

LA FORMATION DES PERSONNELS D'ACCUEIL DES SERVICES PUBLICS : L'EXPÉRIENCE DE TRANSFORMATIONS THÉRAPIES SOCIALES

1er avril 1998

PROFESSION
BANLIEUE

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 partaient 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'élus, de jeunes, de membres de famille, de parents d'élèves, d'agents de cuisine 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

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.

• **Emplacement** : Accueil > Publications et Ressources > Les fiches d'expérience >

• **Adresse de cet article** :

<https://www.professionbanlieue.org/La-formation-des-personnels-d-accueil-des-services-publics-l-experience-de>

