

**ETAT DES LIEUX
ET DIAGNOSTIC DES BESOINS DE PROFESSIONNALISATION
DES ACTEURS DE LA RELATION D'AIDE
AUX PUBLICS EN SITUATION D'ABANDON
SYNTHESE EUROPEENNE
FRANCE – ITALIE – ROUMANIE**

DOCUMENT 2

Sommaire

I. Introduction	p. 1
II. Rappel de la démarche engagée par le projet Leonardo da Vinci« Relais »	p. 2
1. L'origine du projet	
2. L'élaboration de la méthodologie	
3. Les étapes pour conduire le projet	
III. La réalisation d'états des lieux par pays et par public	p. 6
1. Exploitation de ressources documentaires	
2. Enquêtes par questionnaires	
3. Recours à des entretiens directs auprès des différents acteurs	
4. Expertise des partenaires	
IV. Principaux apports des travaux menés :	p. 11
1. Les politiques sociales sont fondées sur l'affirmation de valeurs qui constituent un socle commun de références	
2. Les répartitions de compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales visant à concilier garanties juridiques et efficacité de proximité ne sont pas stabilisées	
3. Des transformations sociales fortes et rapides modifient la situation des personnes, tout particulièrement des plus vulnérables	
4. La situation d'abandon : une notion qui recouvre des réalités infiniment complexes et mouvantes.	
5. Les services proposés se diversifient aussi bien dans leur statut que le contenu de leur offre et la qualité de leurs prestations.	
6. La relation d'aide : la nécessité d'une intervention collective sur mesure qui fait encore défaut	
V. La professionnalisation au milieu du gué : l'enjeu de la compétence passe par la formation pour tous tout au long de la vie	p. 25
VI. Conclusion	p. 37
VII. Personne contact	
VIII. Sources documentaires	p. 38
IX. Annexe	p. 41

I. Introduction

Cette note de synthèse a été réalisée à l'issue de la première phase du projet consacrée à l'état des lieux et au diagnostic des besoins de professionnalisation.

Elle ne prétend pas se substituer aux documents produits par pays et par public. Ceux-ci ont bien évidemment vocation à être lus, lus par chacun des participants au projet Relais, mais aussi par ceux qui chercheront à s'approprier la démarche et les résultats. Ils sont donc accessibles dans leur intégralité sur le cd-rom et sur le site du projet.¹

L'objet de cette note est donc plutôt de faciliter la lecture de ces études en attirant l'attention sur un certain nombre d'éléments saillants.

Et aussi de pointer quelques unes des difficultés auxquelles leurs auteurs ont pu être confrontés, reconnaître les limites de l'exercice, non pour le déprécier, mais souligner la complexité des questions en jeu.

Ce travail réalisé en juillet 2003 a néanmoins fait l'objet d'une relecture avant son impression en juillet 2004 pour l'actualiser de façon optimale. Ceux qui entendent œuvrer en formation dans ce champ de l'intervention sociale veilleront en outre à recourir aux sources d'informations signalées en annexe, en particulier celles fournies par les sites officiels internet qui offrent une information actualisée en temps réel.

¹ www.greta.ac-grenoble.fr, ce site a accueilli durant tout le projet un forum ouvert aux partenaires permettant ainsi une communication permanente.

II. Rappel de la démarche engagée par le projet Leonardo da Vinci "Relais"

1. L'origine du projet

1.1 Le contexte

La construction de l'Europe sociale confronte les pays qui font partie de l'Union européenne, mais aussi ceux qui souhaitent en faire partie à aborder de façon plus explicite la situation de personnes de tous âges confrontées à des situations de détresse que l'on peut regrouper sous le vocable commun de situation d'abandon.

Certaines de ces situations sont fortement médiatisées, d'autres pour différentes raisons, beaucoup plus discrètes, mais toujours dramatiques pour les personnes qui les vivent.

Complexes dans leurs origines, ces situations ne sont pas susceptibles de recevoir de réponses simples, ce qui ne veut pas dire qu'elles soient sans remède ni même qu'il n'y ait moyen sinon de les éradiquer du moins d'en prévenir la gravité et la fréquence.

