nous trouver un remède, une aide. Attendez notre demande d'aide, ne nous donnez pas de l'aide qui va nous humilier.

Anna RURKA :

Adam, je te remercie beaucoup, je voulais dire que je me souviens parfaitement de notre première rencontre à Kielce. Et maintenant, un dernier commentaire ?

Bernadette TILLARD :

En écho à l'intervention de Zofia Waleria STELMASZUK, je voudrais dire que la connaissance des autres modalités d'intervention dans d'autres pays européens a besoin d'être éclairée du sens de ces pratiques dans chacun de ces pays. Parce que vouloir importer dans un autre pays une initiative peut être tout à fait inadapté, si on ne comprend pas quelles sont, dans le pays d'origine, les valeurs qui ont présidé à la mise en place de cette innovation. Par exemple, on ne peut pas comparer le système français et le système québécois si on ne s'interroge pas sur la place que donne chacun de ces systèmes à la famille biologique par rapport aux familles d'accueil. Par exemple, le système anglo-saxon privilégie les systèmes d'adoption dans les questions d'enfance en danger alors que le système français essaye au maximum de préserver la famille biologique. Donc, toute initiative doit toujours être replacée dans un cadre international tout en précisant les valeurs qui ont conduit à leur mise en place.

Ma deuxième remarque, c'est la question de savoir qui sont nos usagers, qui sont nos clients dans le travail social ? En matière d'enfance et famille, en tant que chercheuse, je suis sensible au fait qu'on pense souvent enfant et parents biologiques et on pense rarement famille étendue ni aussi voisinage. Or, cette question rejoint aussi les remarques de Guy Hardy : en quoi les travailleurs sociaux se sentent-ils concernés par la question de l'animation d'un réseau naturel, quelquefois. Ou en tout cas, veillent-ils à ne pas s'y substituer et essayer de composer avec ce réseau naturel d'aidants autour de la famille.

Anna RURKA :

Merci Bernadette. Marie-Claire MICHAUD pour la dernière intervention de cette matinée.

Marie Claire MICHAUD :

Je voulais remercier l'initiative d'EUROCEF de donner de l'ampleur à ce champ d'innovation dans le domaine social, éducatif, pédagogique, clinique aussi. Je voulais dire qu'il est important de penser l'innovation non pas comme quelque chose qui vient en remplacement mais quelque chose qui part de ce qui est déjà là pour le nourrir et l'enrichir. Je travaille dans le secteur associatif. Cela fait 10 ans que nous travaillons dans un esprit d'innovation. Cet esprit m'intéresse dans la mesure où il est au service du droit commun, du service public.

Je voulais dire aussi combien j'étais passionnée par le fait de travailler de repérer le parcours des familles dans le réseau des professionnels et de voir comment les professionnels répondent par leurs propres parcours. Ce qui m'intéresse et ce qui me paraît extrêmement utile de travailler à l'heure actuelle, c'est cette confrontation des logiques et des parcours, comme quelque chose d'extrêmement créatif.

Je voulais remercier la personne qui est intervenue avant moi en disant que l'innovation va avec le contexte, et qu'effectivement la composition du réseau est fait de professionnels qui tentent de faire le mieux possible et des usagers qui sont dans l'activation des professionnels.

Anna RURKA :

Je voulais dire qu'EUROCEF n'aurait pas su se mobiliser à ce point là si on n'avait pas des partenaires tels qu'ATD Pologne et Haus Neudorf. On s'est mobilisé mutuellement et c'est cette coopération qui a permis d'organiser ce qui va se dérouler pendant cette semaine. C'est aussi parce qu'on s'inscrit dans un espace européen, et le fait qu'on puisse faire référence au Conseil de l'Europe et à l'Union Européenne est très important pour nous et pour la dimension de cet événement.

Je voulais aussi revenir sur la question du sens et faire le lien avec les ateliers qui auront lieu cet après-midi. Comme l'a dit Adam, il fait interroger le sens, le sens de la pratique et le sens de ce qu'on fait ensemble. Si vous regardez bien le titre de cet après-midi, c'est un titre qui interroge le sens : « Pourquoi ai-je besoin d'un travailleur social ? Même si on n'a pas vraiment posé la question à chacun des intervenants dans les ateliers, j'espère que cette question du sens va apparaître. Je fais confiance aux modérateurs pour ce faire.

24 novembre 2009

Première séquence de la deuxième journée

PIERRE KLEIN (ATD Quart Monde, Pologne)

Des sourires et des cernes...Cela veut dire que la rencontre a eu lieu... Et c'était quand même aussi un des objectifs de ces temps ensemble ici à Bialobrzegi.

Nous sommes repartis pour 4 heures de travail ensemble. Des personnes nous ont rejoints aujourd'hui, peut-être pas toutes encore mais nous les saluons. C'est sûr que pour celles et ceux qui n'ont pas pu être avec nous hier, c'est un défi de rentrer dans une rencontre qui a commencé mais nous sommes heureux de les accueillir.

Nous allons particulièrement accueillir Madame Dolinska-Dobek du Bureau de la politique sociale de la ville de Varsovie, qui nous a beaucoup accompagnés dans la préparation de ce séminaire, et Madame Hanna MACHINSKA, Directrice du bureau d'information du Conseil de l'Europe qui viendra nous parler de quelque chose de tout récent : à l'occasion du 20^{ème} anniversaire de la Convention des Droits de l'Enfant, le 20 novembre, le Commissaire aux Droits de l'Homme au Conseil de l'Europe, Monsieur Thomas HAMMARBERG a voulu rendre hommage à Janusz KORCZAK, le père spirituel de cette convention. Madame MACHINSKA nous parlera de KORCZAK qui a sûrement encore un rôle à jouer quand on parle d'innovation.

Premier moment ce matin, un échange et un dialogue avec des panélistes que je vais vous présenter :

- Le professeur Gerhart BUCK, de l'université de POSTDAM, en Allemagne
- Maria KOLANKIEWICZ, de l'université de Varsovie
- Viviane THEYS, directrice de l'association Globule'In AMO à Dinan en Belgique
- Dominique FABLET de l'université Paris Ouest Nanterre La Défense
- Jean PINEAU, directeur de l'association Jean Coctet, à Paris dont un grand nombre de professionnels sont parmi nous
- Michel AMAND, directeur du service SPEP « Affiliation » en Belgique

Le thème général de notre matinée, ce sont les pratiques innovantes. Notre projet s'appelle « innovations 2010 ». 2010 est lié au fait que l'Union Européenne a décidé de faire de 2010 l'année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Ce matin, nous avons à la fois des universitaires et des gens de terrain et nous voudrions savoir comment chacun à sa façon voit ce thème de l'innovation. Nous allons demander à chacun de se présenter en quelques minutes et nous dire en quoi le thème abordé les mobilise aujourd'hui.

Gerhart BUCK:

Je suis enseignant dans une école supérieure professionnelle à Postdam et mon bonheur consiste au fait que je dois avoir en permanence recours à l'innovation. C'est un défi, mais c'est aussi un cadeau si on est en mesure de le vivre.

Viviane THEYS :

Bonjour à tous, je suis responsable d'un service d'aide aux jeunes en milieu ouvert en Belgique. J'ai, dans mon parcours d'étudiante, étudié la sociologie, ce qui m'a donné un regard méta sur les choses de la vie, la société, les gens. C'est de manière naturelle que j'ai toujours été intéressée par tout ce qui était un peu en dehors de mon environnement immédiat. Quand en 2000, j'ai rencontré un représentant d'EUROCEF qui venait parler de l'Europe sociale, j'ai d'emblée souscrit à ce projet en m'imaginant bien que l'avenir c'était l'Europe sociale et c'est pourquoi je suis là aujourd'hui.

Michel AMAND :

Bonjour, je suis Michel AMAND, je suis, depuis 15 ans, directeur d'un centre d'enfants placés par le juge, je suis directeur et co-créateur d'un centre d'accueil d'urgence qui accueille des jeunes de 3 à 18 ans 24 heures sur 24 et je suis directeur et co-créateur du service Affiliation qui est un service qui s'occupe de prestations d'intérêt général pour des jeunes contrevenants, des jeunes délinquants.

Une anecdote me concernant : je travaillais comme éducateur spécialisé dans un service de psychiatrie intermédiaire, en post-cure psychiatrique et je m'étais formé en systémique, grâce à cette institution qui avait en partie financé ma formation, et j'étais fasciné par la pratique du génogramme (cela fait référence à Stirling, par exemple, ou à Bowen aux Etats-Unis). Une impasse professionnelle m'a obligé à me réorienter vers un autre service psychiatrique où j'ai eu l'opportunité de prendre la responsabilité d'un atelier de reliure de livres. On est dans un drôle de bifurcation et j'ai eu l'idée à ce moment de travailler avec des patients psychotiques sur le génogramme en leur faisant confectionner un livre qui constituait, après la technique, le support d'un arbre généalogique. C'était une expérience extraordinaire, parce que, comme c'était dans le cadre de la réinsertion professionnelle de patients psychiatriques, on avait fait un génogramme des métiers. Pour moi, c'était une première innovation. Innover, c'est co-construire avec la vie, c'est répondre à des impasses professionnelles et réagir à la crise par la créativité, innover, c'est co-construire quelque chose avec les bénéficiaires, innover, c'est un état d'esprit.

Maria KOLANKIEWICZ :

Bonjour, je m'appelle Maria KOLANKIEWICZ, je travaille à la faculté de pédagogie de l'université de Varsovie. Ma spécialité est la pédagogie sociale, donc tout ce qui est lié à l'éducation hors scolaire, dans la famille et dans le milieu de vie. Je suis aussi directrice d'une maison d'enfants à caractère social à Varsovie qui se spécialise dans l'assistance aux jeunes enfants. L'innovation est un défi tout particulier pour moi dans ces 2 champs, aussi bien à l'université, dans la recherche et le travail avec les étudiants, mais aussi dans mon travail où c'est un défi tout particulier, car c'est une institution très ancienne, parmi les plus anciennes de celles qui existent en Pologne. Donc, le travail sur de nouvelles activités innovatrices, d'un côté c'est une évidence, en fait pour les enfants qu'on reçoit. On se heurte à leurs problèmes de plus en plus lourds qui sont liés à l'évolution de la société. Mais si on regarde la structure de cette institution qui existe de puis des siècles, cela donne à ce travail, un

certain cadre, une certaine responsabilité mais aussi une certaine charge. Lier les 2 dimensions est donc un défi tout particulier.

Jean PINEAU :

Je voudrais lever quelques ambiguïtés. L'association Jean Coxtet intervient en région parisienne, dans le champ de la protection de l'enfance. Et nous avons été une association opportuniste, car, un jour par hasard, nous avons rencontré Anna et Barbara qui préparaient ce séminaire, et c'est pourquoi nous sommes là aujourd'hui. Il ne faudrait pas avoir l'impression qu'à Paris ou en France, il n'y aurait que l'association Jean Coxtet. Il y a des dizaines et des dizaines d'associations du même type que la nôtre, qui font le même travail que nous et qui auraient pu hier, aussi bien témoigner que nous. Mais nous sommes très contents d'être présents. Et en tant que directeur général, je suis aussi opportuniste, car mon premier métier était imprimeur, et j'ai toujours eu l'impression que si on voulait avancer dans la vie il fallait savoir faire bonne impression...

Pour notre association s'il y a innovation, c'est que nos salariés puissent venir témoigner de ce qu'ils mettent en œuvre actuellement auprès de ces populations. C'était un pari qu'ils acceptent cette démarche. Ils sont là et je les en remercie.

Dominique FABLET :

Bonjour, je suis enseignant chercheur à l'université de Paris Ouest La Défense. Je suis responsable d'une équipe de recherche qui s'intitule *Education familiale et interventions sociales auprès des familles*. C'est la seule équipe de recherche en sciences de l'éducation en France. Nous avons 3 axes de recherche dans cette équipe :

- Le premier concerne les interventions socio-éducatives. Pour trouver une définition des interventions socio-éducatives, il suffit de se référer aux propos de la représentante de la municipalité de Varsovie qui indiquait hier les 3 catégories d'interventions socio-éducatives. Dans cet axe, nous étudions les pratiques développées par les professionnels.
- Le second, ce sont les processus éducatifs intra familiaux,
- le troisième concerne les relations entre instances éducatives, par exemple les relations entre famille et école.

Concernant les innovations, cela fait une quinzaine d'années que nous travaillons sur ces questions. Anna RURKA également ; en particulier, elle a réalisé avec Hélène MILOVA un travail de recherche dans un dispositif innovant de l'association Jean Coxtet. Cela signifie que notre travail concernant les innovations socio-éducatives se fait en relation avec les professionnels de terrain avec des approches plutôt qualitatives dans lesquelles nous arrivons à combiner des recueils de données de l'ordre de l'observation directe, également des analyses des documents produits à l'intérieur des organisations innovantes, et des entretiens que nous réalisons le plus souvent avec les professionnels, mais aussi avec les usagers et avec les partenaires de ces professionnels et de ces usagers.

