

A AIX-LES-BAINS (SAVOIE), LES BÉNÉFICIAIRES DU RMI SONT ACCUEILLIS EN PETIT GROUPE

AFIN DE FAVORISER L'EXPRESSION DES ATTENTES ET DES BESOINS

Les partenaires du dispositif RMI créent un lieu d'accueil unique

"L'Espace +" rassemble aujourd'hui dans un même lieu un point Permanence Information Jeunesse, l'association intermédiaire Défi, la Maison de l'Information sur la Formation, la Commission Locale d'Insertion, le bureau de l'Association pour le Développement de la Promotion Sociale, organisme de formation, la Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation et le Centre d'Information et d'Orientation

Ce regroupement de partenaires différents est l'aboutissement d'un travail engagé dans le cadre du dispositif RMI par la responsable de circonscription d'action sociale et par le directeur du Centre Communal d'Action Sociale. Une commission informelle appelée "commission projet" s'est constituée avec des travailleurs sociaux, des responsables d'associations et d'organismes de formation pour réfléchir sur les initiatives à prendre, les actions à engager dans le cadre de la lutte contre l'exclusion.

L'accueil collectif permet des rapports plus équilibrés entre professionnels et bénéficiaires

Au printemps 1994, les travailleurs sociaux constatent un décalage entre leur façon d'accueillir et d'accompagner les personnes et les besoins repérés sur le terrain. Elles font état d'un manque de cohérence dans leurs pratiques entre ce qu'elles souhaitent et ce qui se passe réellement.

Ce constat est lié à l'augmentation importante du nombre de bénéficiaires du RMI particulièrement entre 1992 et 1994. Les assistantes sociales doivent mener un nombre sans cesse croissant d'entretiens individuels pour établir le contrat d'insertion ; elles manquent donc de temps pour un échange approfondi avec chaque bénéficiaire.

Une réflexion a été engagée sur l'idée de construire un dispositif d'accueil. Il permettrait, au moment de l'élaboration du contrat d'insertion, d'instaurer des rapports nouveaux plus dynamiques entre professionnels et bénéficiaires basés sur la notion d'échanges.

Cette nouvelle démarche a conduit également à créer de nouveaux outils pour mieux comprendre l'attente des nouveaux bénéficiaires et mieux répondre aux besoins exprimés. Ce travail a été délicat car il a dû tenir compte des différentes approches des partenaires membres de la commission locale d'insertion.

Entre les constats de départ et la mise en oeuvre de l'action, plus de six mois de travail ont été nécessaires pour concrétiser cette volonté d'engager une démarche d'intervention sociale différente avec la mise en place d'un accueil collectif.

Lors de l'accueil, les bénéficiaires expriment leurs attentes et les professionnels expliquent comment ils conçoivent leur rôle

Au sein du lieu d'accueil, la démarche des professionnels est triple :

- accueillir, informer sur leurs droits les personnes ayant fait une demande de RMI
- expliquer comment chacun des intervenants (travailleur social, formateur...) conçoit son rôle, sa place au sein du dispositif RMI et comment il se représente les dynamiques d'insertion
- soutenir les bénéficiaires dans l'auto-évaluation de leur situation et préparer la signature du contrat d'insertion.

La rencontre commence autour d'une tasse de thé ou de café, temps d'échange où certains expriment ce qu'ils ressentent, comment ils vivent, ce qu'ils pensent... Il faut, dans un premier temps, accueillir la colère des personnes, leur découragement. Les professionnels doivent écouter, gérer les paroles, les émotions.

Lors de la deuxième rencontre, les participants se répartissent en plusieurs sous-groupes et sont invités, à l'aide d'outils projectifs construits spécialement pour eux, à confronter leurs idées, leurs sentiments sur ce qu'ils perçoivent de leur situation.

Une troisième séance permet à chacun de préciser ses pensées, ses désirs, de dégager ses priorités. L'objectif est que le bénéficiaire du RMI puisse formuler, lors de l'entretien individuel prévu pour négocier le contrat, les démarches qu'il souhaite

engager. "Chacun peut aider l'autre dans sa réflexion, peut lui donner une adresse, une idée..." ; ce moment d'échange est souvent apprécié.

A la fin de ces trois rencontres étalées sur trois semaines, un bilan avec le groupe permet aux professionnels de réajuster leurs pratiques et "d'être plus encore à l'écoute des besoins".

Les rencontres favorisent une plus grande proximité entre accompagnants et accompagnés ; l'image du dispositif RMI en est changée.

Certains échanges sont parfois très réservés, très pudiques, la plupart du temps très chaleureux. Chaque "session" apporte un éclairage nouveau sur la qualité d'écoute entre les participants ainsi que sur le respect de la parole d'autrui. Les différences entre les manières d'être dans le groupe sont prises en compte et acceptées.

Passée l'inquiétude de départ liée au fait de se trouver aux côtés de personnes le plus souvent inconnues, les participants s'impliquent dans les échanges ; ceux qui avaient le sentiment d'être isolés, dévalorisés par ce qu'ils vivaient, se sentent moins seuls et moins "un cas unique". "Il était pratiquement impossible au départ d'imaginer que

des personnes en difficulté puissent participer de manière aussi importante" remarque un professionnel. L'image du dispositif RMI est changée, il y a plus de proximité entre accueillant et accueilli, entre accompagnant et accompagné. "Quand les personnes reviennent au secrétariat de la Commission Locale d'Insertion, le contact est plus direct, elles connaissent les personnes qui y travaillent.."

Dans le dispositif d'accueil collectif des bénéficiaires du RMI, les rencontres permettent des échanges très riches grâce à la diversité des parcours des personnes et les différents niveaux d'intervention des professionnels. Une complémentarité se distingue, une solidarité se fait jour. Alors est rendue possible la confrontation de regards sur la société et de ce que chacun comprend des différentes situations vécues.

A partir de là, la recherche de solutions n'est plus l'exclusivité des professionnels mais associe étroitement celles des bénéficiaires. Pour les travailleurs sociaux, c'est un "grand changement" dans leur façon de travailler.

Mots clés : RMI, travail social, relation individu groupe, échange professionnel, relation usager professionnel, pôle de service

Contact : Brigitte Boyer, Commission Locale d'Insertion d'Aix-Les-Bains. Tél. : (33) 04 79 88 83 16

Rédacteur : Gérald VANZETTO, membre du Conseil Général de Savoie, 1996/04

Producteur : Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion, 18 rue d'Enghien 69002 LYON. Tél. : (33) 04 72 77 50 15