1.2 Les enjeux

Solidarité, cohésion sociale, justice, égalité des chances, dignité et protection des personnes : tous ces termes renvoient au principe fondateur de nos démocraties, celui des droits de l'homme. L'Europe est interrogée sur sa capacité à rendre ce principe effectif, ce qui signifie qu'elle ne peut se satisfaire de politiques qui laissent de côté les personnes les plus vulnérables, ne portent pas remède aux accidents de la vie, et même contribuent parfois à la rupture des liens sociaux.

1.3 Le partenariat

Ayant déjà pour certains eu l'occasion de collaborer, huit opérateurs originaires d'Espagne, d'Italie, de France et de Roumanie ont répondu à l'appel à projet du programme Leonardo da Vinci.

Les partenaires engagés occupent des positions professionnelles différentes. Bureaux d'études travaillant dans le champ du social et de l'emploi, université, organismes publics de formation et d'ingénierie de formation, ils ont pu se retrouver sur des intérêts communs, croiser leurs regards, élaborer ensemble une méthode de travail avec l'objectif de produire des outils utiles à l'action.

1.4 L'ingénierie proposée

Le projet soumis à la Commission présente une démarche complète comportant à la fois une phase de diagnostic, une phase d'élaboration d'outils théoriques puis opérationnels et enfin une expérimentation en grandeur réelle. L'ensemble intègre une démarche d'évaluation permanente.

2. L'élaboration de la méthodologie

2.1 La limitation du champ

A partir de ce constat général il a semblé légitime de pouvoir proposer un projet à la fois ambitieux mais réaliste s'attelant aux difficultés évoquées.

Il s'agissait à la fois de cibler le champ, de s'entendre sur une problématique, de proposer les outils d'investigation, de se répartir les rôles en fonction des compétences. Bref d'établir un plan d'action.

Notre point de départ, base du travail ultérieur peut se résumer dans une triple affirmation.

Il existe dans tous nos pays des personnes en situation d'abandon. Les enfants, les adolescents et les personnes âgées sont particulièrement concernés. Ils constituent les trois publics cibles de ce projet.

Il existe un manque de professionnalité dans les relations d'aide que ces situations requièrent.

La formation apparaît comme un des éléments pouvant contribuer à y remédier, même si elle ne peut résoudre certains problèmes structurels.

Le projet soumis à la Commission européenne a été accepté mais quel que peu réduit dans ses ambitions pour tenir compte d'impératifs budgétaires. Peut-être s'agissait-il aussi de nous inciter à renforcer plus directement le travail transnational en nous obligeant à ne pas réaliser systématiquement tous les travaux pour chacun des publics, dans chacun des pays.

2.2 L'accord sur les concepts-clefs.

Les partenaires se sont mis d'accord sur les définitions concernant :

- les publics en situation d'abandon spécifiquement ciblés par le projet
- la relation d'aide

Voici les définitions qui ont été retenues :

➤ Concernant les enfants et les adolescents en situation d'abandon :

Il s'agit de jeunes non adoptés dans l'une des situations suivantes : orphelins, retirés de leurs familles pour raisons de maltraitance, de carence d'éducation ou autre..., rejetés par leur famille.

Les tranches d'âge retenues sont :

0 à 14 ans pour les enfants, et 14 à 18 ans pour les adolescents.

➤ **Concernant les personnes âgées :**

Il s'agit de personnes dépendantes de plus de 65 ans, délaissées par leur famille ou sans famille, isolées, qui ne peuvent plus vivre en autonomie, ou de personnes marginalisées et / ou exclues de la vie sociale.

➤ **Concernant la relation d'aide :**

Il convient d'entendre une relation dans laquelle un des 2 protagonistes au moins cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité à affronter la vie en toute autonomie.

Remarques de méthodes :

Il s'agit de définitions opératoires, c'est-à-dire qui permettent de travailler, mais vont s'enrichir et se complexifier au fil des investigations.

Cette étape est tout particulièrement importante lorsque l'on travaille dans un contexte européen. Bien que l'on utilise une langue commune, le français en l'occurrence pour ce projet, ce moment est celui où l'on s'entend sur les concepts, au-delà des terminologies choisies et où l'on commence à appréhender les contextes nationaux et les références culturelles de chacun. Les définitions liminaires sont un point de départ, elles soulèvent des interrogations qui tiennent au-delà des aléas linguistiques à la complexité des domaines investis.

