



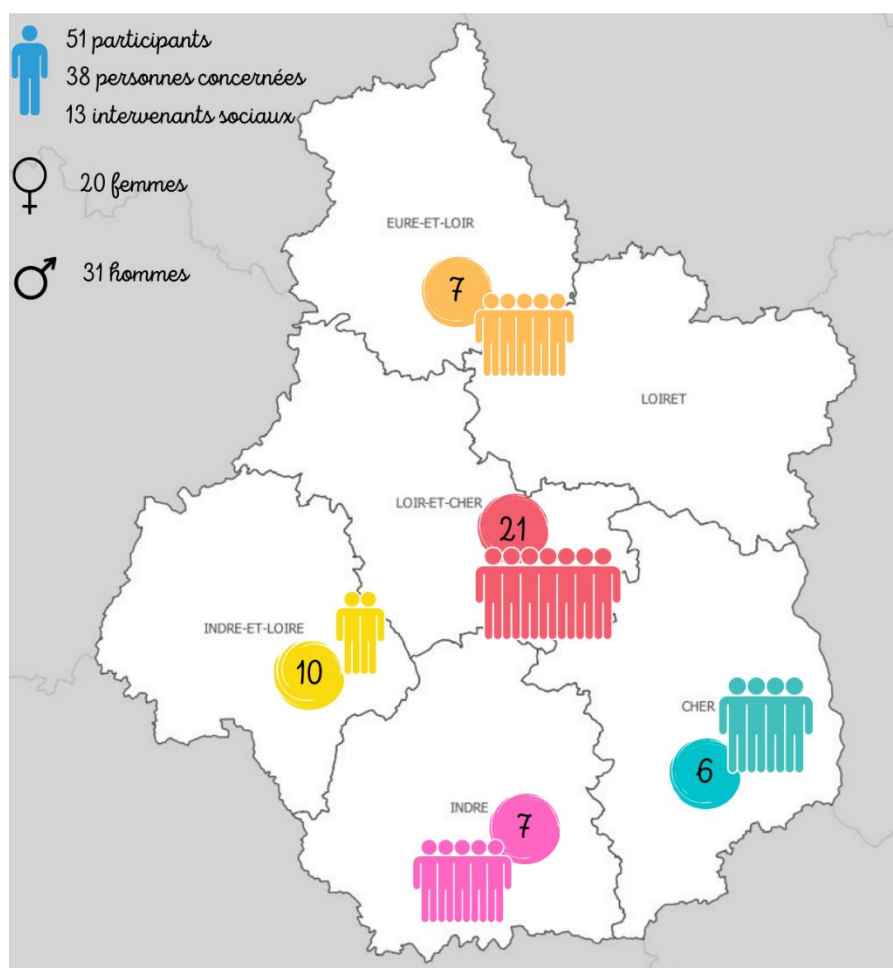
Le Conseil Régional des Personnes Accueillies / Accompagnées

CENTRE-VAL DE LOIRE

Compte rendu CRPA du 16 octobre 2020.

Thème : Les relations entre les intervenants sociaux et personnes accompagnées.

Participants :



A leur arrivée les participants ont reçu un dossier comprenant : le programme de la journée, une présentation de la Fédération des Acteurs de la Solidarité Centre-Val de Loire, une présentation du CRPA et des post-it. Sur le dossier de chaque participant était collé un fruit ou un légume pour désigner la table où il devait se rendre. Chaque table était composée de personnes concernées, de travailleurs sociaux et de membre du COPIL issus de structures différentes afin de mélanger volontairement les participants.

La journée a commencé par un temps de présentation collective où chaque participant devait dire son prénom et un héros ou personnage connu auquel il s'identifiait.

- **Présentation du CRPA et du déroulé de la journée**

Le CRPA permet aux personnes de se rencontrer, d'échanger sur les politiques de lutte contre les exclusions et de faire collectivement des propositions. Cette réunion a lieu 1 fois par trimestre.

Il est composé majoritairement de personnes connaissant des situations de pauvreté ou de précarité (à minima 2/3 des participants).

Le **comité de pilotage** (10 personnes) se réunit pour organiser la réunion plénière (choix du thème, questions, animations...). Les professionnels n'y ont pas de pouvoir de décision.

- **Atelier 1 : Les conditions pour instaurer une relation de confiance entre les personnes et les intervenants sociaux.**

Les participants de chaque table devaient réfléchir pendant 30 minutes aux conditions nécessaires pour instaurer une relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les personnes concernées. Chaque table devait rendre 4 post-it avec des mots qui faisaient sens pour les participants. Sur les post-it on retrouve :

- | | |
|--|----------------------------------|
| - Loyauté | - Congruence |
| - Respect *6 | - Accompagner |
| - Pas de jugement | - Être disponible |
| - Relations souriantes | - Transparence *2 |
| - Respect mutuel de la vie personnelle | - Franchise |
| - Prendre l'avis de tous | - Sincérité |
| - Tolérance *2 | - Confiance secret professionnel |
| - Empathie | - Ecoute *5 |
| - Bienveillance *3 | - Orientation |
| - Egalité sociale | - Partage *4 |
| - Équité | - Echange *2 |
| - Contexte | - Communication |
| - Se connaître | - Lieux appropriés à l'échange |
| - Prendre le temps | - Honnêteté |

Nous avons créé un nuage de mots, ce qui permet de faire ressortir les mots qui sont le plus ressorti. Voici le résultat :



Puis lors de la restitution des post-it, les papiers ont été rangés par famille sur le tableau blanc.