Pierre KLEIN :

Je propose maintenant au professeur Gerhart BUCK de lancer ce panel. Comme je le disais, nous avons peu encore entendu les Allemands. Mais le professeur Gerhart BUCK va maintenant avoir un peu plus de temps pour développer les réflexions émanant de son pays

Gerhart BUCK :

Je suis représentant de la grande école professionnelle de Postdam. Notre objectif est de former pour le marché du travail. C'est un aspect innovant de la formation des travailleurs sociaux sur lequel nous mettons un accent tout particulier. Il s'agit de faire revenir les gens sur le marché du travail, avec l'idée de l'apprentissage tout au long de la vie, en tant qu'une manière de sortir des situations difficiles ou de détresse parfois. Il faut donc qu'on s'engage sur le marché du travail et sur la formation. Hier soir, j'ai réfléchi sur ces multitudes d'impression de la première journée de notre séminaire pour savoir ce qu'on entend par le terme innovation ou innovant. J'estime que nous employons intuitivement ce terme d'innovation mais très franchement nous ne sommes pas tout à fait sûrs de la manière dont chacun l'entend. Certains de nos collègues ont esquissé un peu leur définition et leur champ d'activité, en disant ce qu'ils font et ce qu'ils entendent par ce terme d'innovation mais pour chacun de nous c'est une autre chose. Il y a cependant certains traits caractéristiques pour ce terme. Explicites ou implicites ils sont particulièrement importants. Les objectifs, les structures, les formes organisationnelles, les méthodes de travail, les attributions, nous les rapportons à nos différents champs d'activité et à nos expertises personnelles, et nous pensons qu'il y a quelque chose d'innovant dans ce que nous faisons. Nous voulons en parler à d'autres mais chacun a son idée d'innovation. Cela vaut la peine d'y réfléchir plus profondément pour savoir s'il y a des champs sémantiques communs à ce terme *innovare* en latin veut dire introduire quelque chose de nouveau, et ce qui s'associe à cela, c'est un espoir, l'espoir de sortir des ornières quotidiennes. Ce que j'associe au terme innovation, c'est cet aspect positif. Les choses que je viens de dire sont sûrement évidentes pour vous mais cela vaut la peine d'échanger quand même sur ce point. L'innovation est, à mon sens, une évaluation d'une certaine réalité que l'on voit apparaître dans nos esprits et ce n'est pas toujours de façon tout à fait consciente que l'on fait une réflexion ici et maintenant parce que il y a toujours des réalités parfois frustrantes que l'on vit au quotidien et quand on y apporte une certaine réflexion on tente, dans le cadre de ce que nous ressentons et de ce que nous vivons, de trouver un programme émotionnel à l'opposé de notre réalité quotidienne. D'une façon tout à fait réfléchie, on essaye, dans nos esprits, de trouver des sentiers alternatifs, nous devenons ainsi des « petits philosophes » du quotidien. Ça voit le jour dans nos têtes, c'est un monde nouveau qui apparaît un monde nouveau qu'on réinvente. Innovation, découverte, collecte, création d'un concept, ce sont des éléments qu'on retrouve dans la rhétorique ancienne, grecque. Il faut ensuite le formuler élocution, mémoire, application, c'est-à-dire l'exprimer avec des paroles. Les innovations, je tiens à vous en parler un peu plus du point de vue de l'histoire, de la culture et de l'économie, prenons comme l'exemple la découverte de l'imprimerie a introduit un changement spécifique dans les systèmes sociaux, dans le système du marché. Les innovations sont le résultat de l'impact d'une nouveauté, d'une invention, de découvertes et suppose l'existence d'un certain milieu, d'un environnement social avec lequel une certaine rupture intervient.

Ceci est aussi lié au contexte de l'Europe, au contexte de globalisation et aux transformations qui se sont produites après 1989. La crise du marché de l'emploi, les crises démocratiques et les changements de systèmes de valeurs ont constitué des étapes des transformations énormes. Ces transformations ont besoins d'innovation. Je tiens à dire que les innovations sont une réalisation pratique d'une certaine invention. Il faut d'abord concevoir quelque chose dans l'esprit et ensuite essayer de le mettre en œuvre. C'est comme ça que nous nous situons dans le champ d'innovation. Il y a différents types d'innovations, on parle de tel ou tel concept, ou de certaines images sociales, des idées, réformes... En d'autres termes, il s'agit de changements de pratiques anciennes. Nous avons plusieurs niveaux du débat et on doit faire la jonction entre eux. On doit quitter les sentiers battus, pour que la société puisse prendre des directions nouvelles, s'adapter et assimiler des idées nouvelles. Il faut s'efforcer en particulier de lutter contre la pauvreté des enfants. Il faut penser de façon nouvelle et en parler aux autres. Quand on parle d'innovation, ces idées, ces inventions, comme je les appelle, doivent être bien articulées, bien prononcées, surtout celles qui vont dans le sens de préserver les droits de l'Homme, le bien être d'enfants, les protéger contre la violence, appuyer leur développement physique mental et intellectuel. Il faut aussi qu'on vise l'égalité des sexes. Tout cela, c'est de la théorie, vous me direz. Mais l'essentiel dans ce que j'essaye de vous dire, c'est qu'il y a des choses qui sont réalisables telles que, par exemple, l'égalité dans le cadre des systèmes pédagogiques et l'éducation. Il faut parler des différents concepts innovants qui vont créer des standards minimums en matière de participation et d'inclusion dans le système éducatif tout entier, dans le système de la santé.

Innovation dans le travail social c'est à ce moment là que cela advient si on réussit à surmonter la pauvreté, si les enfants deviennent une partie de ce concept de réforme parce que tout ce qui est action palliative ou isolée n'est pas suffisant. Par exemple, en Allemagne, il y a une très bonne pratique innovante, c'est la coopération des différents services sociaux dans les quartiers difficiles des grandes villes. Il y a différents services : municipaux, sanitaires, agences pour l'emploi, écoles doivent coopérer. On a même créé un programme modèle qui est devenu couveuse ou pépinière. Quelques 400 pépinières de ce type ont déjà été mises sur pied et c'est une pratique très bien documentée et à partir de là on peut apprendre pas mal de choses de ce qu'on peut faire en réseau.

Un autre exemple dont je voudrais vous parler : c'est l'approche au marché du travail. J'ai à l'esprit des chômeurs de longue durée qui ont la possibilité de se former, de suivre les différents cours de formation et dont la protection sanitaire et sociale est assurée y compris l'aide psychologique. Il y a la même chose pour des personnes qui n'ont pas de qualifications. Dans certains cas, ce sont des tournants. Ensuite, je voudrais citer le *case management*, c'est-à-dire travailler sur tel ou tel cas pratique. Il y a des ONG qui travaillent dans le cadre de la protection de la santé et également en tant dans le champ de conseil et soutiens psychologiques. *Case management* c'est aussi une approche qui est mise en place dans différents projets mis en œuvre dans mon pays. C'est une approche très innovante derrière lequel se cache le concept que le travail social n'est pas qu'un travail sectoriel à l'intention unique des groupes sociaux à risque et à problème mais qu'il s'adresse aussi à des personnes qui ont des problèmes psychologiques.

Pierre KLEIN :

Merci professeur BUCK. Vous nous avez aidés à porter un regard sur notre journée d'hier pour essayer de comprendre comment chacun à sa façon a parlé d'innovation. Vous nous avez entraînés dans une réflexion où vous avez parlé d'invention et d'innovation, de moments de rupture, de volonté de changer de chemin. Vous nous avez aussi dit que chacun d'entre nous, au quotidien, face à des réalités frustrantes, nous inventons des contre programmes, nous voulons des alternatives, nous sommes des philosophes du quotidien.... Merci pour cette contribution.

Je voudrais maintenant passer la parole à un praticien qui, en écho à cette parole d'un universitaire, formateur, chercheur, pourrait nous dire comment dans sa réalité il pense à l'innovation, comment c'est, ce n'est pas ou c'est difficile que ce soit un fil conducteur.

Michel AMAND, voudriez-vous nous en parler

Michel AMAND :

En écho à ce qui vient d'être dit et en pensant à l'exclusion, je me souviens d'un processus dialectique qui m'avait frappé dans le contact avec des jeunes décrochés scolaires d'origine immigrée à Bruxelles. Je travaillais à ce moment-là en milieu ouvert dans un quartier chaud de Bruxelles. Il y avait toute une population de jeunes délinquants de 15 à 25 ans, qui ne fréquentaient évidemment pas les établissements scolaires dont ils avaient été pluri-exclus. Nous avons essayé, au niveau local, c'est-à-dire au niveau communal, de mettre tous les acteurs sociaux autour de la table. C'était un processus spontané à l'initiative de notre association de milieu ouvert et grâce à la mise en commun de toutes les idées de tous les intervenants sociaux au plan local, nous avons créé quelque chose qui réagissait à la problématique de décrochage scolaire. Nous avons mis en place un dispositif que nous avons appelé d'accrochage scolaire. Les mots ont énormément d'importance. C'est beaucoup plus facile de dire je voudrais faire quelque chose d'intéressant pour moi à la place d'arrêter de fumer que de dire je voudrais m'arrêter de fumer. Je voudrais m'accrocher dans l'école que de dire que faire pour lutter contre le décrochage scolaire. Ou bien On met l'accent sur les problèmes, ou bien on met l'accent sur les solutions. C'est une leçon que nous donne Steve de Shazer dans son travail, à Milwaukee, sur les interventions centrées sur les solutions qui date de 1988. Cette idée de faire un dispositif d'accrochage scolaire pour des jeunes qui n'avaient pas eu le certificat d'études de base (fin du premier cycle d'études à 12 ans) et on s'est mis à interpellier les pouvoirs publics pour que ces jeunes aient une deuxième chance de passer cet examen sous forme d'un projet personnel. Au lieu de faire des dictées ou du calcul de base, ils avaient la possibilité de présenter un projet personnel comme s'ils étaient en études supérieures mais à leur niveau de connaissance. Ça avait été accepté par l'inspection scolaire et du coup une partie de ces jeunes se trouvaient en potentialité d'avoir accès à des études de type formation permanente. C'était important pour eux, de quitter la rue, la délinquance, et de nouveau pouvoir s'inscrire dans des écoles. Dix ans après, les pouvoirs publics ont mis sur pied ce qu'ils appellent des dispositifs d'accrochage scolaire. C'est là le processus dialectique. C'est intéressant de voir qu'à notre niveau nous avons une idée, nous la mettons en commun avec d'autres et puis curieusement, cette idée, si elle fait son chemin, est récupérée par les pouvoirs publics. C'est très bien comme cela ! Il ne nous reste plus qu'à en trouver une autre !

Pierre KLEIN :

Merci Michel, vous éclairez l'inventivité du quotidien dont nous a parlé le professeur ainsi que la façon dont, face à une question, il y a un processus spontané et des rencontres qui créent du neuf. Je suis aussi touché par la façon dont vous nous avez parlé de l'importance des mots. On y reviendra. Peut-être qu'innover, c'est simplement changer de vocabulaire. Bien sûr, c'est plus profond, mais il y a des mots qui marquent toute une approche des questions qui nous sont posées.

Je vais passer la parole maintenant à Dominique TABLET, pour sauter du professionnel de terrain au monde de l'université. A partir du travail que vous faites dans votre université parisienne, quelle pourrait être votre réflexion ?

Dominique TABLET

Eh bien, ce serait peut-être de revenir sur la question des mots. L'analyse que l'on peut faire du terme d'innovation est assez différente de celle qu'a faite Gerhart BUCK. Je pense que le terme même d'innovation est un piège et deuxièmement, je pense qu'on ne peut pas en parler indépendamment des contextes sociaux dans lesquels on est. C'est peut-être pour cela qu'il y a quelques différences avec ce qui a été dit. Quand on parle d'innovation, ce qu'on étudie prioritairement ce ne sont pas des innovations sociales mais des innovations techniques et technologiques. On a un ensemble de recherches, notamment en sociologie, sur les innovations techniques et technologiques et surtout sur les usages sociaux des innovations, parce qu'on s'aperçoit que quand une innovation technique ou technologique se présente, les usages sociaux diffèrent de l'intention des initiateurs de ces innovations. Je ne vais pas me situer par rapport à ces travaux de recherche, puisque ce qui nous intéresse, ce sont les innovations sociales. Pour y arriver, il est nécessaire de faire un bref passage par l'économiste SCHLUMPETER, qui a donné une définition assez intéressante de l'innovation en la distinguant précisément de l'invention. L'innovation c'est, dit-il, un processus de destruction créatrice. Ce que l'on peut repérer à travers cette définition, c'est que l'innovation n'est pas un dispositif achevé mais c'est un processus. L'innovation, ce n'est pas l'invention, mais c'est introduire quelque chose de nouveau dans ce qui est déjà établi. Donc, je pense que ça limite beaucoup le côté un peu attractif des innovations dans la mesure où les innovations ça n'est pas tellement nouveau mais c'est davantage autrement. C'est là où je reviens au contexte français des années 70 où il y a eu énormément de transformations sociales. On estime qu'entre 1965 et 1985, la société française a plus changé que pendant 100 ans. Grosso modo, on a une espèce de trilogie dans les périodes de cent ans. On part de la révolution française de 1789 pour estimer que 100 ans plus tard, c'est la troisième République qui apporte des transformations tout à fait fondamentales et qu'après il faut attendre ces années 65/85 pour voir des transformations extrêmement importantes. Pour la société française, c'est tout à fait évident en ce qui concerne ce qui nous préoccupe, à savoir essentiellement les familles, puisque les transformations en ce qui concerne les familles, sont typiques de ces années là. Et on sait qu'au niveau des familles, si des transformations ont existé, c'est essentiellement dû au changement du statut de la femme. En ce qui concerne les innovations sociales, on a, en fait, plusieurs façons de les analyser. Moi, je me limite dans mon travail aux innovations qui relèvent des pratiques d'interventions socio-éducatives. Et donc je ne peux pas englober l'ensemble de ces interventions sociales. Ce qui est intéressant dans les innovations de pratiques d'interventions socio-éducatives, c'est de distinguer deux types

d'innovations, distinction qui est liée aux initiateurs du processus innovant : est-ce que les innovations viennent du haut ou est-ce qu'elles viennent du bas ? Autrement dit est ce que ce sont des professionnels de terrain qui sont à l'initiative, ou est-ce que ces sont des décideurs ou des responsables, un peu comme Jean Pineau. On n'est pas exactement dans la même logique à partir du moment où on n'est pas positionné de la même façon par rapport aux innovations. En ce qui concerne la distinction, j'opère cette distinction entre ce que j'appelle les transformations institutionnelles et ce que j'appelle les créations institutionnelles. Les transformations institutionnelles partent, quand je dis du haut, parfois cela peut partir du très haut. Par exemple, en ce qui concerne l'accueil des jeunes, en France, la Protection Judiciaire de la Jeunesse nous a inventé des centres éducatifs fermés qui sont devenus carrément fermés puis éducatifs. Ce sont effectivement des innovations mais ce qu'un sociologue appelle des innovations dogmatiques, c'est-à-dire des innovations qui s'imposent en définitive, non pas d'ailleurs d'abord aux bénéficiaires mais essentiellement d'abord aux professionnels et on sent bien qu'à partir du moment où on prend cette voie, évidemment on est sûr de rencontrer un maximum de résistance. Ce n'est pas tellement celles-là qui m'occupent mais il faut quand même les signaler. Il y a d'autres innovations qui partent du haut, qui sont plutôt de type incitatif. C'est-à-dire que l'on donne des moyens aux professionnels pour transformer leurs institutions, leurs pratiques j'ai particulièrement étudié un dispositif de ce type, c'est l'opération *pouponnière* que Maria KOLANKIEWICZ connaît bien. Il s'agissait de transformer complètement les pratiques d'accompagnement des jeunes enfants. C'est assez intéressant à étudier puisque c'est parti du Ministère et il a été possible de donner un certain nombre de moyens pour transformer des pratiques d'accueil et d'accompagnement de jeunes enfants qui étaient éminemment maltraités institutionnellement. Il y a eu tout un changement intéressant à étudier.

