

« Changer de chaise »

Journal des participants



- Groupe d'échanges entre les élus, les professionnels et les usagers-citoyens
- Projet réalisé dans le cadre de l'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance





Yves Rome
Sénateur
Président du Conseil
général de l'Oise

Il était une fois un projet ambitieux. Inimaginable diront certains.

Mettre dans une même pièce élus, professionnels et usagers-citoyens du pôle Solidarité avec pour objectifs de :

- faire émerger les attentes et les difficultés de chacun dans leur quotidien et leurs articulations ;
- permettre à tous de se comprendre et de s'adapter ;
- tester la plus-value d'une telle démarche participative.

Imaginé et porté par l'Observatoire de Protection de l'Enfance, ce projet vise à « changer de chaise pour changer de regard », puis adapter les pratiques et être au plus près des besoins des usagers.

Pour faire partager cette belle expérience humaine, les participants ont accepté de vous livrer dans ce journal leurs impressions, leurs moments forts mais également leurs perceptions du système de protection de l'enfance.

Je vous invite à lire ces textes, pour agir en faveur d'une solidarité-citoyenne et changer vos regards sur la participation des acteurs à cette mission en faveur de l'Enfance et de la Famille.

Méthodologie du projet

- Qui a accepté de changer de chaise ?
 - 5 Vice-Présidents du Conseil général concernés par l'enfance et la famille
 - 12 usagers-citoyens : parents ou jeunes majeurs ayant connu les dispositifs de la prévention à la protection de l'enfance
 - 15 professionnels œuvrant dans le quotidien des familles : cadres, travailleurs sociaux, agents administratifs du personnel du Conseil général et des associations partenaires habilitées

- Comment ont-ils changé de chaise ?

Alter Ego, une compagnie de théâtre spécialiste de la coopération, a animé les temps d'échanges avec des méthodes novatrices et originales en « mettant à même niveau » les participants et en faisant émerger la parole de chacun dans le respect et la bonne humeur. A partir d'évènements individuels vécus dans les dispositifs de prévention et de protection de l'enfance, chacun des participants a pu « changer de chaise » en jouant un rôle différent du sien dans des scènes de théâtre, ce qui a permis à chacun de visualiser et d'exprimer ses ressentis.

De retour sur leur chaise, les participants se sont positionnés sur une échelle graduée imaginaire : ils se sont situés, ensemble, dans une zone entre 80% et 100% d'atteinte des objectifs du projet. La « perspective du chemin qui reste à faire » a été mise en avant...

Ces témoignages ont été recueillis à partir d'entretiens individuels réalisés au dictaphone.

Chiffres clés :

- 1 300 agents concourent au sein du Conseil général à des missions relevant de la Solidarité : aide aux personnes vulnérables, en perte d'autonomie ou en difficultés dans leur fonction parentale. Le budget octroyé en 2012 s'est élevé à près de 350 millions d'euros.
- Au titre de la prévention et dans l'accompagnement de la fonction parentale, en 2012 :
 - 2 900 enfants ont bénéficié d'une consultation réalisée par la Protection Maternelle et Infantile.
 - 7 000 familles ont été accompagnées par un travailleur social du Conseil général ou des associations habilitées.
- Afin de leur assurer un meilleur développement, 1 638 enfants sont éloignés de leur environnement familial, confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance, service du Conseil général, et accueillis au sein des 25 établissements habilités ou au domicile d'un des 296 assistants familiaux. Pour les raisons suivantes :
 - 56% vivent des conditions d'éducatrices défailtantes, sans maltraitance évidente.
 - 14% sont des mineurs qui se mettent eux-mêmes en danger de par leur comportement (fugue, dépendance à un produit stupéfiant, tentative de suicide, prostitution...)
 - 11% subissent des atteintes portant au physique (blessures, hématomes, fractures...)
 - 10% sont des mineurs sans représentant légal sur le territoire français
 - 6% subissent des atteintes portant à leur bien-être psychologique (humiliations, menaces, dévalorisation, exigences excessives ou contradictoires...)
 - 2% subissent des atteintes d'ordre sexuel (exhibitionnisme, voyeurisme, attouchements, viols...)
- Un coût moyen de 46 360 € par enfant et par an (soit environ 127 € par enfant/par jour).