Collectivement on a rangé les post-it en plusieurs familles :

- Le respect
- La bienveillance, la tolérance et l'empathie
- L'égalité sociale et l'équité
- Se connaître, être disponible et prendre le temps
- L'écoute
- La communication, l'honnêteté, le partage et l'échange
- La transparence, la franchise, la sincérité et la confiance

- **Atelier 2 : Le pire et le meilleur souvenir lors d'une situation d'accompagnement avec un intervenant social.**

Les participants de chaque table devaient échanger collectivement (pour ceux qui le souhaitaient) sur deux souvenirs ; les pires et les meilleurs souvenirs vécus lors d'un accompagnement. La table devait décider du meilleur souvenir évoqué collectivement et du pire, cela pouvait venir de deux participants différents. Puis après un temps de restitution avec toutes les tables a été réalisé.

Les meilleurs souvenirs évoqués sont :

- Les sorties en grande « famille »
- Les marchés de Noël « où on oublie tout »
- Intégration avec une travailleuse sociale : la découverte du CRPA
- Les sorties en groupe mélangé (travailleurs sociaux et personnes concernées)
- Aboutissement du projet final/dossier personnel
- Lorsque l'accueil sur la structure est agréable
- Repas et moments collectifs
- Lorsque les personnes accompagnées accordent leur confiance
- Fêtes et sorties

Les pires souvenirs évoqués sont :

- Covid et sorties impossibles
- Problèmes de santé
- Visites à domicile qui se déroulent mal
- Travailleurs sociaux trop intrusifs dans le logement
- Pas de logement et être à la rue
- Jugement social
- « Être puni »
- Agression physique envers les éducateurs
- Accompagnement loupé lorsque la finalité n'est pas en accord avec les désirs de la personne suivie
- Tentative d'agression au couteau
- Pas de fêtes
- La violence
- Manque de respect envers les travailleurs sociaux

Entre midi et 1h30 pause déjeuner.

- **Election membres du Conseil d'Administration de la Fédération des Acteurs de la Solidarité Centre-Val de Loire.**

A 13h nous reprenons par une élection des membres du Conseil d'Administration de la Fédération. Une rapide présentation a été réalisée par Cédric et Cheick sur les engagements des membres du CA. Cédric et Cheick anciens membres se représentent et sont élus car il n'y avait aucun autre candidat.

- **Atelier 3 : Création d'une « charte » pour améliorer les relations entre les personnes accompagnées et les intervenants sociaux.**

Nous reprenons les familles de post-it réalisées dans la matinée. Chaque table tire au sort une famille de mot. Les participants en visioconférence ont choisi la famille de mot qu'ils préféraient.

A partir du mot tiré au sort, les participants de chaque table devaient écrire les conditions de la « charte » suivant le mot qu'ils avaient. Puis dans un second temps les participants devaient proposer un titre pour cette charte.

Voici les potentiels titres évoqués :

- Les 7 bonheurs capitaux
- Le bonheur est dans la confiance
- Les 7 axes fondamentaux pour établir une relation de confiance entre accompagnants et accompagnés
- Les règles de bon sens pour un bon accompagnement
- Les X commandements du travailleur social
- Les X commandements de bonnes relations entre travailleur social et personne accompagnée
- Règles de respect de vie en commun
- Bienvenus chez vous/ toi
- Ensemble soyons acteur
- Pour un meilleur échange
- Les clefs du possible
- Le tableau de confiance
- La base d'une relation de confiance
- Les règles d'or d'une relation réussie
- Ensemble (re)devenir les acteurs de notre vie.

Le titre de la « charte » sera décidé par les membres du COPIL lors du prochain COPIL.

Après avoir repris toutes les phrases créées, regroupés les idées communes, voici la « charte » :

La « charte » pour améliorer les relations entre les personnes accompagnées et les intervenants sociaux

Le respect :

- Le travailleur social s'engage à respecter la problématique de la personne accompagnée, de prendre en compte les besoins qu'elle exprime et les décisions qu'elle prend.
- La personne concernée et le travailleur social s'engagent à se respecter mutuellement.
- Le travailleur social doit respecter l'intimité et la vie privée de la personne concernée.
- La personne concernée comme le travailleur social doit respecter l'espace de l'autre, que ce soit le logement ou le bureau professionnel.

- La personne concernée doit respecter les limites et le pouvoir d'action du travailleur social dans l'accompagnement.
- L'accompagnement de la personne concernée doit prendre en compte les capacités de cette personne.
- Aucun jugement ne doit être fait envers la personne concernée comme envers le travailleur social.
- L'accompagnement doit prendre en compte les connaissances et expériences de la personne.
- Le travailleur social doit être bienveillant et doit protéger la personne accompagnée.
- Le respect envers l'autre passe par la courtoisie et la politesse.