En référence à chacun des publics choisis, on a pu mesurer la richesse, mais aussi le complexe, le relatif et peut-être le flou de ce que les expressions retenues signifiaient pour chacun des interlocuteurs rencontrés.

Parvenir à s'entendre et parler des mêmes choses, des mêmes situations n'allait pas de soi.

La terminologie sociale plus que d'autres est pétrie, non seulement de références culturelles mais aussi d'idéologie que chacun véhicule, le plus souvent à son insu.

On verra par la suite combien, en dépit de cet accord de départ, il est parfois problématique de s'accorder sur un objet commun. Mais c'est aussi tout l'intérêt de l'écart qui permet aussi à chacun de changer de regard sur son propre cadre de référence et de dépasser ses évidences.

Les contextes d'intervention obligent cependant à beaucoup de prudence dans les comparaisons. Distances et similitudes paraissent tour à tour également prégnantes.

3. Les étapes pour conduire le projet

3.1 Réalisation d'un état des lieux par public et par pays

3.2 Diagnostic des besoins en compétences par pays au regard des exigences d'une prestation de qualité et de la réalité actuelle

3.3 Synthèse européenne de ces diagnostics

3.4 Elaboration d'un référentiel "métier de la relation d'aide" permettant de décrire les activités prescrites et réelles en direction de chacun des trois types de public visé

3.5 Elaboration d'un référentiel "formation de la relation d'aide" permettant de formaliser les savoirs faire mobilisés, les savoirs associés et les savoir-être requis pour assurer les différentes fonctions qui constituent une authentique relation d'aide

3.6 Construction d'une offre de formation

- s'adressant, dans le cadre de la formation continue, à des salariés déjà engagés dans une activité avec des personnes en situation d'abandon et proposée sous une forme modulaire
- destinée à des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle ou en première insertion professionnelle et ce, à différents niveaux²
- en direction de formateurs afin de diffuser les acquis du projet et de leur permettre de les intégrer dans leur prestation de formation auprès des publics cités ci-dessus,

3.7 Réalisation d'outils pédagogiques sous la forme d'un DVD et d'un CD Rom visant à fournir des sources documentaires et favorisant le questionnement des personnes en formation à partir de séquences tournées dans les trois pays

3.8 Organisation d'une session de formation de formateurs permettant de tester le module qui leur est destiné afin de le valider et d'intégrer d'éventuelles préconisations complémentaires

3.9 Promotion de cette nouvelle offre de formation dans chacun des trois pays, en particulier grâce à des séminaires de diffusion

3.8 Evaluation de l'ensemble du projet

² La question des niveaux de qualification et de formation a été longuement débattue, cf la note méthodologique concernant l'élaboration des référentiels de métier et de formation et la note de présentation des programmes de formation.

III. Réalisation des états des lieux par pays et par public

✓ Les quatre sources d'information

Il avait été décidé de produire neuf documents, un par pays pour chacun des publics ciblés.

Finalement, après la rédaction de plusieurs documents intermédiaires discutés lors des séminaires, six notes de synthèse ont été produites, soit deux notes par pays.

Il est en effet apparu que les problématiques des mineurs, qu'il s'agisse d'enfants ou d'adolescents, pouvaient être regroupées.

La distinction enfants et adolescents aurait obligé à des répétitions, la prise en charge de ces deux publics s'inscrivant dans la politique unique de protection des mineurs et relevant la plupart du temps des mêmes compétences institutionnelles.

Néanmoins la distinction entre jeunes enfants et adolescents garde sa pertinence pour la suite de nos travaux, dès lors que l'on s'interroge sur les besoins concrets des personnes, sur le contenu de l'activité des différents professionnels et leurs pratiques.

Les six documents possèdent une trame commune en raison de la méthodologie décidée conjointement, mais ils présentent cependant des différences sur des aspects qui ont été plus ou moins fouillés, et des thématiques plus ou moins explorées par les équipes, ceci par choix ou opportunité.

1. Exploitation de ressources documentaires

Il s'agissait d'accéder à une information déjà existante, la sélectionner, la rassembler : cette étape peut sembler facile en raison des accès nouveaux proposés par internet.

En réalité on navigue entre lacune et surabondance d'informations.

Repérer des manques suppose des hypothèses sur ce qu'il est pertinent de connaître et qu'il conviendrait de produire.

Echapper à la surabondance impose de savoir limiter ses investigations, et en accepter le caractère inachevé.