Sources : Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance - Oise

1- ENSEMBLE, A MEME HAUTEUR DE CHAISE...

Quelles sont vos impressions et que souhaitez-vous partager ?



Parole d'un usager-citoyen

« On arrive, on ne connaît personne, se lâcher, sortir aussi ce qu'on a à l'intérieur, parce qu'on a tous un passé, une souffrance ou quelque chose qu'il faut sortir « du fond du tiroir », ce n'est pas évident. Et du fait des jeux c'était sympa : l'ensemble des personnes, le sourire, la discussion avec tout le monde... »



Parole d'un élu

« J'ai apprécié que tout le monde ait joué le jeu et je pense que ça n'était sûrement pas simple pour les parents qui étaient là. Je les remercie, vraiment, du fond du cœur. »



Parole d'un usager-citoyen

« Ce n'était pas vraiment un cadre professionnel : on était là pour se découvrir. On ressortait de là, on était content parce qu'on avait appris beaucoup de choses. »



Parole d'un professionnel

« Ludique, amusant et pleins de bons souvenirs... »



Parole d'un usager-citoyen

« Je suis venu à la fois avec beaucoup d'attentes et pas beaucoup d'attentes à la fois. Au début on se dit : « Mais où est-ce que je me suis retrouvé ? ». (Rires) Et puis, finalement on se prend au jeu et puis ça se passe bien. »



Parole d'un usager-citoyen

« A chaque fois je revenais et je repartais avec une impression différente. J'ai appris, j'ai rencontré des gens qui ont vécu des choses similaires ou différentes. Cela m'a permis de voir un peu leur point de vue... »



Parole d'un professionnel

« Parce qu'ils ont du mal à y croire... cette rencontre avec les élus et les familles, c'était inimaginable »



Parole d'un usager-citoyen

« Je trouve qu'on essayait assez de se respecter l'un et l'autre. C'est vrai qu'on avait chacun nos situations, mais on essayait de se comprendre l'un et l'autre. Et puis y'avait pas de différences entre vous les professionnels et nous. Tout le monde était au même niveau. »



Parole d'un usager-citoyen

« Avec les élus, après on a visité l'hémicycle. J'ai ramené des photos aux enfants, ça les a intéressé : « Ah tu as été là-bas ? ». C'est vrai qu'on dit le Conseil général, c'est un grand mot. Le premier coup « Oh la la ! Ça impressionne ».



Parole d'un élu

« J'apprécie beaucoup la démarche. On aurait pu aussi se mettre autour d'une table et échanger des idées, mais je pense que cela n'aurait pas eu la même richesse. Le jeu d'acteurs permet ce que l'on a essayé de faire l'un et l'autre, de se libérer, d'aller dans l'humour et l'excès et de dire des choses que l'on ne dit pas forcément autour d'une table. »



Parole d'un usager-citoyen

« Dans un jeu comme ça, il n'y a pas la hiérarchie, donc tout le monde est à égalité. C'est ça qui est bien. C'est parce que tout le monde participe au jeu. C'est pas moi je suis chef de ça et ça. J'ai trouvé que le milieu social était gommé dans les jeux.»



Parole d'un élu

« Je trouve que la volonté de rassembler autour d'une forme d'expression, peu importe laquelle, les élus, les services et les usagers est une excellente initiative qui touche à un besoin que tous les acteurs travaillent ensemble. Je trouve que le théâtre forum a permis sans doute de cerner en même temps, les possibles, les possibilités et les limites, les incompréhensions et les contradictions etc. ... Moi, je remercie l'ensemble des acteurs car chacun a joué le jeu, s'est pris au jeu ou a accepté le jeu. »



Parole d'un professionnel

« Cette rencontre fut d'une richesse impressionnante. Utiliser comme support des scènes de théâtre permet vraiment " de se mettre à la place de..." et "d'entendre l'autre" »



Parole d'un usager-citoyen

« De parler, de relâcher certaines choses, qui étaient enfouies à l'intérieur, ça permet de se faire du bien. De se dire « On n'est pas autrement que les autres, on n'est pas... ce n'est pas parce qu'on a été suivi qu'on est des brebis galeuses, qu'on est des mauvais parents ». Heureusement qu'ils étaient là... Mais ce n'est pas un déshonneur d'avoir été suivi. Et ça, enfin pour moi, c'est important. »



Parole d'un professionnel

« J'ai trouvé des parents qui se sont super mobilisés, qui se sont dévoilés, qui ont vraiment joué le jeu et c'était sûrement pour eux un effort super, super important. Ils ont voulu faire passer ce que vivaient les parents qui avaient vécu des échanges, des relations avec la protection de l'enfance, avec la justice... C'était super !»



