

## Insertion

# Une «coformation» qui démêle les maux des usagers précaires

**ATD Quart Monde a animé une session d'échanges entre professionnels des Pyrénées-Orientales et public en difficulté afin qu'ils se comprennent mieux.**

**C**omment bien accueillir les personnes en grande précarité, en faisant tomber les barrières du langage administratif et leurs craintes de ne pas être écoutées ou de se voir retirer leurs enfants? Seize travailleurs sociaux du conseil départemental des Pyrénées-Orientales, de Perpignan (121 000 hab.) et de la CAF ont participé en novembre 2015 à une «coformation» avec des personnes en situation difficile.

La session de quatre jours a été menée par l'association ATD Quart Monde, dans la continuité de son mouvement de «croisement des savoirs et des pratiques», entamé dans les années 90. «On part du principe qu'il faut tenir compte de la réflexion des personnes les plus précaires pour agir contre les

mécanismes d'exclusion. Leurs connaissances et leur expérience doivent entrer en dialogue avec celles des professionnels, des universitaires, etc. argumente Hervé Lefeuvre, volontaire permanent d'ATD Quart Monde. Il s'agit de construire ensemble des savoirs pour agir sur des réalités sociales à transformer.»

### RENCONTRE D'ÉGAL À ÉGAL

C'est en accord avec cette idée que la session de coformation a été organisée par le pôle ressources de développement social des Pyrénées-Orientales (PRDS 66), pôle porté par l'institut régional du travail social du Languedoc-Roussillon avec le conseil départemental, la CAF ou encore l'Etat. Il promeut notamment les démarches participatives et compte parmi ses contributeurs un groupe de personnes en situation de pauvreté, les «porte-voix».

«Rendre l'usager acteur est une préoccupation forte du département. L'objectif de la coformation était d'inciter les professionnels à prendre davantage en compte les personnes accompagnées dans leur globalité, au-delà de la problématique sociale, et d'aider les uns et les autres à mieux se comprendre, en se positionnant d'égal à égal», souligne Nathalie Audouard, responsable du pôle «conseil et ingénierie en travail social» de la collectivité. Pendant quatre jours, des agents encadrant des stagiaires et six personnes précaires ont échangé sur le travail social, avec l'aide de quatre animateurs. Une discussion, puisque, selon Hervé Lefeuvre, «il n'y a

### TEMOIGNAGE

**«Je garde à l'esprit que certaines personnes franchissent notre seuil la peur au ventre»**



G. BARTOLI/LA GAZETTE

**ÉLISE PÉNAS, assistante de service social «enfance-famille» à la maison sociale de proximité d'Argelès-sur-Mer**

«Je travaille ici depuis 32 ans et je souhaitais sortir du contexte habituel des formations où tout le monde parle le même langage, utilise les mêmes sigles. Même si elle a eu lieu dans le cadre protégé de la coformation, cette confrontation avec des personnes en situation de pauvreté a été un choc pour moi. J'ai surtout été marquée par la peur qu'elles peuvent ressentir à l'idée de venir nous voir, la crainte de se voir retirer leurs enfants notamment.

Désormais, j'explique systématiquement aux familles que mon rôle consiste

d'abord à les aider, qu'un placement n'est décidé qu'en cas de danger. Surtout, je me rends pleinement "disponible" lors des entretiens, je suis plus à l'écoute; je veille aussi à toujours garder une posture d'ouverture, ne pas croiser les bras par exemple. Cela n'a pas révolutionné ma manière d'exercer, mais m'a rappelé avec force quelques fondamentaux: je garde à l'esprit que certaines personnes franchissent notre seuil la peur au ventre.»

pas d'apport théorique: on part de l'expérience de chacun avant de l'analyser entre pairs et en séances plénières.»

### POSITIF EN MAISONS SOCIALES

«Il s'agit de révéler les écarts entre les points de vue et les représentations, puis de prendre du recul pour identifier des repères communs pour l'action», ajoute l'associatif. Le dernier après-midi a été consacré à la restitution des conclusions auprès des

partenaires. Deux journées de suivi ont permis de dresser en 2016 un bilan des bénéfices de la coformation à moyen terme. Elle a, par exemple, conduit les travailleurs sociaux à dégager des pistes d'amélioration de l'accueil au sein des maisons sociales de proximité du département, qui prévoit une seconde session l'an prochain avec le CNFPT, dont l'accès serait élargi aux personnels de l'encadrement. ●

**Aurélia Descamps**

**Cible**  
Travailleurs sociaux

**Objectif**  
Améliorer la communication avec un public fragilisé

**Durée**  
Quatre jours, et deux de suivi

**Coût**  
5000 € pour la prestation d'ATD Quart Monde et l'indemnisation des personnes en difficulté

**Contact**  
Nathalie Audouard, CD 66  
tél. 04 68 95 87 07  
email: nathalie.audouard@cd66