Parfois aussi on constate par recoupement des manques de fiabilité de certaines informations qu'il convient alors de ne retenir que sous réserve et pour autant qu'elles ne soient pas sources d'incohérence.

On se confronte aussi à l'éparpillement et au cloisonnement des organisations ainsi qu'à des disparités selon les pays qui n'ont pas les mêmes pratiques de capitalisation et de traitement des données.

Il s'agissait également de croiser ces informations, de les "mettre à la question", de les faire parler, de les articuler.

Ce travail plus complexe permet une première approche de la complexité sociale par une pratique d'observation et d'interrogation partagées.

Il devient encore plus difficile lorsqu'il s'agit de travailler dans un contexte transnational. Nul n'est à l'abri d'ethnocentrisme, de jugements implicites ou d'interprétations erronées par confusion de références.

Les principaux sites Internet consultés sont cités sous la rubrique "sources documentaires" et sont accessibles directement à partir du cédérom réalisé dans le cadre de ce projet.

Ils permettent de mesurer dans chacun des pays l'amplification du nombre des lois, ordonnances, décrets, réglementations, mais aussi d'initiatives de tous ordres. Outre les sources d'information officielles, la littérature spécialisée a également été consultée (ouvrages, rapports, comptes-rendus de journées professionnelles ou de colloques). Celle-ci est abondante. Et l'on s'étonne que de tant de savoirs restent plus ou moins sous-exploités.

Ceci pourra donner lieu à une bibliographie sur le site du projet, si nous le jugeons possible, et sera intégré dans le cédérom.

Les sources utilisées sont citées dans chacun des états des lieux. Il faut savoir que chaque document consulté ouvre en général à son tour la porte sur de nouvelles investigations possibles, en particulier au travers d'abondantes bibliographies. Il convenait bien évidemment de se limiter compte tenu du temps de travail imparti.

On peut noter que ce travail documentaire qui est cependant important pourrait être utilisé au cours même des formations de formateurs.

Ceci invite à une réflexion sur la capitalisation des connaissances, au rapport au savoir dans un contexte d'accès à l'information renouvelé par les nouvelles technologies, et aux articulations nouvelles entre formation formelle, autoformation et autodidactie qui en découlent.

2. Enquête par questionnaires.

L'objectif était de rechercher des informations plus ciblées et plus locales permettant surtout de croiser des points de vue, confronter des appréciations sur les situations d'abandon, sur la façon dont elles sont prises en compte par les différents professionnels de l'intervention sociale qui ont mission d'apporter des réponses satisfaisantes.

Les questionnaires et les grilles d'entretien, dont il sera question, ensuite ont été élaborés lors d'un séminaire transnational à Rome. Il était prévu de pouvoir les adapter de façon souple à la situation de chaque pays et aux opportunités d'enquête.³

³ En annexe, les outils prévus et le mode d'utilisation préconisé

Notons que la méthode d'investigation par questionnaires s'est révélée plus particulièrement adaptée à ceux que nous avons désignés par le terme "opérateur". Ce sont bien eux qui ont fait le meilleur retour du questionnaire, avec une bonne diversité dans les types de professionnels qui ont répondu.

Mais dans l'ensemble la démarche prévue n'a pas été sans poser problème pour différents motifs, avec certaines nuances d'un pays à l'autre.

Obstacles liés à des disponibilités effectives de ceux qui étaient sollicités pour y répondre, facilement compréhensible quant on sait le contexte de surcharge professionnelle.

Réticence des institutions à voir pointer certaines défaillances des organisations, sans forcément pouvoir maîtriser les effets d'une telle investigation. Le rapport italien évoque quant à lui l'éventuel manque d'intérêt de leur part pour les questions soulevées.

Réticence également des organismes de formation ne souhaitant pas fournir des renseignements à des personnes perçues comme d'éventuels concurrents sur le marché de la formation.

Les questionnaires adressés aux organismes de formation n'ont en effet pas permis de rassembler des renseignements significatifs, si ce n'est par recoupements, extrapolations et relances téléphoniques éclairant les motifs de non réponse. Ce "quant à soi" d'organismes qui ont pu se sentir en situation de concurrence est souligné et déploré.

Objections de principe en ce qui concerne les questionnaires destinés aux jeunes, pour des raisons de déontologie qui doivent être entendues.