Parole d'un usager-citoyen

« Alors quand on m'a proposé le projet, je me suis d'abord dit : « Pourquoi moi déjà ? (Rires) Pourquoi moi j'irai ? » Puis : « Bon c'est vrai que j'ai des problèmes avec mon fils ». Y'a eu le doute aussi : « Est-ce que j'y vais, est-ce que j'y vais pas ? ». Je dis : « Oh la la, ça va être quoi ». Y'a eu la grosse peur, la grosse angoisse. J'me suis dit : « Bon on va à la première réunion, on va voir comment ça va se passer ». Après ça a été, oui. »




Parole d'un professionnel

« C'était une très belle expérience, riche en relation humaine. L'animateur a essayé de nous mettre tous au même niveau, chacun quel qu'il soit avait la parole et pouvait s'exprimer librement sans supériorité.»



Parole d'un usager-citoyen

« Donner un peu de mon expérience pour essayer de faire avancer les choses avec le dialogue entre les professionnels, les usagers. »




Parole d'un usager-citoyen

« C'était bien marrant parce qu'on a aussi appris sur nous-mêmes. Parce que moi, je me suis dit que j'allais jamais y arriver. Et en fait, comme quoi, on arrive à se dépasser quand on veut arriver à un but ! »




Parole d'un usager-citoyen

« J'ai dit : « C'est l'occasion ou jamais » parce que c'est vrai qu'en moi-même je ressentais le besoin que certaines choses changent. »



Parole d'un usager-citoyen

« C'est comme un coup de baguette magique : on est là, on se lâche ! »



Parole d'un usager-citoyen

« Au début on s'interroge : « Où on va ? On va faire un travail ? Qu'est-ce qu'on va faire ? Comment ça va se dérouler ? Est-ce que ça va être de l'écrit ? Il faut plancher ? » Mais là, le fait d'avoir joué, c'était vraiment convivial. »




Parole d'un professionnel

« J'ai apprécié participer à ce projet, car il n'est pas souvent permis aux principaux acteurs de prendre la parole, de s'associer, d'échanger ensemble vers un but commun. »



Parole d'un usager-citoyen

« C'est important de parler et de ne pas s'enfermer. Faut évacuer ce qu'on a et après aider les gens, se soutenir les coudes comme on a fait. »




Parole d'un usager-citoyen

« Ça, c'est aussi une bonne chose. Je pense que déjà les professionnels s'intéressent à tout ça et montrent qu'ils ont envie que les choses changent à un moment donné. »




Parole d'un usager-citoyen

« C'est des techniques de travail que moi j'avais jamais vu. C'est très intéressant, parce que du coup ça libère la parole, ça instaure de la confiance entre les gens et y'a un côté spontané qui ressort plus facilement. Et les gens ne sont pas obligés de parler, ce n'est pas un tour de table où les gens parlent quand ils doivent. »




Parole d'un professionnel

« C'est le côté convivial que j'ai beaucoup aimé, notamment quand on a diné avec toutes les familles le soir. Le barbecue dans le jardin. C'était très émouvant. J'ai trouvé les gens très humains, complètement transparents par rapport à ce qu'ils avaient pu vivre. C'était très fort en émotion. »



Parole d'un usager-citoyen

« Les professionnels ont fait tout : ils ont participé comme nous à tous les ateliers, ils ont joué comme nous. Je pense qu'on a été mis au même piédestal, au même niveau. Et je trouve que c'est déjà un grand effort de leur part parce qu'ils prennent de leur temps pour parler avec les usagers. »



Parole d'un professionnel

« Merci de ce que l'on a pu faire ensemble. »


2 - ASSIS SUR MA CHAISE JE VOIS QUE ...