Donc, il y a des transformations institutionnelles, il y a également des créations institutionnelles. Ce sont des dispositifs inédits que l'on n'a jamais vus auparavant. On est dans un autre cadre de l'innovation. Ce que je remarque, c'est qu'assez souvent ces créations institutionnelles sont liées en fait à des professionnels de terrain, cela part plutôt du bas. C'est précisément parce qu'ils ont du mal, vu leur position, à transformer les pratiques, que généralement ils mettent en place des dispositifs totalement inédits. Ce qui est intéressant, c'est de constater qu'en France, c'est souvent la voie associative qui est privilégiée pour le faire. Mais pas uniquement, il y a également dans le secteur public des possibilités d'innovations.

Ce qui nous intéresse, c'est donc d'essayer de comprendre ces mouvements là. Mais, bien entendu, cela se fait surtout à partir d'expériences de terrain, comme Michel AMAND vient de le signaler en évoquant un dispositif d'accrochage scolaire. Je pense aussi à Bernadette TILLARD qui est parmi nous et qui, dans le Nord de la France, a travaillé dans un dispositif un peu comparable qui s'appelait *Démision impossible*.

Pierre KLEIN :

Merci. C'est un nouvel éclairage que vous nous donnez. Je pense à notre projet « innovation 2010 » avec les étudiants. Je trouve que tout ce que vous nous apportez est très riche pour petit à petit nous aider, ensemble, étudiants Français, Polonais, Allemands, à avancer sur notre propre compréhension de ces mots, de ce qu'ils peuvent représenter, comment ils peuvent être compris et comment ils nous aident à agir sur le terrain.

En écho à cette façon de décrire différents types d'innovations, peut-être Viviane THEYS pouvez-vous nous dire comment vous vous situez, ce que vous vivez comme types d'innovations et ce que cela vous suggère comme réflexions.

Viviane THEYS :

Je trouve que c'est assez chouette de pouvoir prendre la parole à la suite de Dominique FABLET. Dans notre réglementation du secteur de l'aide à la jeunesse, j'ai essayé de trouver le mot innovation. Je ne l'ai pas vraiment trouvé. Du moins il n'est pas repris comme ça. On parle plutôt chez nous d'initiatives originales, initiatives innovantes dans leur objet, leur mode d'action, leur méthode, voire dans le chef du promoteur. Anna m'avait demandé d'où viennent en Belgique les initiatives : du haut ? du bas ? Je me situerai effectivement comme travailleur de terrain et partirai des initiatives qui émanent de gens de terrain, aussi bien du point de vue du travail réalisé avec les bénéficiaires que de la concertation avec les différents professionnels. Dans notre législation, je travaille dans un service d'aide aux jeunes en milieu ouvert, on travaille en dehors de tout mandat judiciaire, on ne travaille qu'à partir des demandes volontaires des personnes, des demandes spontanées. C'est vrai qu'une part est laissée au travail individuel mené avec les personnes et un axe plus communautaire et collectif qui nous permet d'y introduire pas mal de créativité et d'initiatives originales. Les autorités encouragent l'innovation. Tout à l'heure vous avez indiqué que dans l'innovation, on introduit quelque chose de nouveau dans ce qui est déjà établi. Alors, c'est vrai qu'à travers les modes de financement qui nous sont proposés, nous avons des frais de fonctionnement et nous avons toute une série de petites poches supplémentaires de subsides exceptionnels ou extraordinaires, qui nous permettent soit de renforcer des initiatives qui sont déjà suivies, soit d'encourager ou d'impulser de nouveaux projets, de nouvelles méthodologies de travail, soit des subsides plus conséquents que l'on appelle des subsides pilotes qui nous permettent d'innover, de démarrer de nouveaux projets, pourvu que ça apporte un plus dans l'intervention sociale et éducative.

Je vais essayer de donner quelques exemples.

Michel AMAND parlait tout à l'heure des cellules d'accrochage scolaire qui ont été reprises au niveau des autorités communales. Il faut savoir qu'il y a eu une trajectoire de 10 ans pour aboutir. Elles sont mises en place et subventionnées actuellement intra- secteurs par le secteur de l'enseignement et le secteur de l'aide à la jeunesse. Ce processus a mis 10 ans et ils sont partis des projets pilotes. Ce sont des travailleurs de terrain qui ont effectivement constaté que de plus en plus il y avait des jeunes en phase de décrochage scolaire qui ont réfléchi le avec des collègues au dispositif dont vous a parlé Michel Amand. Au bout de 10 ans, grâce aux mannes dont ces projets ont pu bénéficier pour mettre en place ces structures, à un moment donné les autorités ont agréé ces services et les subventionnent. On voit qu'est encouragée la possibilité de lancer des initiatives originales, ce qui permet tout un travail d'expérimentation qui débouche sur des solutions plus adaptées aux problématiques constatées sur le terrain.

J'en terminerai avec une expérience que nous avons menée au sein de notre service. Depuis quelques années, nous sommes régulièrement contactés par des familles qui éprouvent des difficultés dans le cadre du rôle éducatif qu'elles ont à l'égard de leurs enfants. Après avoir géré les

problèmes de manière individuelle, nous nous sommes demandé s'il ne serait pas intéressant, dans la mesure où les problématiques sont récurrentes, d'organiser des groupes de paroles pour parents en difficulté, ou parents en questionnement en tout cas. Pendant une période de 3 ans, nous avons mis en place ces groupes de parole qui réunissait de 8 à 12 parents pour parler de toutes les petites difficultés quotidiennes qu'ils rencontrent avec leurs petits et grands enfants. Suite à cela, nous avons imaginé créer une maison de la parentalité et nous avons recherché dans notre panoplie de réglementation quelles étaient les possibilités de renforcer nos frais de fonctionnement, ce que nous avons trouvé, bien sûr. Nous avons mis en place cette maison. C'est un lieu où nous avons envie que s'y déroulent toute une série d'évènements qui s'y passent et qui peuvent intéresser tant les professionnels que les parents. On y trouve des groupes de parole pour les familles, mais aussi des stages de psychomotricité pour ceux de leurs enfants qui en ont besoin, des soutiens à la scolarité, des séances de jeux pour retisser du lien entre les parents et les enfants, etc. Les thématiques sont vastes. On n'a pas eu besoin d'un projet pilote, juste un renforcement des subsides pour nous permettre de développer ce type de projet.

Pierre KLEIN :

Merci pour cet exemple très concret. Je vais donner la parole à Maria KOLANKIEWICZ, qui est à la fois personne de terrain, puisque directrice d'une maison d'enfants, et universitaire. Voudriez-vous réagir à ce qui a été dit jusqu'à maintenant ? Qu'est-ce qui fait écho à votre propre expérience ou à vos travaux d'universitaire ?

Maria KOLANKIEWICZ :

Je voudrais commencer en me référant à ce que Dominique FABLET a dit et rappeler cette approche de l'innovation au sens large dans un contexte social large, dans le contexte de changements sociaux. La Pologne a vécu au cours de ces 20 dernières années beaucoup de transformations y compris des transformations sociales. Et quand j'ai eu à réfléchir pour savoir ce qu'on entend par le terme innovation et comment vivre cette innovation, je suis arrivée à la conclusion que le grand défi pour ceux qui veulent mettre en œuvre cette innovation, c'est de suivre de très près les transformations sociales, en restant toujours attachés aux valeurs liées à la solidarité sociale. Le mouvement *solidarnosc* a été à l'origine de ces transformations, ces transformations qu'après des 20 années écoulées nous estimons comme l'éclatement du mouvement. Et beaucoup s'efforcent de surmonter les résultats parfois néfastes des transformations économiques qui sont intervenues telles que la création des poches de pauvreté, les problèmes de beaucoup de familles pour faire face à la dégradation de leur situation, sur le marché du travail. Ceux qui étaient les gagnants de cette transformation il y a 20 ans, les ouvriers, en sont devenus entre temps les victimes, parce que très souvent ils ont perdu leur emploi et le grand défi pour la politique sociale à l'échelle nationale, ça a été de conserver les idéaux de *Solidarnosc* dans une économie qui évoluait sans cesse. Y-a-t-on réussi ? C'est une question qui se pose y compris aux travailleurs sociaux. D'autre part, ce qui constitue toujours une valeur suprême, c'est que l'Etat a transféré à la population, à la société une partie de son autorité, de ses pouvoirs. Il y a eu entre temps beaucoup d'initiatives d'en bas, les plus créatrices du mouvement. Ces initiatives émanent de nombreuses organisations non gouvernementales (ONG), d'associations qui se sont créées tous les jours et se sont ouvertes aux contacts avec les collègues de l'Europe tout entière. C'est une valeur à ne pas sous-estimer. Grâce à ces activités associatives des ONG, on a vu apparaître beaucoup d'initiatives qui avaient toutes les

chances de se développer. L'idée persiste de lutter pour atteindre les objectifs qui étaient à la base de ce mouvement d'il y a 20 ans. Ce n'est pas une évidence qui s'est accompli. Ceci demande beaucoup de soin et doit rester une préoccupation suprême. Et j'ai à l'esprit les différentes initiatives qu'il faut prendre pour leur permettre de vivre et de survivre.

Pierre KLEIN :

Merci. Vous nous dites que la Pologne est peut-être devenue un grand terrain où l'innovation, l'expérimentation est possible. Mais que au-delà de ça, il y a un défi de l'esprit qui conduit ces innovations et quelle cohésion de société elles produisent ou pas. C'est la façon rapide dont j'essaye de reformuler ce que j'entends d'important.

On va terminer notre premier tour des panélistes en donnant la parole à Jean PINEAU. Ensuite, j'aimerais vous donner la parole à vous pour interpeller tous nos invités qui ont lancé le débat de manière très riche. Alors, Jean, est-ce que vous, l'imprimeur a quelque chose à publier après ce tour de table ? Est-ce que les réflexions des uns et des autres font écho à l'expérience de l'association Jean Coxtet

Jean PINEAU :

Je vais revenir sur la voie que Michel ARMAND a ouverte, en disant que les mots avaient de l'importance. Si on peut parler d'innovation à Jean Coxtet, c'est aussi par la manière de porter nos regards de façon un peu différente sur les familles, les jeunes qui nous sont confiées. On vient de fêter les 50 ans de l'association. Jean Coxtet était un magistrat (il n'était pas imprimeur... !). Il a fait partie de ces magistrats qui ont aidé à l'écriture des ces deux textes, qu'on connaît bien en France, l'ordonnance de 1945 et celle de 1958. Pourquoi je parle de nouveaux regards ? Parce que je pense que quelles que soient les familles ou les enfants qui nous sont confiés, qui nous excèdent beaucoup parfois, qu'on aurait même parfois tendance à rejeter, il y a aussi des choses très créatrices, très fortes et très importantes. Pour moi, une des missions du travail social, c'est de bien continuer d'accrocher ces familles à nos sociétés. C'est notre travail avant tout. Et il faut aller vérifier, parce qu'elles l'ont toutes, cette part positive qu'elles ont alors que trop souvent on en parle systématiquement par le biais de leurs difficultés. Si on peut parler d'innovation à Jean Coxtet, c'est de se dire que notre regard devait changer et d'aller utiliser toujours chez toutes ces personnes cette partie qui est plus que positive alors que très souvent on les accrochait sur les parties où elles étaient en difficulté. Si on veut que nos sociétés, quelles qu'elles soient, avancent, il faut qu'on fasse très attention à cette question. Le deuxième point et j'en resterai là, nous pensons c'est que nos sociétés ont changé. Comme l'a dit Dominique FABLET, la France a fait un grand bond en avant sur certains points. Mais je pense que sur certains autres, on a reculé. Aujourd'hui, dans notre association, nous ne pensons plus que, nous, « spécialistes » de la protection de l'enfance nous sommes en capacité à répondre seuls à un certain nombre de questions. Aujourd'hui, pour pouvoir traiter ces questions, et notre présence ici y participe, il faut que nous nous associons : la protection de l'enfance, la pédopsychiatrie, l'Education nationale, d'autres associations, pour ensemble, non se mettre en réseau, terme tellement galvaudé où chacun parle de sa place tout en ne s'écoulant pas, et en repartant avec nos propres projets-, mais vraiment dans une co-construction et une coresponsabilité de projet et surtout en n'oubliant pas de s'appuyer sur les potentialités des familles. Sinon, on ne

fera pas d'innovation. Si on rate cette marche là aujourd'hui, on sera, pour le coup, de simples agents de nos sociétés de nos Etats qui répondront à des questions sur lesquelles nous ne ferons plus bonne impression. Et, au risque de dérouter les interprètes, je finirai en disant que dans ce travail-là, comme imprimeur, il faut absolument avoir bon caractère ! Merci !

Pierre KLEIN :

Merci à tous. Est-ce-que, avant de passer la parole à la salle, Monsieur BUCK, vous voulez encore dire un mot ?

Gerhart BUCK :

J'estime qu'on nous a donné différentes approches pour notre réflexion sur l'innovation. Je vois deux voies distinctives : d'une part, ce serait un chemin à long terme, un chemin tout à fait nouveau. L'innovation serait un changement fondamental, peut-être pas quelque chose de nouveau pour moi, mais un état de concentration nouvelle. Mais aussi, d'autre part, selon ma conception et sur la base du témoignage de notre collègue de Varsovie concernant *Solidarnosc*, de nouvelles idées qui naissent, de nouvelles façons de penser le développement social, l'évolution sociale, qu'il faut réaliser pas à pas dans la société. Ce sont ces deux approches qu'il faudrait conserver pour pouvoir poursuivre notre réflexion : soit quelque chose de résolument nouveau, soit de l'autre côté, un processus d'évolution. Je préconiserais une approche historique peut-être. Pour conclure, tout ce que j'ai entendu sur le plan culturel, linguistique, sous l'angle des expériences, tout cela était porteur d'innovations ; Ainsi, l'exemple hier de la ville de Varsovie présenté hier: l'assistance aux familles en crise dans la ville, dix points de soutien d'assistance quotidienne, assistance familiale, c'est un travail fantastique dans les quartiers avec les gens. L'approche innovatrice consiste aussi sur les formes de travail utilisées : les services sociaux décentralisés, peu formalisés, les institutions en dehors des institutions formalisées, des propositions très intéressantes qu'on peut vérifier au quotidien. Mais, d'un autre côté, ces dispositifs sont parfois très complexes.