Difficultés évidentes à rejoindre les personnes qui correspondent le plus exactement aux situations d'abandon puisqu'elles échappent par définition aux différents réseaux de prise en charge.

Réserves épistémologiques quant à la fiabilité de certaines informations recueillies, en particulier par des personnes qui ne s'autorisent que réponses convenues et craignent d'exprimer des critiques.

Ceci nous incite cependant à revenir à ce mode d'investigation, il exige beaucoup de temps pour convaincre les interlocuteurs, de subtilité dans la forme et le fond du questionnement, de la prudence dans toute interprétation de réponse ou de non-réponse.

Ainsi les retours italiens et français aux questionnaires ont-ils été relativement modestes, à la différence des réponses roumaines. On le constate dans la précision des informations présentées, en particulier sur l'offre de services dans la Province de Iasi (Roumanie).

En dépit de ces réserves, ces questionnaires ont néanmoins permis une entrée en matière auprès d'un certain nombre d'informateurs qui avaient été ciblés et fourni une grille d'appui pour des entretiens directs approfondis. Même en petit nombre, ces entretiens ont apporté beaucoup d'éléments utiles pour la suite des travaux.

3. Recours à des entretiens directs auprès des différents acteurs et usagers

Ces entretiens devaient permettre de compléter les informations et de recueillir une part d'interprétation subjective sur la réalité telle que la vivent les différents acteurs, là où ils sont placés.

Les personnes rencontrées ont été : des représentants institutionnels de structures, des professionnels engagés directement auprès des personnes, des usagers, mais en nombre restreint et avec les limites déjà dites en ce qui concernait les mineurs.

Ces entretiens semi directifs et réalisés à partir de grilles d'entretiens spécifiques (modèles joints en annexe) sont la source la plus originale d'informations. Par leur durée (souvent une journée complète) ils ont permis aussi de confirmer des collaborations et de préparer la seconde phase de notre projet. Ils manifestent l'intérêt des personnes rencontrées pour ce type de réflexion pouvant déboucher sur des transformations concrètes de l'intervention sociale liée à l'aide aux personnes en situation d'abandon. Les rapports français en bénéficient tout particulièrement. Certaines des personnes qui se sont prêtées aux entretiens vont également participer aux "groupes métiers" mis en place pour élaborer les référentiels de métier.

Il est important de noter qu'aucun entretien ni questionnaire n'a pu être directement adressé aux jeunes concernés, à l'exception de quelques jeunes Roumains. Il aurait fallu un autre contexte et une autre durée d'intervention pour pouvoir lever l'obstacle. Les responsables ont justifié avec courtoisie leur refus et nous avons entendu la légitimité de leurs arguments.

Il conviendra néanmoins de le garder en mémoire pour la suite. Car si l'on comprend le souci de protéger les mineurs d'investigations qui pourraient se révéler inopportunes, il importe aussi de voir comment et à quelles conditions la parole leur est donnée et comment ils sont associés aux décisions qui les concernent. Il est difficile d'interpréter de façon fiable la situation vécue par les personnes sans rencontre directe. C'est là il est vrai que la confrontation avec les résultats d'autres études est utile, permet ainsi des complémentarités d'information. Ces difficultés ressurgiront certainement lors de la réalisation du film prévu.

De même, les entretiens avec les personnes âgées, en dépit de toute la richesse de leur contenu, ne doivent pas masquer le caractère biaisé de l'échantillon et donc des réponses. Ces personnes témoignent d'une expérience incontestable, mais ne sont que rarement représentatives de la population ciblée, puisqu'elles sont sans doute au contraire parmi des personnes "leader" et particulièrement actives parmi leurs pairs. Ou

alors comme il a déjà été dit les réponses sont trop induites par la position de vulnérabilité, en particulier par la crainte de déplaire à ceux qui les prennent en charge.

D'une manière générale, et cette remarque vaut pour l'ensemble des travaux, il faut être très circonspect en parlant de personnes en situation d'abandon, puisque celles qui correspondent le plus à ces situations peuvent aussi être celles qui échappent le plus à toute visibilité sans parler même de reconnaissance.

Comment rejoindre les personnes délaissées, celles dont la détresse est la plus enfouie ?

Ces questions sont récurrentes aussi bien pour les chercheurs que pour les acteurs de terrain.