Le système de protection de l'enfance, comment le percevez-vous ?




Parole d'un usager-citoyen

« La jeunesse, l'enfance d'un enfant quand tu ne vis pas, que tu ne grandis pas avec et tout ça, qui grandit pas devant toi, c'est triste. »



Parole d'un usager-citoyen

« Pour moi, les premières semaines ça a été des larmes, du placement à mon fils, ça a été douloureux, même s'il en avait besoin. »



Parole d'un professionnel

« J'étais très surprise de l'isolement que tous les acteurs ressentent chacun de leur côté. Comme c'est une problématique très sensible qui fait écho à

de l'intime, ça exacerbe l'isolement de chacun : au lieu de s'ouvrir vers l'autre, les acteurs se renferment... »



Parole d'un usager-citoyen

« Y'a des gens qui font des conneries, qui rentrent en prison pour leurs enfants. Et moi rentré en prison pour ma fille, moi je l'aurais fait, question de dignité. J'l'aurais fait parce que j'étais incompris. »



Parole d'un usager-citoyen

« Chaque chose a un langage, mais un langage administratif. C'est comme un langage de médecin.

On reçoit les convocations et à part le nom en bas et d'où ça vient, après le reste c'est du charabia. Du coup, on va attendre qu'ils viennent... C'est le stress, on ne dort pas, on est contrarié... »



Parole d'un usager-citoyen

« On n'a pas le droit de juger une personne en 5 minutes ou en 10 minutes. »



Parole d'un professionnel

« On se ne met pas à leur portée. On n'utilise que des abréviations, des sigles, des machins...et puis on ne les entend que par la difficulté que l'on constate « Ils ont fait un acte qu'ils n'auraient pas dû faire ». Après il faudrait... C'est vraiment de les prendre comme des parents. Il n'y a pas de recette miracle pour être parent. On peut être à tout moment en difficulté, avoir besoin d'aide et ne pas être sanctionné pour autant. Là, c'est aussi vécu comme des sanctions. La parole des parents pourrait vraiment aider des fois à prendre du recul ! »



Parole d'un usager-citoyen

« Nous, on n'a rien dit parce qu'on savait qu'ils n'auraient pas compris. On a fait ce suivi là pendant plus de 2 ans, et on a rien dit.»



Parole d'un professionnel

« J'ai la voix d'un parent qui m'est restée très marquée sur un atelier où j'ai vraiment ressenti ce séisme pour des parents et quelles que soient les

conditions d'accueil des services... ce séisme que représente l'annonce du placement; l'importance que l'on a, nous travailleurs sociaux qui sommes là de pouvoir donner des informations simples pour rassurer un peu, très rapidement. On se le dit et redit mais il y a toujours des petits loupés... même une demi-journée. Pour les parents dont l'enfant a été confié : c'est énorme même si pour nous, pris dans le quotidien de tout ce que l'on a à faire, ça ne nous paraît pas si énorme que ça. Ça m'a marqué énormément.»



Parole d'un usager-citoyen

« Le système est un peu nul parce qu'il y a un manque de respect envers les gens. Parce que quand on fait une visite, on la cale, on ne l'annule pas dix minutes avant. Tu fais déplacer la personne pour rien en fait. Parce que s'ils ne se mettent pas à notre place, c'est dommage. »



Parole d'un usager-citoyen

« Ça ne sert à rien des grandes phrases, des grands mots professionnels. Ce n'est pas ça qui fait le professionnel. C'est la simplicité que les gens comprennent qu'on est là pour eux : les professionnels, tout comme, d'autres personnes aussi. »



Parole d'un usager-citoyen

« Est-ce qu'ils sentent la douleur de l'un et de l'autre ? Moi pendant neuf ans, j'étais le moins que rien parce que moi le fait que j'avais une fille qui était placée, ça veut dire que je n'ai pas de personnalité, que je ne suis pas un bon père, ça veut dire que ceci, que cela... Beaucoup de choses qui te rabaissent. On a été humilié à mort. Neuf ans ça a duré moi, neuf dans le calvaire. Qu'est-ce que j'allais décider ? »



Parole d'un usager-citoyen

« Moins d'attente et plus de réponses. Au lieu d'attendre six mois... Là j'ai rendez-vous pour « mettre au point la situation ». Mais je trouve ça incroyable, déjà « faire le point. » ! On verra bien sur place mais on sait déjà que quand je vais y aller, je ne verrais pas mes frères. On fait trois heures de route pour un rendez-vous de vingt minutes où on va me dire : « Bon ben, on ne peut rien faire pour vous pour le moment. » Mais bon, on verra bien... »

3 – DE RETOUR SUR MA CHAISE JE VOIS QUE ...

