

## **La formation des personnels d'accueil des services publics : l'expérience de « Transformations thérapies sociales »**

---

Auparavant formateur à l'accueil des migrants dans des grands hôpitaux, Charles Rojzman était appelé à « soigner » les personnes « racistes » qui avaient du mal à accueillir correctement les immigrés, et tentait de trouver avec eux des solutions aux problèmes qu'ils rencontraient quotidiennement. C'est à la suite de cette expérience qu'il fonde Transformations thérapies sociales (TTS) en 1988.

La démarche de TTS part d'une analyse précise des problèmes sociaux : les structures, devenues trop rigides, ne peuvent plus s'adapter aux changements des situations et la société en souffre. À partir de là, on peut envisager des formes de psychothérapie applicables à la société dans son ensemble. Elles partiraient de ces symptômes douloureux que sont le racisme et la violence pour tenter de ramener les institutions malades d'inadaptation à un état de santé, défini comme un équilibre dynamique et une capacité d'évolution constante.

Une des activités principales de Charles Rojzman et de son équipe est l'utilisation de la « thérapie sociale » dans la formation des personnels d'accueil dans les services publics. Les commanditaires de cette action sont des municipalités ou des organismes publics à travers la France ; « les groupes de thérapie » sont composés d'enseignants, d'agents municipaux, d'îlotiers, de jeunes, de mères de famille, de parents d'élèves, d'agents de caisse d'allocations familiales ou de l'EDF, de travailleurs sociaux...

### *Des actions en Seine-Saint-Denis*

L'équipe travaille avec l'Espace services publics à Saint-Denis, un lieu où les agents de différents services publics se rencontrent et accueillent des usagers. L'espace a pour but de faciliter la communication entre les différentes institutions et de permettre à la population de mieux les connaître. Tous les trois mois, les agents des différents services intervenant sur l'Espace services publics, de La Poste aux travailleurs sociaux, se réunissent pour apprendre à travailler ensemble et faire des propositions d'amélioration des pratiques professionnelles. Des solutions sont recherchées en commun. À certains moments, sur demande des participants et à partir de leurs problèmes concrets, des éléments de formation sont apportés. Les responsables des services concernés se réunissent eux aussi régulièrement, non pour contrôler et diriger la façon dont leurs agents travaillent ensemble dans ce pôle, mais pour écouter, conseiller, apprendre et évidemment réfléchir ensemble.

TTS a conduit des stages de formation-action à Aulnay-sous-Bois, à Stains et dans le quartier du Franc-Moisin à Saint-Denis. Ce travail consiste en la constitution de « groupes de projet » qui, en fin d'action, proposent un projet de transformation du service rendu, à partir d'un problème repéré par l'ensemble des acteurs locaux.

À Saint-Denis, parité et égalité de statut

ont été imaginées entre la « population » et les services publics tout au long de la formation. Cette action a été commanditée par la ville en 1994 autour de la question de la jeunesse et des services publics.

À Stains, dans le quartier du Clos-Saint-Lazare, TTS, à la suite de groupes de projet qui ont réuni parents, enseignants et professionnels de divers services publics, mène une action sur la violence avec des groupes d'élèves de sixième ayant reçu plusieurs avertissements pour comportements violents, leurs parents, les personnels éducatifs et les personnels administratifs de deux collèges. Ces groupes travaillent d'abord séparément pour préparer finalement un stage en commun qui aura lieu à la fin de l'année.

### **Intelligence et coopération**

Le but de la « thérapie sociale » appliquée à ces groupes n'est pas de « soigner » les individus présents, mais de les amener à comprendre qu'ils ne pourront être acteurs du changement qu'en tant qu'individus dans le groupe ; créer de l'intelligence et de la coopération en

mettant en interaction tous les partenaires.

La méthode de TTS trouve sa pleine efficacité si un soutien politique et institutionnel cohérent lui est assuré, ainsi qu'un suivi assidu. Comme toutes formes de psychothérapie, l'action peut s'avérer déstabilisante pour les participants comme pour le groupe. Sans suivi, l'énergie générée risque de se perdre.

### **Perspectives**

Afin de démultiplier l'action, Transformations thérapies sociales s'oriente actuellement vers la formation de formateurs, de personnes-relais, qui animeront réunions, sessions, rencontres. TTS assure également des formations sur les conflits et la violence dans différents services publics (Police, offices HLM, travailleurs sociaux, etc.).

Charles Rojzman a été chargé récemment de la mise en œuvre d'un Institut méditerranéen de formation à la démocratie, à Arles. La structure, ouverte aux élus, aux agents des services publics, aux cadres associatifs, est tournée vers les pays méditerranéens et européens, et devrait voir le jour avant la fin de l'année 1998.

---

Impatiences démocratiques / Transformations Thérapies Sociales

66, rue du 4-septembre

13200 Arles

Tél. 04 90 18 20 30

Fax 04 90 18 20 82

E-mail : [impatiences.democratiques@wanadoo.fr](mailto:impatiences.democratiques@wanadoo.fr)

Mots clés (indexation DPH) : CHANGEMENT SOCIAL, DÉMOCRATIE, CITOYENNETÉ, SERVICE PUBLIC, ÉDUCATION A LA DÉMOCRATIE, ÉDUCATION, RACISME, VIOLENCE, ACCEPTATION DE L'AUTRE, FORMATION.

Fiche réalisée le 01/04/1998

---