Un autre exemple : Monsieur HARDY nous a appelés à une réflexion sur cette assistance imposée et sur cette assistance demandée. Je crois qu'il faut changer toute cette paternalisation de l'assistance. Ca m'a troublé. J'aurais des questions à lui poser et je critiquerais même certaines choses. Mais Monsieur HARDY a lancé un appel à une réflexion éthique et à ce qu'on n'ait pas uniquement une approche technocratique de notre mission. Ce défi est pour moi très innovateur.

Un troisième exemple de Varsovie. Madame STELMASZUK, de l'université de Varsovie, nous a rappelé cette tradition d'échanges d'expériences, dans le cadre de conférences internationales des travailleurs du social depuis les années 20 du siècle dernier. Il y a ait déjà des échanges pionniers d'expériences sur le plan international, comme nous le faisons aujourd'hui. On discutait des différentes questions d'une richesse absolue : le travail social mené dans les quartiers, la lutte contre la pauvreté, la sécurité, la pérennisation du travail, etc.

Un dernier exemple : l'initiative de Bruxelles. Les parents dont les enfants ont commis un délit doivent participer à des stages de réflexion. Chez nous c'est impensable. Même dans les écoles, lorsque les jeunes ont un conflit, on n'invite pas les parents. C'est très innovateur comme approche.

Maintenant, pour ce qui est du travail sur le groupe et avec le groupe de bénéficiaires, je voudrais mentionner les réseaux de parents des enfants qui ont des problèmes scolaires. Ils sont organisés de telle manière que les écoles en tirent quelque chose. Je crois que cela existe en France et à Varsovie. C'est aussi une approche très innovatrice.

Un travail de 20 ans dans un quartier précis. On montre notre engagement non pas par ce qu'on dit mais parce que nous sommes là quand les gens ont besoin de nous. Nous devons être au service des gens et être crédibles. Cette approche m'a touché.

Pierre KLEIN :

J'invite la salle à prendre la parole. On écoute les 3 premières questions. Ensuite nous verrons qui est interpellé ou qui a envie de prendre la parole.

Hervé NOLANT:

Je voudrais dire 2 choses :

- la première, je fais le constat pour la France qu'un certain nombre de connaissances sont en train d'être redécouvertes ou ont été oubliées, et il serait nécessaire de les redécouvrir. Je pense entre autres, par rapport aux problèmes scolaires, aux travaux de Freinet ou d'autres avant ou après lui, qui sont totalement abandonnés, alors que par rapport aux jeunes qu'on rencontre, c'est quelque chose qui semble utilisable. Il y a donc à retourner vers notre histoire.
- la seconde, c'est que, au niveau des sciences sociales il y a beaucoup de choses qui peuvent nous aider à avoir un autre regard sur notre travail et je crois qu'il y a nécessité d'une rencontre entre les chercheurs et les travailleurs sociaux, chacun nourrissant la pensée de l'autre.

Grazyna GAJEWSKA, enseignante chercheuse à l'université de Zielona Gora :

Je tiens à partager avec vous une réflexion personnelle, non pas uniquement dans le contexte d'innovations sociales, entendues comme transformations, modifications, mais également en y annexant le champ éducatif. En Pologne, il existe également ce qui est écrit dans le document du ministère de l'éducation nationale, le terme d'innovation pédagogique qui se rapporte à l'éducation scolaire, aussi bien dans le champ organisationnel, méthodologique aussi bien que dans le processus de formation pédagogique et éducatif. Je voudrais partager avec vous mes réflexions théoriques sur les innovations socio-éducatives. Quand on parle d'innovation socio-éducative, il faut penser à l'approche théorique, au changement de la théorie, donc de la compréhension de la société et du contenu du processus éducatif. Ces deux termes évoluent, change de champ sémantique très souvent. Il y a aussi le champ méthodologique au niveau d'organisation des institutions, que des techniques d'évaluation, des diagnostics, de l'analyse de la qualité dans un établissement précis, de modifications d'expertise, d'expériences qui se produisent tout le temps et des changements dans les pratiques. Tous ces 4 champs : théorique, méthodologique, expérientiel et celui qui concerne la pratique peuvent prendre sens au niveau macro, mezo et micro.

Je suite le milieu local au niveau mezo à l'échelle des communes ou des régions, il existe des écarts énormes en ce qui concerne la possibilité d'apporter des modifications, les obstacles sont différents,

les modes de mobilisation et les sujets qui sont susceptibles d'introduire ces innovations. En ce qui concerne le niveau micro, en tant qu'universitaire je ne peux pas passer outre l'aspect de formation à prendre en compte tous ces champs que je viens de citer, en les situant dans leur contexte historique. Et j'y ajoute l'essentiel qui fait la jonction de tous ces aspects liés à la communication des praticiens, des chercheurs, des professionnels à tous les échelons.

Mascha JOIN-LAMBERT :

Monsieur le Professeur BUCK, vous avez fait un résumé en nous montrant 2 approches distinctes de l'innovation. Je suis élève de Père Wrzesinski et s'il avait un homme innovant en XXème siècle, c'était sûrement lui. Si je prends un de vos exemples, certaines actions ont des traits qui ne permettent pas de décrire l'ensemble comme innovant. Si je peux commencer quelque chose parce qu'il y a de l'argent à dépenser, et je peux mettre en place telle ou telle idée, cela n'a rien à voir avec l'innovation. En effet, les innovations sont des choses qu'on peut initier sans l'argent et à contre courant et les personnes qui sont concernées se retrouvent dans la situation où elles ne peuvent pas fonctionner normalement dans ce contexte. Et nous comme innovateurs, nous pouvons être tels pour les jeunes qui font l'école buissonnière mais aussi pour leurs parents car on a créé un autre espace pour eux. En ce qui me concerne l'innovation est toujours rattachée à ce que, avec les gens concernés, nous sommes là pour améliorer la situation qui existe. J'ai donc perçu une dichotomie dans votre intervention, Professeur. Il faut trouver quelque chose de nouveau en ce qui concerne les établissements pour les jeunes. Comme le professeur BUCK a dit, nous avons besoin d'innovations qui constitueraient des inventions. Est-ce que Madame KOLANKIEWICZ nous propose une solution ? Le sujet a été déjà évoqué hier : il y a 20 ans, les gens en Pologne se sont lancés, en raison de leur misère, dans l'invention de quelque chose de nouveau, dans cet élan civil, en tant que citoyens. Et moi, en tant que citoyenne, je suis aussi responsable de ces enfants qui sont dans les orphelinats ou dans la rue. On voit se créer un nouveau mouvement social allant à contre-courant, et si vous nous dites aujourd'hui qu'il y a un grand marché où il y a de l'argent à gagner, il est important dans ce contexte de revenir aux valeurs de notre élan initial et qu'on reste toujours innovant. Et c'est dans cet esprit que je voudrais annuler cette dichotomie que j'ai vu apparaître dans votre discours. Je ne sais pas si tous mes collègues ici présents sont d'accord avec moi.

Pierre KLEIN :

Il y a beaucoup de réactions. Nous allons prendre 2 réactions et redonner la parole aux panelistes

Philippe LECORNE :

Je crois qu'on a beaucoup évoqué les innovations à caractère très institutionnel, le côté créatif et autre. Je voudrais qu'on revienne aussi sur l'innovation au quotidien, c'est-à-dire comment dans des systèmes qui, de plus en plus s'institutionnalisent, se réglementent, comment, dans le cadre des pratiques au quotidien, on peut redonner du sens aux procédures ? Je ne sais pas si dans les autres pays c'est la même chose mais en France, on a de plus en plus de procédures à mettre en œuvre. Comment on peut, à travers l'innovation au quotidien, redonner sens à ces procédures, s'en saisir de telle sorte qu'on reste dans une relation vraie avec l'utilisateur, qu'on redonne du sens aux choses. Il faut créer en permanence, -et cela ça appartient aux institutions-, les conditions favorables pour cette innovation au quotidien.

Intervenante française :

Moi j'aurais voulu dans le cadre de nos confrontations de pratique, poser une question au Professeur BUCK, parce que je ne sais pas si j'ai bien compris mais j'ai été interpellée quand il nous a parlé de conflits par rapport aux jeunes et du travail impossible avec les parents. J'aurais voulu savoir quelle est leur approche, en Allemagne, dans ce type de problématique

Pierre KLEIN :

Nous sommes arrivés au moment où nous devons normalement clore cette séquence de travail. Professeur BUCK, comme vous êtes directement interpellé, voulez-vous répondre. Ensuite, je donnerai la parole à qui veut pour une dernière intervention.

Gerhart BUCK

Concernant la dernière question, j'évoquais le projet belge, là où les parents sont responsables des délits commis par leurs enfants. Il faut tirer des conclusions de tout cela. Qu'est-ce qui est un succès ? Qu'est-ce qui est un échec ? Pour nos travailleurs sociaux allemands c'est quelque chose qui n'est pas dans la norme. C'est de l'innovation et même créateur. Le processus d'éducation doit être soumis à une réflexion en partant du résultat, pour arriver à la situation où les parents doivent changer leurs attitudes, leurs comportements. C'est très innovateur de notre point de vue. En revanche, la perspective française, c'est peut-être uniquement d'apporter des corrections, c'est peut-être lié au contexte social, culturel.

D'autres choses ont été soulevées : l'innovation limitée aux aspects institutionnels par rapport à la pratique quotidienne dans ce travail innovateur. Moi, je ne vois pas de différence. Les 2 aspects sont importants. L'obstacle à l'innovation dans le travail social est le fait qu'elle soit soumise à des critères d'évaluation, de coûts, de résultats. En Allemagne, la loi sur la protection de la jeunesse a été réformée sans cesse et souvent on a des problèmes de recrutement, de financement, dans une logique de résultat absolument absurde. Les aspects pratiques devraient jouer un rôle beaucoup plus important. **Les restrictions devraient être remplacées plutôt par un travail interpersonnel.** A mon sens, on ne devrait pas séparer ces éléments mais les inscrire dans un seul contexte, en y ajoutant la normalisation, le cadre sociopolitique et la nécessiter de faire un inventaire de tout ce que nous avons déjà.

Autre chose : vous avez renforcé ma position, Madame, peut-être on exagère un peu en parlant de dichotomie. C'est plutôt une question de placer les accents. Si l'innovation doit découler de l'invention et être considérée comme le processus, le résultat à prendre en compte serait le changement de l'état de concentration, en partie bien sûr. C'est une vision différente de celle proposé par le collègue Dominique Fablet. Pour moi, il est très important de montrer le rapport du temps entre la créativité et l'innovation : la perspective du long terme, changements structurels, changements de l'état physique des choses. Tout cela ce ne sont pas une dichotomie, une contradiction.

Jocelyne Colin :

Bonjour, je remercie les personnes qui sont intervenues. Moi une question me taraude depuis hier. Aujourd'hui ; moi je pense aux étudiants qui sont en formation de travailleur social. En France, il y a une réforme qui va s'appliquer dès 2010 pour les éducateurs spécialisés. Avant d'aller passer l'examen, ils doivent avoir toutes les compétences requises pour répondre à n'importe quelle problématique des familles des enfants, des adolescents, des délinquants, des incasables, etc. etc. C'est un problème, il faut être compétent avant même de connaître les problèmes des personnes.

Véronique BAYER :

C'est une question en lien avec ce qui précède. Je voudrais demander aux personnes autour de la table. Comment former les travailleurs sociaux à l'innovation ? Comment vous, enseignants, chercheurs, vous formez à l'innovation et comment vous, praticiens, vous accompagnez les équipes pour qu'elles innovent ?

Pierre KLEIN :

Véronique, est-ce qu'on peut se dire que c'est une question qu'on va essayer de réfléchir ensemble à Paris en mars prochain quand on se retrouvera.

Xavier BAROIS

Pour revenir sur ce mot d'innovation, je remercie les panélistes qui nous ont donné de la nourriture pour donner un sens un peu plus organisé à ce mot innovation parce que pour moi l'innovation c'est vital. Si je n'innove pas, je ne vis pas. J'ai beaucoup aimé le mot employé par Michel AMAND, la co-création. Dans la vie on doit être co-créateur dans tous les domaines.

Justyna KNOP (ATD quart Monde Pologne) :

Bonjour. J'ai une question aux universitaires : comment voyez-vous votre mission dans la divulgation de ces innovations.

Intervenante française :

Je voulais juste revenir sur le sujet de l'innovation 2010. Je m'occupe aussi de l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Quel est notre rôle à nous, travailleurs sociaux ? est-ce-que nous réagissons de manière innovatrice vis-à-vis des transformations sociales ? Est-ce-que nous sommes innovateurs parce que nous avons des sources de soutien ou parce qu'on nous ferme des robinets ? Ou est-ce qu'on a un rôle de personnes qui se mêlent de certaines choses dans un contexte européen ? Hier, Monsieur Jean Marie HEYDT du conseil de l'Europe nous a présenté les choses de façon passionnante : comment l'Union Européenne crée un cadre économique pour l'Europe. Mais pour nous, quelles conséquences sur notre travail quotidien a cette Europe économique. Est-ce-que ce ne serait pas innovateur de revenir aux racines mêmes du travail social. Quelqu'un l'a mentionné d'ailleurs. Dans les sociétés telles qu'elles sont, on ne peut plus tenir dans toutes ces transformations sociales. On veut avoir une société bien édifiée du point de vue social.

Adam - ATD Quart Monde

Je voulais juste parler de mes impressions. On se dispute sur le terme d'innovation, mais c'est nous l'innovation, nous qui discutons ici. Nous créons quelque chose. Je me pose la question pour quoi il y

a si peut des usagers des services sociaux ici aujourd'hui. Parce que ce qui est innovateur, c'est que le professeur apprend quelque chose de moi qui suis dans la rue, et moi j'apprends de vous tous quelque chose. Et ce qui innovateur aussi, c'est que nous sommes ici de différents Etats où la situation politique et économique est différente. Et on essaye de trouver des moyens qui permettraient de contrecarrer l'exclusion sociale. Comment avez-vous l'intention d'introduire ces questions chez vous dans votre pays ? Est-ce que vous allez inviter les intéressés aux discussions ou est-ce que c'est vous qui allez tout décider de A à Z tous seuls ?