Changer de chaise, qu'est-ce que cela vous a appris ?



Parole d'un usager-citoyen

« Le fait qu'on peut s'en sortir. »



Parole d'un professionnel

« Quelques jours après le soir qui s'est déroulé au Conseil général, je me suis trouvée dans une telle motivation pour mon travail, qui avait encore davantage de sens, mais aussi dans des prises en comptes différentes des familles et du travail effectué avec elles, de ce qui est vraiment important »



Parole d'un élu

« Dans le quotidien que vit l'élu, il est parfois confronté aux familles, mais quasiment jamais en direct aux services du Conseil général. Ça nous a permis de mieux comprendre leur réalité quotidienne. Quant aux familles dans ce dispositif particulier, on les voit sous un jour qui peut être négatif. Il s'agit de retirer des enfants qui sont en souffrance. Donc l'être humain, spontanément prend faits et causes pour l'enfant et effectivement, ne se met pas forcément non plus dans la peau de la famille. Ça nous a permis aussi de voir que les gens qui étaient dans ce dispositif... étaient des êtres humains avec leur fragilité, et que cela pouvait concerner chacun d'entre nous à un moment donné. Un dérapage. C'est important de les avoir vus sous ce jour-là.»



Parole d'un usager-citoyen

« Au final on se dit : « On n'est pas tout seul en fait » et « Si eux, ils ont réussi, nous on peut le faire aussi ' »



Parole d'un professionnel

« Je pense que les usagers se retrouvent bien seuls et démunis dans certaines situations.»



Parole d'un professionnel

« Les ateliers ont montré combien il était difficile de « s'entendre » : en fonction de la place de chacun, de son statut, le dialogue peut être faussé car on entre en communication non pas en terrain « neutre » comme on peut le penser, mais porteur de notre histoire, de nos « a priori » voire de nos idées préconçues et de nos préjugés... »



Parole d'un usager-citoyen

« Là on était vraiment tous ensemble à s'écouter, à s'aider. Même pour ceux qui vraiment avaient mal, ça se voyait, il y avait l'émotion qui sortait... Mais au moins, ils étaient fiers de pouvoir être soutenus et de se dire : « Je ne suis pas oublié.» »



Parole d'un professionnel

« Ce qui m'a marqué, c'est ce parent qui a pu dire vraiment sa souffrance et comment il avait vécu les choses. Ce que je me disais, c'est est-ce que l'on prend vraiment le temps de savoir comment les parents vivent ces situations-là ? Ce parent, il nous a ouvert les yeux en disant qu'il était seul, qu'il n'avait pas de réponse à ses questions, à tous les niveaux. Il faut peut-être réfléchir dans ce sens-là en se disant « Qu'est-ce que l'on peut faire pour accompagner les parents autrement ? »



Parole d'un professionnel

« C'était extraordinaire, tout le monde a joué le jeu. Sous forme de jeux et de scénettes nous avons rendu lisibles les contraintes des uns et des autres, les incompréhensions, les méconnaissances des fonctions des uns et des autres, les relations parents/services sociaux...»