La bienveillance, la tolérance et l'empathie :

- Le travailleur social doit être bienveillant lors des accompagnements avec la personne concernée afin ne de pas être malveillant voire maltraitant.
- Chaque personne doit être tolérance envers l'autre, elle doit accepter la personne comme elle est tout en la respectant.
- Le travailleur social se doit d'être empathique lorsqu'il accompagne une personne.

L'égalité sociale et l'équité :

- Lors de l'accompagnement le travailleur social doit se mettre au même niveau que la personne concernée afin d'être réellement comprise.
- Chaque personne accompagnée doit être considérée comme un être humain et a le droit au même traitement qu'une autre personne.
- Le travailleur social doit donner des moyens adaptés aux personnes accompagnées pour qu'elles réalisent et concrétisent ses projets.
- Un espace où la parole est libre, sécurisée et entendue doit être mis en place dans chaque structure.

Se connaître, être disponible et prendre le temps :

- Le travailleur social se doit d'être disponible afin d'accorder le temps nécessaire pour que la personne accompagnée puisse exposer sa situation et sa problématique.
- L'accompagnement doit être adapté aux besoins de la personne concernée et doit orienter la personne vers les partenaires adéquates.
- La personne accompagnée et le travailleur social doivent apprendre à se connaître pour travailler ensemble sur un projet commun.
- La personne concernée se doit d'être honnête avec le travailleur social pour qu'il puisse connaître les besoins et problématiques pour permettre un accompagnement adapté.

La transparence, la franchise, la sincérité et la confiance :

- Le travailleur social et la personne concernée s'engagent à avoir une relation de confiance mutuelle.
- Le travailleur social s'engage à être transparent sur les démarches qui vont être faites, et les structures qui vont être contactées en ayant l'accord de la personne concernée.

L'écoute :

- La personne accompagnée doit se sentir acceptée et écoutée et doit écouter le travailleur social.
- L'écoute de l'autre doit être objective sans entraîner de jugement personnel.
- Chaque situation est singulière et nécessite une écoute particulière.

La communication, l'honnêteté, le partage et l'échange :

- La personne accompagnée peut partager des moments agréables avec un travailleur social en dehors de son accompagnement (repas, sortie).
- L'accompagnement d'une personne doit permettre un climat d'échange et de partage libre sans jugement.
- Le partage d'activité améliore le relationnel entre le travailleur social et personne accompagnée.
- La communication entre le travailleur social et la personne accompagnée doit permettre une meilleure compréhension des choses.
- Les rendez-vous organisés dans des lieux conviviaux permettent un échange plus facile.

- **Election membres du COPIL du CRPA.**

La journée s'est terminée par l'élection des membres du COPIL du CRPA.

Les mandats de Benjamin et de Sylvie sont arrivés à échéance et ils ne souhaitent pas se représenter. 5 places étaient disponibles. Christophe et Cheick ont renouvelé leur mandat. Catherine, Cédric et Maimouna se sont présentés et ont été élus.

- **Destinataires de ce compte rendu.**

Ce compte rendu va être envoyé :

- Aux **participants** du CRPA (personne concernée et travailleur social)
- Aux **membres du Conseil d'Administration** de la Fédération des Acteurs de la Solidarité Centre-Val de Loire
 - Le Relais.
 - Le Foyer d'accueil Chartrain.

- Le GIP Relais Logement.
 - L'ASLD.
 - L'Aidaphi.
 - La Halte.
 - Solidarité Accueil.
 - Entraide et Solidarité.
 - L'ANPAA 45.
- **Aux structures adhérentes** à la Fédération des Acteurs de la Solidarité Centre-Val de Loire
- Le Relais.
 - Fondation d'Auteuil Direction Territoriale Centre.
 - Foyer d'accueil Chartrain.
 - GIP Relais Logement.
 - Solidarité accueil.
 - Objectif.
 - ASLD.
 - Emmaus.
 - Association Kairos.
 - Aidaphi Siège Social.
 - Les ateliers ligétériens.
 - ACSC.
 - Aurore.
 - Secours Catholique.
 - Adoma 18 37 et 45.
 - Coallia 45.
 - Coallia 37.
 - Coallia 36.
 - Coallia 41.
- A la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale du Centre-Val de Loire et du Loiret
- Au commissaire à la lutte contre la pauvreté en région Centre-Val de Loire)
- Au chargé de mission travail social et participation au siège national de la Fédération des Acteurs de la Solidarité)
- A l'Institut du Travail Social de Tours
- A l'Ecole Régionale du Travail Social d'Olivet
- A l'Institut de Formation en Soins Infirmiers de Tours
- Aux Direction Départemental de la Cohésion Sociale de la Protection des Populations
- Aux Conseils Départementaux :
- Au président du Conseil Régional Centre-Val de Loire.