Michel AMAND :

Est-ce qu'on va décider tous seuls dans notre coin ? Ce serait aller vers une impasse de plus. En entendant rappeler les objectifs de Solidarnosc tout à l'heure, cela me replonge quelques années en arrière. Et en mesurant le chemin qui a été parcouru par nos sociétés, je pensais à ce philosophe d'origine polonaise, Zygmunt Bauman, que certains d'entre vous doivent connaître, qui a écrit un ouvrage qui s'appelle *L'amour liquide*. Dans cet ouvrage, la société devient liquide, la compétition, le conflit, la violence sont permanents et ont fait perdre aux travailleurs de Solidarnosc leur emploi. A partir de ce moment-là Bauman nous recommande de créer des îlots de solidarité nécessaires dans cette société, nécessaires si on veut être ailleurs que dans des impasses. Alors, pour nous, quand nous allons revenir chez nous demain, on va continuer à pratiquer l'affiliation avec les usagers. Affiliation, c'est le nom que nous avons donné au service dans lequel nous travaillons, cela signifie être en empathie avec les usagers, cela signifie s'affilier à leur culture, pas à la nôtre. Cela signifie s'affilier aux mots qu'utilisent les bénéficiaires, reformuler leurs compétences avec leurs mots, pas avec les nôtres. Abandonner notre savoir, que nous étalons ici parce que c'est faire preuve de compétence et de créativité que d'en parler. Mais face aux usagers cela n'a aucun sens. Face aux usagers, il faut prendre leurs mots et en fonction de leurs objectifs. C'est une première réflexion, la deuxième, nous sommes ici en train de co-construire des idées. Le constructionnisme social explique combien les mots influencent les pratiques et nous allons repartir d'ici chacun avec une métaphore de mots et d'histoires pour les réinjecter dans nos contextes sociaux et professionnels respectifs. Et c'est cela qui est porteur. Il nous suffit non pas d'avoir in extenso le contenu de ces journées mais une métaphore de mots et cela suffira à ce que nous soyons créatifs et que nous puissions le retransmettre à travers notre propre prisme. Enfin, dernier point, il n'est pas suffisant d'analyser que les innovations viennent du haut ou du bas. Il s'agit de transcender ce *ou* et en faire du *et*. Nous pouvons co-construire des innovations avec les pouvoirs publics et avec les institutions politiques, c'est cela qui va nous permettre de transformer les idées en action.

Pierre KLEIN :

Merci, Michel AMAND.... J'ai fait une promesse à Jean PINEAU, c'est qu'il nous parlera de la contrainte au mois de mars 2010 à Paris...

On fait une pause, et je vous propose de nous retrouver ici dans 15 minutes.

24 novembre 2009

Deuxième séquence de la deuxième journée.

Pierre KLEIN :

Nous avons eu un échange très riche sur ce qu'est l'innovation et sur ce que cela nous suggère comme réflexions. Nous remercions tous les panélistes de ce matin pour leur contribution parce que nous sommes engagés dans un projet qui va durer une année et que celles-ci vont nous aider à continuer à travailler.

Pour poursuivre, le thème reste le même : pratiques innovantes et nous allons prendre du temps pour découvrir quelques pratiques de Belgique, de France et de Pologne, qui pour ceux qui les mènent ont un aspect nouveau, soit pour les bénéficiaires, soit pour le contexte local, soit pour les praticiens eux-mêmes.

Nous avons avec nous 5 intervenants :

- Emmanuelle DEKEYSER, qui représente l'association française pour la clinique de concertation
- Cécile REIHARDT, qui représente l'équipes des ateliers de croisement des savoirs d'ATD quart Monde de France et Belgique
- Madame STANCZYK et Angelika qui vont nous parler des conférences familiales, expérimentées en Pologne depuis plus d'un an
- Jolanta BNADURA, des services sociaux de la ville de Kielce, qui expérimentent depuis une année, une nouvelle démarche en créant des assistants familiaux, des assistants de famille
- Nous allons aussi découvrir comment un centre de quartier qui dépend des services sociaux de Varsovie développe des actions de soutien en direction des familles d'accueil.

Je donne de suite la parole à Emmanuelle DEKEYSER.

Emmanuelle DEKEYSER :

Je représente ici l'institut liégeois de thérapie familiale, qui est présidé par le Docteur Jean Marie LEMAIRE, et je suis par ailleurs présidente de l'association française pour la clinique de concertation qui est un outil au service du travail thérapeutique de réseau. Je vais vous expliquer un peu de quoi il s'agit. Donc clinique de concertation, on va commencer par déconstruire quelques termes : clinique, ce n'est pas l'hôpital privé, ce n'est pas que le seul champ de la santé, clinique, cela veut dire prendre soin, se mettre au chevet ; la concertation cela vient du mot latin *concertare*, se battre ensemble. Donc la clinique de concertation c'est être au chevet, prendre soin du travail entre les professionnels et les familles, des professionnels entre eux, des membres des familles entre eux, sans nier les conflits. Pour la petite histoire, la clinique de la concertation a été conçue par Jean Marie LEMAIRE, qui est psychiatre, thérapeute familial, formé à la thérapie contextuelle, qui est, depuis 25 ans, directeur d'un service de santé mentale à Flémalle en Belgique. Ce service a la particularité de faire partie d'un centre public d'action sociale, avec notamment le champ de la protection de l'enfance, et celui de la prise en compte des personnes âgées. Du coup, il s'est retrouvé professionnel de santé

dans le champ du social, avec des professionnels qui l'interpellaient sur le champ du social. Et il s'est beaucoup interrogé sur la manière de modifier sa pratique, qui était plutôt une pratique de psychiatre de cabinet, en fermant la porte, en ayant un rendez-vous pris bien à l'avance, à qui on répond à l'heure, etc. Et il a ouvert sa porte à d'autres pratiques, au fur et à mesure. S'est développée à partir de ce centre public d'action sociale, ce qui s'appelle aujourd'hui les réunions d'inter-réseau sur Frémalles, où l'ensemble des professionnels se réunissent une fois par mois, pour faire le point sur la manière dont ils travaillent ensemble. Cette proposition de travail s'est développée ailleurs en Belgique, puis en France, en Italie, en passant par la Suisse, puis d'autres pays d'Europe. Des expériences ont pu se mener aussi dans des situations de guerre ou de crise, comme en ex-Yougoslavie, en 1993 ou en Algérie depuis 1998. Le terme *clinique de concertation* est né à Wavre en 1996 dans une clinique de concertation, qui ne s'appelait pas encore comme cela, un peu dans la volonté de déconfiner les pratiques thérapeutiques et de reconnaître la portée thérapeutique du travailler en semble, notamment dans les situations des familles en détresses multiples, un travail dans lequel on ne saurait pas donner une médaille à l'un ou l'autre des professionnels, qu'il soit médecin ou éducateur, puisque chacun a son importance dans l'intervention et la prise en compte de ces situations. Voilà un peu la carte de représentations des lieux où la clinique a posé ses jalons. C'est une pratique qui fait l'objet de beaucoup de rencontres annuelles, de séminaires et de congrès, et qui nous permet de nous retrouver un peu dans la configuration dans laquelle nous sommes ici, et de partager des expériences entre différents pays.

La question à laquelle la clinique nous invite, c'est dans quel état les situations de familles en détresses multiples nous mettent-elles ? Je vais vous prendre l'exemple de Sliman en 1996. Des professionnels ont été mis au travail par le comportement de Frank, un comportement qui est perturbant quand il est présent, à l'école par exemple, sur la place publique, qui est perturbant aussi quand il n'est pas présent et qu'il ne vient pas aux convocations. Une autre situation, celle de Sonia où les professionnels sont préoccupés par l'attitude de Sonia qui se met en danger, qui présente des difficultés de santé, et qui refuse toutes les offres de soin qui lui sont faites. Les professionnels se mettent en lien mais à chaque fois il y a un refus de l'offre de soin. Puis il y a Laetitia, une petite fille qui active le réseau ; les professionnels sont très inquiets à son sujet, parce que sa maman est décédée, elle s'endort à l'école, elle présente des troubles de croissance, sa grand-mère à qui on fait des offres de service, ne répond pas à ces propositions. Le service d'aide à la jeunesse va proposer une rencontre avec le service de santé mentale, un peu dans la contrainte, c'est un peu la dernière étape avant le signalement. Quand on regarde ces trois situations, on se rend compte que Frank et Sonia sont frère et sœur et que Laetitia est leur nièce. Alors, là cela devient un peu plus complexe. Et quand le service d'aide à la jeunesse propose à cette grand-mère de venir au service de santé mentale, ce dernier lui propose de venir accompagnée de la personne qui lui semble importante. Cette grand-mère en parle à Frank, qui, alors qu'il est absent dans tous les espaces où on l'attend, souhaite accompagner Laetitia parce qu'il est inquiet pour elle et qu'il souhaite pouvoir la soutenir dans la construction de son avenir. Quand on présente les différentes étapes par lesquelles on passe dans ce genre de situation, qu'on soit intervenant de LEP, du soin, de l'éducation, ou du contrôle, face au refus de l'offre ou à la rupture du lien, l'intervenant se trouve isolé et peut se bloquer dans une « *clinique de consternation* », avec l'aigreur et éventuellement le *burn-out* qui peut en découler, parce que, quand on est enfermé dans cette difficulté, seul dans son bureau, c'est un peu plus difficile de la dépasser.

Si on a une toute petite ouverture et s'il existe des lieux sur le territoire où on va pouvoir se rencontrer, alors on peut passer à une étape supplémentaire et commencer à se dire qu'il n'est jamais là où on l'attend, et alors là on peut être dans la « *clinique de la lamentation* » : rien ne marche, il refuse tout, etc.

Il y a des alternatives pour ne pas rester bloqués dans ces deux impasses. Si on considère que les familles sont expertes du réseau qu'elles mettent au travail, qu'elles ont toujours un pas d'avance sur les professionnels dans la construction du réseau, alors on va pouvoir trouver des modalités de travail qui sont surprenantes. Là on est dans l'hyper complexification, c'est ce qu'on a vu avec la représentation des trois situations mises en commun. Ça peut, si on en reste là, nous maintenir dans une « *clinique de la confusion* ».

Si on prend soin du lien de Frank avec sa nièce, on peut dépasser ces étapes de la consternation, de la lamentation et de la confusion, et c'est alors la suggestion de la *clinique de concertation*. Frank n'est plus seulement un jeune homme qui perturbe à l'école ou sur la place publique, c'est aussi un jeune homme qui se soucie du devenir de sa nièce. Et cela c'est important de le partager avec les professionnels qui ne savent plus comment faire avec Frank. Passer ces étapes, c'est accepter d'être mis au travail par des activations et pas nécessairement par des demandes, d'autant que les demandes ne sont pas toujours faites par celui qui va bénéficier de ces interventions. Passer ces étapes, c'est aussi accepter de travailler dans les zones de recouvrement : entre le médical et le social, entre le social et l'éducatif, entre l'éducatif et le contrôle. Et on va aussi travailler sur les ressources résiduelles, sans nier les catastrophes ou les aspects désastreux de ces situations, on va essayer d'identifier les liens, les zones, auxquels on peut s'accrocher, par exemple, cette présence de Frank au rendez-vous pour Laetitia, c'est peut-être un tout petit fil mais si on s'accroche à ce fil et qu'on le fait circuler dans le réseau, cela peut peut-être donner un autre sens.

Le point le plus important, et celui qui rencontre le plus de résistance, c'est qu'on va travailler sur la sélection, la transformation et la circulation des informations utiles à partager. Dans nos professions, on est tous pétris de la culture du secret, on a été formé à cela, et c'est cela qui cloisonne nos interventions. Comme si la thérapie était forcément liée à la révélation de choses porteuses de honte ; Et ce que nous allons nous attacher à travailler dans la *clinique de concertation*, c'est que le travail soit basé sur un pacte de partage d'informations qui soient porteuses de fierté pour les membres des familles.

La *clinique de concertation*, c'est donc une proposition de travail, une figure du travail de réseau. Il y a différentes figures dans le travail de réseau, de l'alcôve à la *clinique de concertation*, on passe par différentes figures qui peuvent se décliner dans une formule mathématique qui a l'avantage d'être simplificatrice mais en même temps un peu complexe. La clinique de concertation, c'est une des figures de travail de réseau sur un territoire qui se définit par les personnes et les éléments qui la composent. C'est donc une proposition d'associer, autour des usagers directement concernés, les professionnels directement concernés, les professionnels potentiellement concernés, les professionnels non directement concernés, dans une rencontre animée par un clinicien de la concertation, qui fera un socio-génogramme, et avec le souci d'un agenda, de rencontres régulières qui sont diffusées largement.

Voilà la définition de la clinique de la concertation du pont de vue des personnes et des éléments qui la composent.

La *clinique de concertation* c'est surtout un cadre rigoureux qui nous invite à ne pas résister à la force convocatrice des familles en détresses multiples, mais à s'y associer; à renoncer de considérer qu'à l'origine de nos interventions, il y a une demande, et envisager que nous sommes mis au travail par une succession d'activations. La *clinique de concertation*, c'est un cadre rigoureux qui vise à garantir l'ouverture, en accordant une place importante à l'intrus, le professionnel non directement concerné qui peut trouver les dates des différentes rencontres dans l'agenda, et qui peut nous permet d'apprendre à ouvrir nos espaces de travail, à partager l'expertise. L'avantage qu'il y ait des intrus, c'est que ça nous oblige à faire des tours de présentation, et le tour de présentation, c'est un temps important qui oblige les professionnels à s'exposer et à se mettre au rythme des membres des familles. L'association de la place de l'intrus et du tour de présentation invite les professionnels à laisser exprimer en eux leur part inadéquate. Un professionnel qui vient à une *clinique de concertation* va y arriver en tant qu'éducateur ou assistante sociale, et puis, dans le tour de présentation, en fonction de ce que les gens vont donner d'eux-mêmes, chacun va pouvoir revenir au fond de lui et retrouver le parent, l'élú, l'engagé bénévole d'association, qu'il est par ailleurs. Et c'est toutes ces parts inadéquates de soi, mise au travail ensemble, qui permettent de partager l'expertise avec les familles et d'être ouvert à ce qu'elles peuvent nous apporter.