Parole d'un professionnel

« À la fin, nous avons pu déboucher sur des éléments concrets et s'apercevoir que des idées étaient partagées par beaucoup d'entre eux, et que chacun a pu se mettre à la place de l'autre. »



Parole d'un usager-citoyen

« Attention, l'ASE c'est une bonne chose pour des gens, des cas graves. C'est une aubaine pour les enfants, c'est bien. Mais pour certains gens

normaux, ils deviennent anormaux : ils sont complètement déracinés, chamboulés dans leur vie, dans leur quotidien tout ça. »

Parole d'un professionnel

« Moi ça a beaucoup changé ma pratique dans le sens où j'ai compris qu'il y avait des usagers qui en voulaient quelque part beaucoup à la justice et aux services parce qu'ils ne comprennent pas les décisions. Et en fait c'est les travailleurs sociaux qui sont sur le terrain qui leur expliquent et si les mots sont adaptés et bien finalement, les choses se dénouent après. »

Parole d'un usager-citoyen

« Ce qu'on a appris surtout, c'est de se mettre à la place de l'autre finalement. Parce que nous, on a toujours les préjugés que l'on a par rapport à notre propre histoire. Et finalement d'écouter les autres histoires, on se dit : « Ah, mais on avait peut-être pas vu sous cet angle-là ». Et c'est bien aussi de pouvoir se dire : « Ah, j'aurais peut-être dû penser comme ça plus tôt, peut-être que je n'aurais pas réagi de cette façon ». Moi, j'ai bien apprécié ça. »

Parole d'un usager-citoyen

« C'est vrai que ce n'est pas facile pour les travailleurs sociaux. Des fois, il y a des décisions à prendre et ils sont obligés de les prendre... »

Parole d'un professionnel

« Dans un sens et dans l'autre, on avait besoin de comprendre quelle est la démarche de l' élu parce que l' élu a un citoyen devant lui qui est en difficulté et qu'il doit essayer de l'aider, de l'accompagner ou de lui trouver une solution ou une réponse. Et puis il nous sollicite comme ça... C'est dans les 2 sens que les uns et les autres on a besoin d'apprendre à se connaître et d'apprendre comment l'un et l'autre font et puis quels sont les maillages de notre administration. »

Parole d'un professionnel

« Je pense que ces échanges ont été une occasion de mettre à plat les 'à priori' et de faire se parler des milieux très étrangers. C'est une expérience très positive. »

Parole d'un usager-citoyen

« Les travailleurs sociaux ont leurs difficultés, ils ne peuvent pas être un remède miracle, ça on le sait ! Mais prendre plus de temps pour chaque dossier... »

Parole d'un professionnel

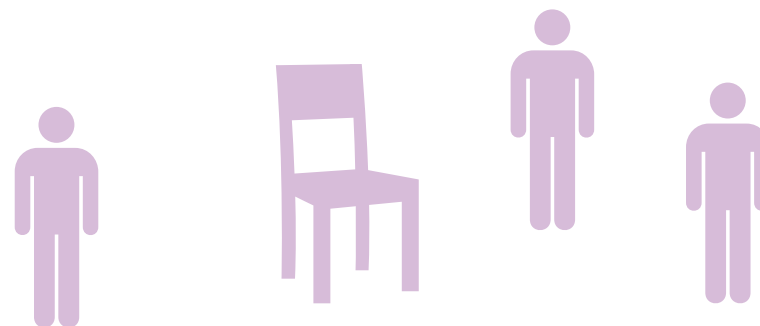
« C'est la spontanéité des élus. Je pense que vraiment ils ont joué le jeu, ils se sont mis en situation, ils ont parlé librement. J'ai trouvé qu'il y avait une liberté de paroles qui était vraiment intéressante. Et puis les parents, voilà je pense qu'on doit leur tirer notre chapeau, pour tous ces parents qui ont pu malgré toutes leurs histoires compliquées, faire partager leur ressenti quand ils ont vécu ces moments-là... Donc voilà ça c'est les points forts. »

Parole d'un professionnel

« Ce qui m'a marquée c'était la facilité avec laquelle les usagers faisaient part de leurs émotions alors que nous professionnels... J'ai l'impression qu'on était dans une certaine maîtrise et dans un non lâcher prise évident face aux élus et aux usagers. Alors maintenant je pense que ça vient du fait qu'effectivement ce côté "affectif" est quelque chose de compliqué à... à gérer au regard des autres parce qu'il peut être mal interprété. Et c'est compliqué du coup de faire ça dans ces groupes de travail... C'est ce qui explique peut-être cette retenue, cette maîtrise un petit peu du professionnel qui ne s'autorise pas à montrer qu'il travaille bien sûr aussi avec son cœur, quelque part. »

Parole d'un élu

« La participation des familles m'a surprise. Ce qui m'a étonné c'est que quelqu'un qui peut avoir vécu quelque chose de si douloureux, être encore empreint de douleur, accepte de jouer le jeu. J'ai trouvé ça formidable. Ça va être une expérience positive pour tous. »



4 - SI J'AVAIS UNE BAGUETTE MAGIQUE, MA CHAISE JE LA VOUDRAIS ...