Le cadre rigoureux, c'est donc aussi la sélection, la transformation et la circulation des informations utiles. Bien parler des gens, ce n'est pas forcément ne rien en dire, bien parler des gens, c'est sélectionner avec eux les éléments dont ils sont fiers et qu'ils souhaitent partager, c'est savoir transformer l'information pour qu'elle soit partageable avec les personnes qui peuvent en avoir une utilité, c'est parler des absents comme s'ils étaient présents, que ce soient les membres des familles ou les professionnels. Et bien souvent, quand on a été formé à la clinique de concertation, on a une petite phrase qui revient en leit-motiv, c'est est-ce-que je dirais cela si la personne était présente ou est ce que je le dirais comme cela. Le cadre rigoureux, c'est aussi maintenir une attention multidirectionnelle. Tout cela se fait avec l'outil du socio-génogramme. C'est un outil qui nous permet de retracer le parcours de l'activation, qui nous invite à aller sur le lieu de la détresse. Et ne pas attendre que la détresse rencontre le bon professionnel, dans la bonne institution, au bon moment, dans la bonne forme...C'est un outil qui nous permet d'aller à la recherche des ressources résiduelles. La *clinique de concertation* comme figure du travail thérapeutique de réseau, cela renvoie à ce que peut dire Iván Böszörményi-Nagy : l'essence de la thérapie et de tout rapport humain, c'est d'augmenter sa capacité à s'impliquer et à avoir confiance. Si on considère que la *clinique de concertation* est une manière d'appliquer la thérapie contextuelle au travail de réseau, c'est alors une invitation à pouvoir ensemble augmenter la capacités à s'impliquer, à s'engager, à partager la responsabilité, à avoir confiance ; les professionnels entre eux, les membres des familles entre eux, les professionnels et les membres de familles entre eux.

C'est une figure de travail qui nous invite aussi au renversement de la vulnérabilité. En mettant le projecteur plus sur les professionnels que sur les familles, la *clinique de concertation* permet d'envisager l'expertise ailleurs que chez les professionnels, de ne plus se focaliser sur l'un ou sur l'autre et de s'intéresser sur ce qui se passe entre les deux : la concertation, le fait de travailler ensemble.

La *clinique de concertation*, c'est une expérience formative qui permet d'apprendre une part de notre travail que nous connaissons mal, qui est celle de travailler ensemble, expérience dont on peut remercier les familles qui nous permettent de la vivre. On parle d'expérience formative, parce que

quand on est en clinique de concertation, on peut ressentir, expérimenter des positionnements différents de ceux dans lesquels on est habituellement. La *clinique de concertation*, c'est quelque chose qui nous fait *faire*, qui nous invite à *faire*. Envisager cette figure de travail comme possible, nous permet de pouvoir habiter toutes les autres figures de travail d'une autre manière, quand bien même on n'a pas la mise en œuvre sur le territoire d'une *clinique de concertation*.

Pierre KLEIN :

Merci Emmanuelle. Je passe de suite la parole à Cécile REIHARDT. Cécile et son équipe ont préparé un document traduit dans les 3 langues et nous vous inviterons à prendre ce document en fin de plénière.

Cécile REIHARDT :

Pour moi, il est très important aujourd'hui d'être en Pologne car je fais partie du mouvement ATD Quart-Monde. La Pologne nous a donné quelqu'un qui était Polonais, le Père Joseph WREZINSKI, et je ne peux être dans ce pays sans lui rendre hommage. Si je suis là aujourd'hui, moi qui viens de la grande pauvreté, même si je ne la vis plus aujourd'hui, c'est grâce à lui et à tous ceux qui l'ont rejoint. C'est grâce à lui parce qu'il venait lui-même de la grande pauvreté. Et dans ce mouvement qu'il a créé avec des personnes qui l'ont rejoint et avec des familles très pauvres, il a toujours fait en sorte que les personnes vivant la pauvreté puissent prendre part entièrement à ce combat qu'il fallait mener ensemble contre la pauvreté qui détruit les hommes. Nous avons tous en commun, cette expérience de la souffrance. C'était non seulement celle de la faim, du manque de travail, du manque de logement. Mais aussi, celle de voir nos enfants ne pas trouver de place à l'école, et en sortir sans espoir de travail. Il y a une souffrance encore plus grande qui s'ajoute à celle-là, c'est celle de ne pas exister dans l'intelligence et l'histoire de l'humanité et dans le cœur et la raison des autres hommes. Ce qui nous fait avancer, c'est que nous sommes convaincus, parce qu'on l'a expérimenté, qu'on ne peut pas lutter efficacement contre la pauvreté, sans les savoirs des plus pauvres. Ces savoirs là viennent de la vie, de la vie dure à laquelle on résiste quotidiennement, pour ne pas couler, pour continuer à croire que les choses peuvent changer, pour continuer à aimer, pour continuer à élever nos enfants alors que rien, absolument rien ne nous permet d'y croire. C'est les gestes de solidarité que nous sommes capables d'inventer et qui existent dans notre milieu, et on continue à croire au changement. Mais on n'est pas dupe on sait très bien qu'on ne fera jamais l'unanimité et que souvent on nous croit incapables et inutiles. Et c'est cela le pire. Quand je parle de ces savoirs, je ne parle pas seulement des savoirs qui ont trait au travail social. Quand on vit dans la pauvreté, on a aussi un regard sur le monde et sur les autres domaines de la vie, même si on n'en fait pas partie. Même si on pense que la culture, ce n'est pas très importante pour nous ; il faut qu'on mange d'abord, n'est-ce-pas, nous sommes des estomacs avant tout, c'est bien comme ça longtemps qu'on a vu les pauvres. Nous avons un regard sur tous ces savoirs là qui sont les savoirs de tous les humains, mais là-dessus on ne nous interroge jamais. Nos savoirs, confrontés, je vais plus loin que concertés, avec l'intelligence qui nous anime tous, confrontés aux savoirs universitaires, institutionnels, doivent être analysés avec nous, il ne s'agit pas simplement de m'écouter, et de dire on va réfléchir à ce qu'elle dit. Les pauvres, on les écoute, mais nous on a envie de dire ce qui est lié à notre expérience de vie. Il faut créer les conditions pour nous permettre de prendre cette parole. Ainsi, dans les universités populaires Quart-Monde, chaque mois, des gens très pauvres se mettent

ensemble avec d'autres qui ne sont pas forcément issus de la pauvreté, et on a des thèmes que l'on choisit (l'école, les moyens d'existence, tous les thèmes de la vie en fait) et on a, à chaque fois, des invités. Pour se préparer à se regrouper comme cela et à débattre ensemble, on se prépare dans nos quartiers déjà, pour vraiment le jour venu, être déjà rentré dans la démarche et savoir quelles questions on peut poser. C'est un véritable travail, ce n'est pas du jour au lendemain qu'on peut faire ça.

Ce qui s'est passé, on peut faire ce constat, dans l'histoire de la pauvreté et du travail social, on se rend bien compte que tout ce qui existe comme mesures, projets, politiques mis en place dans le travail social, ont tous été pensés avant par d'autres qui ne connaissent pas la misère, qui ne l'ont pas vécue mais qui pensent que cela pourrait être bien pour nous. On les applique, nous devons rentrer dedans. Mais on n'a aucun moyen, nous, de les comprendre. C'est comme pour une sanction : une sanction pour être acceptée doit être comprise. On est bien conscient que, souvent, en général, les gens sont bien intentionnés quand ils pensent cela pour nous. Quand le Père WREZINSKI a rencontré des familles à Noisy-le-Grand dans un bidonville dans la région parisienne, il s'est rendu compte, de suite, que ce n'était pas possible de continuer comme cela à lutter contre la pauvreté, que traiter uniquement l'urgence maintenait les personnes dans la pauvreté et qu'elles ne pourraient jamais se libérer. Et tout ce qui a été mis en place, a été dans ce sens, de faire avec les familles, avec ce qu'elles étaient.

Bien sûr, il y a des changements, mais aussi des choses qui fâchent, dans mon pays en France. Je voudrais partager quelque chose dont j'ai été informée ce matin et qui m'a énervée. Mon association, avec bien d'autres, vendredi dernier, a rencontré le Président de la République. Le président d'ATD Quart-Monde y était. Qu'est-ce qu'il en résulte ? Notre président veut organiser, dans les 6 prochains mois, des Etats généraux de la protection de l'enfance. Cela a déjà été fait récemment. Mais que veut-il faire ? Son premier souci, c'est d'améliorer la transmission des informations préoccupantes, prévue dans la loi du 25 mars 2007, « *afin d'éviter que le nomadisme de certaines familles ne leur permette d'échapper au contrôle et à la surveillance des services sociaux* » ! *Cela me révolte... Vous avez du boulot...On a du boulot à faire ensemble !*

Je disais, il y a des changements. Il est très à la mode de dire on fait avec, les gens participent...Je vais vous donner des exemples de participation bidon...Nous avons été invités, la semaine dernière, à Paris par une association culturelle très reconnue, des gens éminents, qui voulaient nous faire venir pour parler des ateliers de croisements des savoirs. Nous sommes allés pour parler de ce croisement des savoirs et comment on élabore tout avec les personnes issues de la pauvreté et comment on bâtit de nouvelles connaissances avec elles. On n'a pas eu le temps d'ouvrir la bouche, nous avons été piégés. Les gens qui nous ont invités avaient une idée derrière la tête, celle de nous démontrer que nous avons tort. Que la vraie démocratie participative, c'était d'aller ramasser quelqu'un dans la rue, de l'amener dans cette réunion et de lui dire : exprime-toi. Et c'est ce qu'ils ont fait. Ils ont fait venir 3 ou 4 personnes qui, dès qu'on a ouvert la bouche, nous ont insultés, nous ont remis en question parce que nous n'étions pas assez sales, pas assez miséreux. On m'a même accusé d'avoir profité de services sociaux compétents pour être ce que je suis aujourd'hui. On nous a reproché de ne pas être représentatifs. Et on a poussé ces personnes à faire des témoignages sur leur vécu. Les personnes ont témoigné en pleurant et sont parties en ayant été humiliées.

Croire que les personnes très pauvres sont intelligentes et ont un réel savoir à apporter un savoir qui peut être confronté aux savoirs universitaires et professionnels, c'est mettre en semble 15 personnes issues de la pauvreté et 15 universitaires, pour pendant 2 ans créer toutes les conditions pour que les personnes arrivent, pour les universitaires à déconstruire leur savoir universitaire, et pour les autres à se mettre en position, à travers un travail intense, de réaliser un travail d'écriture. Ce livre¹ a été écrit par tous, avec des pleurs, des cris, des confrontations, des colères. La pensée et l'expérience des très pauvres y est présente. Ce livre a été traduit en anglais et est travaillé dans certaines universités. L'objectif était de faire émerger des savoirs nouveaux, afin de lutter mieux contre la pauvreté.

Ecrire un livre c'est bien, il fallait aussi mettre en pratique toutes ces expériences. ATD Quart-Monde a mis au point une méthodologie pour répondre à une réelle demande de formation. Nous allons dans les endroits où les futurs professionnels se forment et nous nous mettons ensemble pendant 3 jours. C'est animé par une équipe pédagogique. Des personnes très pauvres viennent au nom de leur milieu. C'est très important pour nous cette identité. Pendant 3 jours on travaille ensemble. c'est parfois très dur. Mais les personnes pauvres sortent fières, conscientes d'être porteuse de leur milieu et nos n seulement de leur situation personnelle. Elles sortent en comprenant mieux que le travail social a des limites, que les limites institutionnelles ne sont pas forcément les leurs. Chaque fois, dans ces co-formations, on transforme le monde et c'est cela qui est formateur.

Ce livre s'appelle *Le croisement des pouvoirs*. Pourquoi, le croisement des pouvoirs, parce que il faut savoir que nous avons aussi, nous très pauvres, des pouvoirs, et que c'est en croisant les pouvoirs qu'on rétablira un équilibre. Bine nommer et bien comprendre les pouvoirs de chacun, c'est cela qui est important.

Pierre KLEIN :

Merci Cécile. Vous avez compris que, beaucoup de ce qu'elle a partagé avec nous est ancré dans des quotidiens faits d'émotions et de soutiens d'autres ; On te remercie, Cécile, d'être venue jusqu'en Pologne pour nous faire partager tout cela.

On continue, et je vous propose d'accepter l'idée que nous n'aurons pas forcément un grand temps de discussions à la fin des présentations, mais je ne veux pas trop couper les présentations que nos invités ont préparées.

Je vous propose de partir en Pologne, dans différentes régions. Depuis quelques années existe à TORUN, une fondation qui s'appelle *Fondation Espoir pour la Famille* et qui a, en s'inspirant de ce qui se passe dans différents autres pays, introduit en Pologne à sa façon ce qui s'appelle en anglais le *Family Group Conference*. Je donne la parole à Angelika qui est une étudiante du projet, qui travaille dans cette fondation, ainsi qu'à Madame STANCZYK.

Bonjour, comme Pierre vient de dire je suis étudiante à l'université Copernic de Torun, où j'étudie la pédagogie et je travaille également à la *Fondation Espoir pour la Famille*, qui constitue le centre national des conférences des groupes familiaux et nous sommes là pour mettre en place cette méthode. Hier, Madame STELMASZUK a déjà fait état de qu'il existe ce type d'initiative de conférences de groupes familiaux, dont on trouve les racines en Nouvelle-Zélande. On essaye de résoudre les problèmes au sein de la famille, on se met ensemble, on débat pendant de longues

¹ *Le croisement des pouvoirs* chez ATD Quart-Monde

heures pour trouver une solution, ou un plan d'appui à la personne qui est en situation difficile. La définition la plus simple et la plus utilisée de la conférence des groupes familiaux, c'est la rencontre d'un nombre le plus élevé des membres d'une famille en vue de solutionner les problèmes qui apparaissent au sein d'elle. On réunit la famille, la famille proche, la famille lointaine également pour débattre et réfléchir ensemble sur le problème à résoudre. Il y a plusieurs étapes dans ce travail. La première consiste à ce que cette famille soit présentée par le travailleur social qui a eu à la connaître. Si la famille a été admise à ce type de pratique, on passe aux préparatifs ; un coordonnateur est nommé, qui est introduit auprès de la famille par le travailleur social et lui explique qui il est et quel est son rôle. Puis le coordonnateur travaille lui-même avec la famille. Ils établissent à deux un génogramme familial où on identifie les membres de la famille, leur position, leur rôle ; puis le coordonnateur prend contact avec chacun des membres de cette famille pour leur parler de cette conférence, les informer qu'une réunion aura lieu, les inviter à y participer et les y préparer. On définit la date et le lieu de la rencontre avec la famille de base, qui est responsable de cette rencontre, de son lieu et sa date. Il s'agit de trouver un lieu neutre où chacun se sente à l'aise, même quand il y a des tensions entre les membres de la famille. Le jour de la rencontre, il y a deux parties,

- d'abord, un partage des informations : tous les membres y participent, la famille tout entière, le travailleur social et le coordonnateur ; on présente le problème qui a fait venir tout le monde et on présente tous les participants à cette rencontre, parents, amis, voisins, susceptibles de venir en aide à la famille et qui tous ont été invités par elle.

- Ensuite la famille reste seule et les professionnels quittent le lieu. Avant cela, on a déterminé la question à laquelle la famille doit essayer de trouver une réponse. Quand ils sont seuls, ils ont à leur disposition tout le temps qu'ils veulent, ils essaient d'abord de dresser un agenda, puis un plan d'assistance. Une fois qu'ils ont décidé quelque chose, ils rappellent le travailleur social et le coordonnateur pour que le plan soit validé ; En effet ce plan doit être validé car il doit être sécurisant tant pour les enfants que pour les autres membres de la famille. Dès qu'il est validé, la rencontre se termine et c'est la personne qui a présenté ce projet qui suit la mise en œuvre de ce projet au sein de la famille. Comme tous les documents arrivent à notre centre pour toutes les conférences, on peut constater qu'il a des plans très diversifiés. Ce sont souvent des plans assez simples, par exemple, un oncle qui s'engage à remettre à neuf une pièce, une tante qui va prendre l'enfant pour lui assurer la protection ou va l'aider à son domicile. Et j'ai vu récemment un plan créé qui était très ambitieux. Il y avait beaucoup de points, et la famille montrait tous les objectifs. Ils étaient énumérés avec, à l'appui les moyens pour les mettre en place. Très franchement, j'ai commencé à douter que cela soit possible de le mettre en œuvre et que ce plan vienne de la famille elle-même. Sans doute, le coordonnateur leur avait donné un coup de main...j' ai voulu vérifier tout cela, et j'ai demandé à un psychologue qui participait à cette rencontre si c'était bien la famille seule qui avait élaboré ce plan. La réponse fut oui, la famille était nombreuse, avec un bon niveau d'éducation, il y avait des pédagogues, des universitaires au sein de cette famille et ils ont pu élaborer quelques chose de très valable dont on vérifiera simplement si tous les points sont réalisés.

Quelles sont les raisons pour lesquelles on s'organise en conférence familiale? Le plus souvent, il cela concerne des questions de placement d'enfant en établissement, ou des problèmes de dépendance alcoolique, de limitations de droits parentaux dans la famille nucléaire, parfois des difficultés dont les gens ne savent comment se tirer d'affaire. Mme Stanczyk dira comment cette méthode se propage en Pologne.

Madame STANCZYK

A Wloclawek, je suis représentante d'un centre d'aide familiale et je travaille avec la fondation, tout en supervisant la mise en place de cette méthode sur la région. Wloclawek est une ville d'environ de 115 000 habitants, le taux de chômage y est de 13%, le nombre de personnes couvertes par l'aide sociale est de 12,6% de la population totale. Dans notre ville nous avons 4 équipes, 60 travailleurs sociaux, chacun travaille avec environ 150 familles. On est en train de chercher des méthodes nouvelles qui permettront à nos clients de nous voir autrement et de travailler avec nous. En 2006, nous avons mis en place la méthode du centre d'activité locale. C'est une méthode assez connue et nous avons été certifiés pour l'utiliser et elle consiste à activer le milieu local de l'usager. Nous avons pu engager une coopération avec d'autres partenaires, avec des ONG, et des organismes très variés dont l'objectif est d'agir pour les plus démunis.

En tant qu'acteurs, nous avons essayé d'activer ce milieu local et d'avoir un impact sur les personnes. Selon nous, il était important d'avoir une méthode qui libère certaines activités au sein de la cellule de base de la famille. Si la famille devient plus active, c'est le milieu tout autour qui devient plus actif. Sans la Fondation, on ne pourrait jamais réussir dans nos objectifs. Nous avons commencé à former les travailleurs sociaux qui devant mettre en place cette méthode, nous avons formé 60 personnes qui peuvent dorénavant orienter les familles. Nous avons également formé les futurs coordonnateurs, une dizaine de personnes sont déjà formés. 19 familles participent à ces conférences, les 12 conférences ont eu lieu et 7 autres sont en préparation.

Quels profits peuvent tirer les travailleurs sociaux de ces conférences ? Quels sont les bénéfices pour la famille ? Dans cette méthode, on limite au maximum l'intervention institutionnelle dans la mise en place du système interne d'appui aux familles. On parle beaucoup de l'appui et on crée toute une cartographie de ressources pour les familles. La conférence est dédiée aux compétences des familles pour qu'elles puissent profiter seules de cet outil de soutien. On se réfère à la tradition : quand il n'y avait pas des institutions comme aujourd'hui, la famille était condamnée à trouver seule les solutions. Il y a, chez les familles, un potentiel très important que les travailleurs sociaux aient à découvrir.

Par ailleurs, la famille, avec son milieu proche, traite ses problèmes d'une manière que l'on ne pourrait jamais présenter à des personnes étrangères à la famille parce que cela relève de l'intimité familiale. C'est pourquoi, il faut organiser ces rencontres familiales pour définir précisément le problème et pour que la famille trouve les méthodes pour les résoudre. On voit se créer un sentiment de dignité, de responsabilité, les familles apprenant comment on peut se sortir soi-même de situations difficiles. Cette première partie de rencontre où le coordinateur intervient sert d'instruction.

C'est une méthode essentielle pour nous. Quand on signale une famille à la conférence, on ne sait pas si la famille est en mesure de créer et de mettre en place le plan de redressement. Même si à l'issue de cette rencontre la famille n'arrive pas à construire un plan d'aide, le travailleur social dispose pour la suite d'un cercle de personnes qui font parties du réseau familial et un partenariat peut se mettre en place pour aider la famille. On peut accompagner la famille. On est là pour intervenir au moment où la famille le demande elle-même.

Encore un point : les conférences de groupes familiaux est une des rares méthodes connues où un rôle important revient à l'enfant. L'enfant participe à ces rencontres, peut s'exprimer facilement, et quand il a des difficultés pour le faire, c'est le personne d'appui qui peut s'exprimer à son nom. Alors qu'on oriente souvent vers les conférences des familles où il y a des situations dégradées pour l'enfant, le plan qui est créé par la famille est créé avec l'enfant. L'enfant est toujours présent même quand il y a des décisions à prendre.

Pierre KLEIN :

Merci. Je propose que nous partions à Kielce, pour découvrir ensemble les projets pilotes concernant les assistants familiaux.

Jolanta BANDURA :

Bonjour, j'ai l'honneur de partager avec vous une expérience innovante de travail social. Je vais vous parler d'un projet que nous réalisons dans notre centre, dans la ville de Kielce. Ce projet consiste en l'introduction d'un assistant familial au sein de la famille et donc changer le caractère de la pratique du travailleur social. On a, hier, beaucoup parlé des relations de confiance qu'il devrait y avoir entre le travailleur social et les bénéficiaires. Pour pouvoir créer une telle confiance, il faut créer des conditions, et changer le caractère du travail social. Il y a 11 travailleurs sociaux à Kielce. Chaque travailleur social a entre 70 à 100 prises en charge avec qui il coopère. Il effectue énormément de missions dont la plupart liées à des allocations pécuniaires. Dès lors, on manque de temps pour l'assistance à l'autonomie des familles ou pour le travail sur les fonctions éducatives dans la famille. Les problèmes auxquels sont confrontés les travailleurs sociaux sont parfois tels qu'un psychologue aurait du mal à faire face. Il est donc apparu la nécessité de séparer ce qui relève des allocations, des secours financier, de cette forme pure du travail social. A cet effet, depuis avril 2008, on a mis en place un projet systémique financé par le Fond social européen qui s'appelle *L'action, une chance pour l'avenir*. L'objectif premier de ce projet, c'est d'augmenter la cohésion sociale des bénéficiaires, de leur assurer une intégration socioprofessionnelle. Cela concerne des personnes à partir de 15 ans, sans emploi, chômeurs, qui ont recours à l'aide sociale et qui sont exposés à l'exclusion sociale. Depuis l'année dernière, on a soutenu environ 140 personnes et l'année dernière nous avons utilisé cet outil qui s'appelle le contrat social. Pour ce projet pilote d'assistant familial, on avait repéré 10 familles ayant des difficultés d'éducation avec leurs enfants, et on voulait leur apporter un soutien particulier, et on s'était fixé comme objectif fondamental de donner un tel soutien pour empêcher que l'enfant soit obligé de quitter sa famille naturelle. Cela concernait un groupe de jeunes de 15 à 25 ans, issus de nos centres de quartier. Le contrat était signé avec le jeune mais le travail social était orienté sur toute la famille. On a aussi voulu développer et soutenir les centres de soutien de jour, qui avaient souvent des moyens insuffisants, par exemple certains centre n'ont pas de poste de travailleur social.

Cette année il y a 253 personnes qui y participent à ce projet, dont 150 personnes à qui on accorde un soutien par le biais du contrat social, 104 autres personnes pour qui est mis en œuvre le programme d'activités locales. Pour ce qui est des personnes qui bénéficient des contrats sociaux, on a 14 familles avec, comme dominante, des dysfonctionnements dans l'éducation des enfants. Ce sont des familles où l'autorité parentale a été limitée et qui sont menacées de séparation d'avec leurs enfants.

Dans le cadre de ce projet, nous partons aussi les soutiens aux jeunes de 15 à 18 ans placés en familles d'accueil. Ce sont des familles d'accueil apparentées (fr : tiers digne de confiance) où il y a des difficultés spécifiques. Vu que ce sont des adolescents, il y a des problèmes particuliers à ce moment là. La fonction de famille d'accueil est souvent assumée par les grands-parents. Ils sont donc d'âge avancé, sont assez désemparés et demandent une assistance médicale. Par ailleurs, eux-mêmes ont vécu un échec dans l'éducation de leurs propres enfants, et ils n'arrivent pas à suivre le rythme des changements de civilisation. Il y a aussi la grande différence d'âge entre le jeune bénéficiaire et le grand-père ou de la grand-mère. On peut ajouter qu'il est parfois difficile pour ces personnes d'assumer le rôle de grands-parents et la fonction d'assistance et de protection définie par le tribunal. Cela crée souvent des problèmes d'éducation.

Parmi les bénéficiaires, au-delà des exclus et des familles d'accueil, on a également des handicapés, des jeunes qui sortent des institutions résidentielles et des familles d'accueil des malades mentaux, des personnes déficientes sur le plan intellectuel. Le nombre de prises en charge est réparti en fonction des difficultés du travail. C'est l'assistant qui travaille avec les familles qui ont des difficultés d'éducation qui en a de 10 à 19 prises en charge au maximum.

Grâce aux crédits de l'Union européenne, on peut profiter de différentes méthodes de travail social, aussi bien individuelles (case work) que de groupes. Par exemple, on organise des stages pour développer les capacités sociales pour se placer sur le marché du travail des ateliers qui doivent faciliter le retour à l'emploi. Pour les familles en difficulté d'éducation ou les familles d'accueil, on a aussi des stages pour les parents. On utilise toutes les méthodes possibles, sous des formes très attractives. Par exemple, on part en week-end ensemble. On s'efforce aussi de s'intégrer avec les bénéficiaires. On utilise aussi des méthodes de travail intégrées aux différents milieux (festins, pique-nique, excursions), on organise des loisirs (musée), etc. Autre chose positive, on travaille en équipe interdisciplinaire. On a un psychologue, thérapeute dans la lutte contre les dépendances, un spécialiste du marché de travail, 2 spécialistes du travail avec la famille. Hier j'ai entendu que dans le travail interdisciplinaire, on ne veille pas à préserver les intimités, c'est-à-dire que certaines informations concernant la famille sont partagées et on ne peut pas tout dire à tout le monde et avoir confiance en tout le monde. C'est une question d'éthique professionnelle. Je vais défendre cette méthode de travail, car, j'ai eu l'occasion de coordonner une telle équipe pendant 2 ans. Une équipe interdisciplinaire sert aussi à avoir la possibilité de se déterminer ses propres compétences. Pour ne pas multiplier les mêmes interventions. On voit des situations où, le même jour, ou dans la même semaine, dans la même famille, il y a un travailleur social qui vient, puis un représentant du tribunal, puis un policier du quartier vient lui rendre visite. Donc la famille en a assez. Tous veulent voir la famille. Le travail d'une telle équipe peut éviter cela. Les différents intervenants peuvent répartir les compétences, bien les définir pour tous les services qui travaillent avec cette famille. Car on ne peut rien changer, les services ne peuvent pas se retirer de leur contrôle surtout si c'est le juge qui décide de ce contrôle. On invite à cette coopération en faveur de la famille les représentants des milieux locaux, en édifiant un système local de soutien à ces familles.

Grâce à ce projet, on a la possibilité d'activer les bénéficiaires professionnellement et socialement en organisant pour eux des formations professionnelles. La plupart de nos bénéficiaires n'ont que de faibles qualifications professionnelles ou pas du tout. Grâce à nous, ils peuvent acquérir des qualifications, non seulement par des cours mais on peut aussi financer un complément d'instruction scolaire ou même payer des séjours de camps pour les jeunes, où l'élément d'intégration était lié à

un volet d'éducation scolaire. Ils ont pu faire par exemple un cours de lecture rapide et de mémorisation, ce qui les aide ensuite à surmonter les difficultés scolaires. On a aussi un suivi en supervision.

Mon assistante va vous parler maintenant de son travail dans la pratique, « côté cuisine ».