Que souhaiteriez-vous changer dans le système de protection de l'enfance?

Parole d'un élu

« Toute l'efficacité des services est, pour nous, un gage de la qualité de ce que l'on fait. On est vraiment au sein du même rouage : on n'est pas l'étage au-dessus, on est le bout du rouage que l'on forme tous ensemble. C'est vraiment l'image que moi, j'en ai ».

Parole d'un usager-citoyen

« Etre plus calmes. Essayer d'avoir plus de dialogue, plus de dialogue sain avec les parents. Oui voilà, plus simplement. »

Parole d'un usager-citoyen

« Déjà régler les choses qui sont en attente. Parce qu'en plus il y a les actualités on va dire, et... c'est repoussé des années et des années. Et du coup c'est les enfants, enfin, ceux qui sont placés et les parents qui souffrent de ne pas voir leurs enfants. Et finalement, on leur dit : « Ben on ne peut pas, on n'a pas vu le dossier ». »

Parole d'un usager-citoyen

« Rassurer les parents, je pense : « parce que oui on est là parce qu'il y a eu un signalement, mais on est là aussi pour vous aider ». C'est ça que je voudrais changer, surtout les termes. »

Parole d'un professionnel

« Ne pas être tout le temps dans l'action et dans l'agir « faut faire ci et faut faire ça »... on a besoin de travailler autrement. L'idée aussi est de pouvoir être plus proche des familles et des enfants. »

Parole d'un élu

« Face à nous, on a des êtres humains en souffrance. Je ne veux pas dire que l'on est dans le monde de Oui-Oui mais quand même, mettre de l'humanité derrière chacun de nos actes, c'est important et je me mets dans le même lot : il faut que l'on y réfléchisse. Au niveau des élus aussi ».

Parole d'un usager-citoyen

« Prendre plus de temps pour nous connaître et essayer aussi de faire bouger les choses parce qu'après les gens seront plus à l'écoute et plus rassurés pour parler plus librement. »

Parole d'un usager-citoyen

« Trouver des solutions entre les usagers, ils proposent des choses, et les professionnels proposent des choses et au final un jour on se rencontre, et on dit : « Tenez nous on a proposé ça ». Et eux, nous disent « Oui c'est faisable ou non ce n'est pas faisable ». Je pense que ça peut être que bénéfique. Moi, je dis ça, après c'est à voir ce que les professionnels en pensent. »

Parole d'un élu

« Il y a des 3 côtés, je ne sais pas si le terme est adapté, une certaine insatisfaction. Donc, moi, je pense que la question, c'est que chacun doit être dans son rôle et que sans doute, ces rôles ont besoin d'être précisés. C'est que j'ai ressenti »

Parole d'un usager-citoyen

« C'est vrai que c'est un peu quand vous quittez l'institution bon, vous prenez vos valises et puis au revoir. Si vous avez réussi tant mieux... Vous faites 15, 20 ans dans le système et après on vous lâche dans la faune. (Rires). Non ce n'est pas ça. Je trouve... C'est comme si vous aviez des amis et puis d'un seul coup plus de lien. »

Parole d'un usager-citoyen

« Je pense que la simplicité ferait beaucoup de chose. Et puis ça coûterait peut être aussi moins cher. Parce que le temps de faire de la paperasse... et si c'est pour que les gens ne comprennent pas, ça ne sert à rien ! »

Parole d'un élu

« Le problème n'a pas été résolu : on voit bien qu'entre toutes les imbrications entre les usagers-les services, les usagers-les élus, les élus-les services, on voit bien qu'il y a, à mon avis, des progrès à faire. C'est clair ».

5 - ET SI ON CHANGEAIT DE CHAISE ENCORE ...

Et après ces groupes, quelles suites ?