Bonjour, je travaille en tant qu'assistant familial à Kielce. Il y a 5 étapes de travail :

- La première, c'est le diagnostic. A ce stade, on ne connaît pas notre bénéficiaire et le diagnostic est fait sur la base de documentations et d'autres informations collectées, par exemple auprès d'autres travailleurs sociaux. Nous nous appuyons sur l'enquête et l'interview familial et, quand il y a déjà un groupe en travail, sur le programme personnalisé d'autonomie. Le diagnostic vise à savoir l'essentiel de la situation professionnelle et familiale et c'est sur cette base que l'on fait venir la personne au projet.
- La deuxième étape, c'est d'acquérir la confiance du bénéficiaire, d'avoir des relations très positives avec l'intéressé. C'est essentiel car c'est uniquement quand le bénéficiaire nous fait confiance qu'il peut nous parler de ses problèmes et de ses craintes et que l'assistant pourra se mettre à son service.
- La troisième étape, c'est d'établir le plan d'aide, sur la base d'un contrat social. Le travailleur social définit les objectifs avec le bénéficiaire et les moyens pour y parvenir. On détermine la durée et les missions de chacun, le travailleur social ayant également ses propres missions à remplir.
- La quatrième étape relève du travail interdisciplinaire.
- Le cinquième stade est d'aider à trouver des solutions concrètes. Il s'agit par exemple d'inscrire l'enfant à l'école maternelle, de faire des examens médicaux, d'engager des démarches pour avoir des droits à pension alimentaire, d'inscrire l'enfant à des cours privés ou de faire des démarches en vue de l'attribution d'un logement social.

Pierre KLEIN :

Merci bien. Je sais que ces projets d'assistants familiaux s'expérimentent de différentes façons en Pologne. Nous l'avons découvert sur Kielce. Peut-être que Varsovie l'expérimente aussi. Il est possible que l'assistant familial devienne une fonction qui soit prévue dans la loi sur l'aide sociale polonaise qui est actuellement en discussion.

Nous revenons à Varsovie avec une représentante du centre d'aide sociale du quartier de Wola, Madame LESIAK. Je lui laisse la parole.

Elzbieta LESIAK :

C'est difficile de prendre la parole en dernier, j'ai l'impression que mes collègues de Kielce vous ont déjà transmis beaucoup d'informations et cela me permettra de raccourcir ma présentation. Notre centre réalise plusieurs projets, ceux qui viendront nous rencontrer demain pourront en prendre connaissance dans leur totalité mais ce matin, je vais uniquement vous présenter le programme d'appui aux familles d'accueil.

D'abord qui sommes-nous ? Nous sommes un centre d'aide sociale dans un des 18 quartiers de Varsovie, qui compte environ 140 000 habitants. Le centre d'aide sociale c'est une unité

organisationnelle d'aide sociale au niveau communal. C'est une structure qui met en œuvre les missions statutaires imposées aux communes, uniquement sur le territoire qui leur est dévolu. Je suis chef d'un service d'aide spécialisé, où nous mettons en œuvre l'aide non matérielle. Ainsi, nous ne sommes pas là pour attribuer des allocations financières. Et nous voyons un vrai besoin de séparer les prestations socioéducatives des présentations financières. Dans notre centre on réalise 9 programmes dédiés aux familles : pour les femmes enceintes ou pour les jeunes mamans jusqu'au 1^{er} anniversaire de l'enfant (programme à caractère éducatif), pour les mères isolées (programme qui lie le travail en groupe pour toutes les familles et un accompagnement individualisé dans le milieu de vie), nous avons aussi deux ateliers des compétences éducatives et psycho-sociales basée sur l'approche de l'école des parents (méthode de Gordon). D'autres programmes sont des programmes d'assistant familial à domicile. Malheureusement, nos moyens ne nous permettent pas plus d'une visite hebdomadaire, ce qui s'avère parfois insuffisant. Il y a aussi des programmes qui visent de protéger la vie et la santé de l'enfant.

Le programme d'appui en direction des familles d'accueil apparentées. Ces familles d'accueil sont constituées par les membres de la famille, les plus souvent les grands-parents. Les objectifs sont d'améliorer le fonctionnement des familles, d'améliorer leurs facultés éducatives, leurs compétences psycho-sociales et de construire un appui, qui permette de faire barrage aux processus d'exclusion sociale. Il y a plusieurs éléments dans ce programme. En premier lieu, il y a un acte formel mais important. Le travailleur social qui est chargé du programme fait d'abord l'enquête et l'interview social auprès de la famille qui souhaite être candidate à la fonction de famille d'accueil et, c'est sur la base entre autres de ces indications, le tribunal prend la décision de placer un enfant dans cette famille. C'est une formalité mais c'est très utile car c'est à ce moment là que l'on prend connaissance de la famille, de ses problèmes et de son potentiel, de ses ressources. Quand les choses sont formalisées, que la famille a été retenue comme famille d'accueil, la famille a le sentiment que nous avons contribué positivement à la désigner, ce qui crée la confiance mutuelle. Notre activité repose sur des conseils dans le domaine pédagogique, psychologique, social. Il s'agit d'une intervention individualisée. Nous faisons aussi de la médiation. On doit citer aussi les ateliers des compétences éducatives sur la base de la méthode Gordon. : aide scolaire, gymnastique, psychothérapie, programme pour les jeunes qui se trouvent au seuil de la vie adulte et doivent prendre des décisions fondamentales personnelles et professionnelles. Il s'agit de les aider dans la prise de décision.

Il y a aussi une forme de travail que les participants ont appelée le club des familles d'accueil. Ce n'est pas vraiment un lieu où on prend le café ! C'est toute une série d'actes formalisés, de cours proposés aux parents. Pendant les cours des familles d'accueil, on a bien sûr une garderie pour les enfants. Dans ce club, « notre cœur dans nos mains » comme l'ont nommé les participants, on a des cours d'éducation pour les familles, des rencontres avec des spécialistes, des médecins pédiatres, des psychologues, des juristes, des infirmières, etc. L'an dernier, il y a eu des cours sur les dangers d'internet, ou sur le développement sexuel de l'enfant aux différentes étapes de sa vie. On fait des ateliers qui apprennent à aborder ces sujets. Les parents ont aussi la possibilité de participer à différentes formations sur les dépendances, le dépistage, le droit familial, etc. On organise aussi des rencontres à l'occasion de circonstances particulières. Ce sont les bénéficiaires qui préparent, répartissent les rôles, et font cela en commun, pour eux, pour leurs enfants, et pour les familles d'accueil des autres quartiers. On organise aussi, comme à Kielce, des excursions, des divertissements, des sorties culturelles. Ce que je voudrais mettre en exergue, c'est le fait que nous veillons à la participation active des bénéficiaires, à la planification et à la réalisation de tous ces

manifestations. Nous y voyons un moyen pour eux de renforcer leur confiance en eux, de retrouver leur dignité, de prendre conscience de leur capacité à organiser quelque chose pour une communauté plus large.

Une fois par an, nous organisons aussi un séjour de 2 semaines. Au-delà des activités de loisir, c'est la possibilité de pouvoir observer différents comportements, de faire des observations actives. Nous y avons des ateliers pour les parents, sur la communication, les capacités éducatives, la prophylaxie, etc. Il y a aussi des ateliers pour les enfants. Ce sont les parents qui organisent les activités pour les enfants et pour les jeunes. Il s'agit de divertissements avec des éléments de psychothérapie et de lutte contre les dépendances. Notre activité couvre 45 familles environ dans les activités programmées mais pour ce qui est des choses occasionnelles, le nombre est démultiplié. Nous veillons aussi à la promotion de ces activités.

Merci. Nous espérons vous rencontrer demain pour poursuivre ce dialogue avec vous.

Pierre KLEIN

Je donne maintenant la parole à Hanna MACHINSKA, directrice du Bureau d'information du Conseil de l'Europe. Le conseil de l'Europe a été présent avec nous depuis le début de notre rencontre, par la présence de Jean-Marie HEYDT et d'autres représentants de la Conférence des OING et on conclut presque notre rencontre avec le Conseil de l'Europe. Je laisse Madame MACHINSKA nous présenter ce qu'elle a envie de nous dire sur l'innovation en référence à l'histoire d'un grand homme polonais.

Hanna MACHINSKA :

Merci beaucoup de m'avoir invitée. Votre conférence est un excellent forum pour partager avec vous le dernier événement que constitue la publication d'un livre qui s'inscrit merveilleusement dans votre débat. « *Les cours de KORCZAK- KORCZAK droit à la dignité* ».

Je voudrais attirer votre attention, non pas tant sur le livre, encore que toute publication soit un événement, mais sur l'éditeur : Monsieur Thomas HAMMARBERG. C'est une personne qui mérite d'être remarquée. C'est une personne qui, au Conseil de l'Europe, est la plus proche du citoyen. Dans son mandat, sont inscrites ses missions concernant la protection des droits de l'Homme et Monsieur Thomas HAMMARBERG a pris l'excellente initiative d'éditer une série de cours « korzkiens », écrits par d'éminents praticiens, de spécialistes relevant de la protection des Droits de l'enfant, dont lui-même. Thomas HAMMARBERG a fait le premier cours sur KORCZACK, dans la maison même de KORZACK. En 78/79, il y eu l'année KORZACK, lancée par l'UNESCO.

Janus KORCZACK est une personne absolument remarquable. En dehors du fait qu'il était lui-même directeur d'un orphelinat, il a laissé un patrimoine énorme d'ouvrages pédagogiques dont *Le droit de l'enfant au respect*. *Le roi Matias 1^{er}* est aussi un de ses livres qui a été publié dans une multitude de langues. Son destin a été tragique. Il a été obligé, par les nazis, de quitter son orphelinat avec ses enfants et il a été assassiné à Treblinka.

Son œuvre constitue une inspiration remarquable pour tous ceux qui se soucient des droits de l'enfant. Janus KORZACK était très ferme contre les peines corporelles à l'encontre des enfants. Il a écrit une sorte de constitution en faveur de l'enfant. Non seulement il écrivait mais il introduisait dans la pratique ce qu'il écrivait, en appliquant cela dans son orphelinat. C'est lui qui demandait le statut participatif pour l'enfant. L'enfant doit être un partenaire, il faut écouter l'enfant, respecter ses détours à la tristesse, à la révolte. L'enfant a un droit complet à s'exprimer. Vous verrez que ce que dit KORZACK n'a rien perdu de son actualité.

Pour revenir à ce livre, il y a là quelques articles précieux, par exemple celui de la Secrétaire Générale adjointe du Conseil de l'Europe sur les enfants dans les prisons, celui du porte parole des droits de l'enfance en Irlande, ou encore celui de la représentant de la fondation des droits de l'enfance au sein de la Fédération de Russie. Ce sont des voix qui émanent de toute l'Europe.

Cela s'inscrit dans le travail du Conseil de l'Europe en faveur de l'enfance, notamment dans le programme du Conseil de l'Europe *Construire l'Europe pour et avec les enfants*. L'un des piliers de ce projet, c'est l'activité en faveur de la lutte contre la violence et les peines physiques à l'encontre des enfants. Beaucoup d'Etats membres l'ont introduit dans leurs textes juridiques. Et je sais qu'en Pologne on en discute et qu'on y est très proche de trouver des solutions législatives.

Mais cela ne se limite pas qu'à des activités juridiques, c'est aussi sur les mentalités que le Conseil de l'Europe mène des campagnes dans ce sens.

Ce livre a aussi été publié en français et en anglais. Je vous incite à prendre connaissance de ce livre et des autres publications du Conseil de l'Europe concernant les enfants.

Pierre KLEIN :

Merci beaucoup, Madame. Je tiens à souligner que, depuis plusieurs mois, nous avons mené des discussions pour préparer cette rencontre. Nous avons reçu beaucoup de documents des bureaux du Conseil de l'Europe de Strasbourg et Varsovie. Nous allons continuer à rester en contact avec le Conseil. EUROCEF est en première ligne. Nous espérons qu'à la rencontre de Postdam dans un an en octobre prochain, nous pourrions inviter Monsieur HAMMARBERG pour qu'il puisse nous dire comment créer le système de soutien à la famille et à l'enfance en Europe. Merci Madame.

Je vais demander à Mascha JOIN-LAMBERT et à Anna RURKA de me rejoindre pour procéder aux conclusions de nos travaux.

Mascha JOIN-LAMBERT :

J'ai l'impression que le niveau de saturation a été dépassé en ce qui concerne les connaissances et les informations. Je n'ai pratiquement rien à dire de plus. Par contre, comme nous avons encore une année de travail devant nous, je me permets de lancer une idée : quand on parle d'innovation dans le domaine social, cela est accompagné de la question portant sur le pouvoir des relations humaines en tant que telles. Ma suggestion est donc que, dans le cadre de notre coopération, l'on regarde comment on peut réaliser la mise en place des droits fondamentaux au sens européen de

ce terme. Je suis persuadée que les droits fondamentaux sont vraiment des critères qui nous permettent d'exprimer l'innovation dans le domaine social. Ces droits fondamentaux que l'on a en commun ont été définis en conformité avec les besoins basiques de l'être humain. La différence entre ce qui doit être par rapport à ce qu'on a, doit être un critère essentiel dans notre démarche. Il me reste à vous remercier pour votre participation, remercier les étudiants qui malheureusement ont eu peu de temps pour participer aux débats. Je remercie les interprètes pour tous leurs efforts pour nous faciliter les communications. Merci à vous tous pour être restés à l'écoute jusqu'à la fin de notre débat.

Anna RURKA :

En premier lieu je tiens à m'excuser pour cette clôture des travaux assez hâtive mais cela témoigne de la grande diversité des choses transmises, des expériences et des thématiques, ce qui nous laisse maintenant très peu de temps. Il y a tellement de sujets à débattre, à discuter à échanger. Je tiens à remercier les parrains de notre rencontre : le Conseil de l'Europe, les régions de Mazovie et de Brandebourg du Petit Triangle de Weimar, la ville de Varsovie. Je tiens à remercier tous les sponsors et les personnes qui ont contribué au financement de notre rencontre. Je souhaite également remercier tous les participants, notamment nos amis Belges, Allemands et Français qui ont montré l'intérêt qu'ils portent à la Pologne. Merci aussi aux organismes, aux institutions et aux hommes de terrain polonais qui demain vous accueilleront dans leurs institutions. Je remercie toutes ces personnes au nom des organisateurs.

Je n'ai pas à tirer de conclusions de notre rencontre. Nous avons tous été interpellés par la richesse de la pensée et je me réjouis beaucoup de la diversité qui s'est manifestée. Chacun doit garder sa propre identité, mais soyons persuadés qu'ensemble nous pouvons faire quelque chose de valable pour enrichir notre projet.

Merci à vous tous.