Parole d'un usager-citoyen

« J'aimerais que ça continue et qu'on n'arrête pas là parce que je pense que c'était, on va dire, un petit début. Et je pense qu'on peut aller plus loin, pour essayer de faire plus avancer les choses. Donc, moi le seul truc que j'aimerais c'est que ça continue. Qu'on n'arrête pas maintenant. »

Parole d'un élu

« Comment cette rencontre va se poursuivre et vivre?... C'est plein de questions qui peuvent se poser ensuite mais en tout cas, ça a au moins eu le mérite de mettre sur la table les difficultés des uns et des autres et ça, c'est bien. »

Parole d'un usager-citoyen

« Quand une personne vous raconte son histoire on imagine, mais quand on met en scène on visualise plus facilement, donc, c'était plus touchant. Je pense que ça serait bien de faire plusieurs fois des groupes, parce que chaque expérience est différente, chaque personne vit les choses différemment. »

Parole d'un professionnel

« Il faut absolument travailler à ce que chacun se connaisse davantage. L'inconnu fait peur de toute façon et que...qui dit appréhension, dit incompréhension. »

Parole d'un usager-citoyen

« Oui je participerai, dans la mesure où je peux apporter aux gens. Et surtout aux éducateurs et n'importe quoi, parce que ça coûte rien de dire à un éducateur : « Ecoutez monsieur, écoutez-le. Donnez-lui 5 minutes ou un quart d'heure, vous verrez. Même s'il bouillonne, il est agressif, il va se calmer », Il va lui dire : « Allez-y, racontez. » ».

Parole d'un professionnel

« J'ai le souvenir du monsieur qui a joué un sketch avec le juge où là on voyait qu'il était revenu dans la scène. C'était ce qu'il avait vécu, comment

il voyait les juges, la justice, les services sociaux ... Il serait chouette aussi c'est que ce que certains ont vécu puisse être partagé avec d'autres qui ont vécu la même chose et qui n'osent pas en parler et qui se renferment parce qu'ils n'ont personne à qui en parler ... Donc ce petit sketch, on pourrait le reporter auprès des parents qui diraient « pour moi aussi c'était comme ça, moi aussi j'ai vécu ça, moi aussi je l'ai ressenti de cette façon-là, il ne m'a pas écouté... ».

Parole d'un usager-citoyen

« De faire plus d'animations de ce genre pour pouvoir régler les problèmes et trouver des solutions. »

Parole d'un usager-citoyen

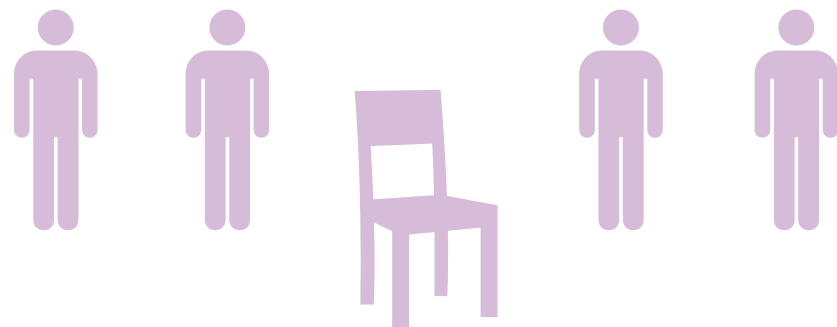
« Ces rencontres m'ont fait rencontrer des personnes.... J'suis bien content quand même parce que j'ai réussi à parler à des gens à qui je ne parle pas d'habitude de mon histoire. Pour la suite, j'aimerais que ça continue. C'était trop court.»

Parole d'un professionnel

« Si chaque professionnel pouvait aller rencontrer les élus avec qui il peut travailler, peut-être en échange, ça pourrait être pas mal. Déjà ce point-là pourrait faciliter la communication... »

Parole d'un élu

« Je pense que la démonstration est faite que ce genre d'expérience est utile... Parce qu'elle a permis de nous connaître, de nous appréhender et de casser un peu les images... L'expérience prouve qu'on est arrivé à un bon système ! »





Conseil général de l'Oise
1, rue Cambry - CS 80 941
60024 BEAUVAIS Cedex
03 44 06 60 60

Nous contacter :
odpe60@cg60.fr