4. Expertise des partenaires

L'apport bien entendu de la propre expérience des experts scientifiques et de leur équipe leur donnant compétence sur les champs d'investigation. Leurs positionnements professionnels relativement variés confèrent aussi une note plus personnelle à chacun des documents produits.

Cette diversité de regards a permis non seulement de s'enrichir de la transnationalité mais aussi de l'interdisciplinarité.

Ces deux dimensions ont obligé chacun à une certaine acculturation et à intégrer des préoccupations qui n'étaient pas forcément communes au départ.

IV. Principaux apports des travaux menés

1. Les politiques sociales sont fondées sur l'affirmation de valeurs qui constituent un socle commun de référence.

Sur les questions posées par l'intervention sociale auprès des plus démunis, la société se déclare légitime pour dire que des références fondatrices sont en jeu.

Référence aux droits de l'homme, puis plus récemment et de façon plus spécifique aux droits de l'enfant avec sa traduction dans la ratification de la convention internationale des droits de l'enfant.

Ces textes fondateurs affirmant des valeurs et des principes, se veulent garants de la primauté des personnes, de leur respect, de leur dignité, de leur intégrité.

Il s'agit d'une sorte de "**promesse à confirmer**", d'un engagement à agir pour transformer la réalité. Car on ne peut prétendre qu'ils soient intégralement traduits dans les faits même s'ils font références.

Ils disent l'horizon du sens et inspirent lois, chartes, références éthiques, qui dépassent l'individu et son arbitraire. Ils éclairent et nourrissent des projets d'établissements. Ils sont au moins ce qui peut guider comportements et actions dans une époque qui, en même temps, laisse entendre être douloureusement en perte de repères.

Cependant, ce serait naïveté de ne pas dans le même temps souligner combien d'autres logiques de dérégulation ou d'exploitation des personnes sont à l'œuvre, en plein jour ou de façon plus souterraine, et tentent de s'imposer, en contradiction formelle et violente à ces principes.

Le programme Leonardo da Vinci dont fait partie le projet Relais s'inscrit bien dans ce contexte de débat éthique et politique et de la gestation encore problématique d'une Europe sociale. C'est un défi.

2. Les répartitions de compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales visant à concilier garanties juridiques et efficacité de proximité ne sont pas stabilisées.

L'intervention publique vise à concilier garanties juridiques et efficacité de proximité. Cette nécessité se traduit par un souci de "maillage territorial".

Mais l'organisation politique et les répartitions de compétences en particulier entre l'Etat et les collectivités locales se sont élaborées dans des contextes historiques très différents dans chacun des trois pays.

Non centralisée, l'Italie offre des paysages organisationnels contrastés d'une province à l'autre mais cherche des harmonisations.

De tradition jacobine centralisatrice, la France est en cours de régionalisation et confie des responsabilités de plus en plus importantes aux départements pour tout ce qui concerne l'aide sociale.

La Roumanie est en pleine reconstruction juridique après les bouleversements politiques : immense chantier dans un contexte économique difficile mais aussi peut-être chance de pouvoir faire du neuf et produire de nouvelles cohérences sans être empêtrée dans une superposition de dispositifs.

Ces modifications donc se poursuivent aujourd'hui encore, et n'ont pas trouvé un équilibre totalement satisfaisant qui garantirait à tous la non relégation spatiale ou sociale et optimiserait les moyens pour éradiquer toutes les formes d'abandon. Dans le temps même de notre projet des transformations auront pris corps.

En dépit des différences d'un pays à l'autre, il semble qu'il y ait un certain consensus sur l'intérêt de prendre des décisions au plus près des intéressés, en tenant compte des spécificités locales. Ainsi émerge la notion de "territoire", "nouvel acteur social" comme on a pu le désigner.

Des réflexions alimentent ce souci d'agir en proximité et se nomment : territorialisation, partenariat, coordination, cohérence, qualité et personnalisation des services.

Elles intègrent l'évolution des modes de vie : éloignement et dispersion, désaffiliation et recomposition des familles, bouleversement démographique, urbanisation croissante avec cependant le maintien d'une population rurale âgée isolée. Elles se confrontent à la prégnance croissante de l'économie et à la question de solvabilité des services.

La complexité organisationnelle tient pour une part à l'imbrication de différentes politiques ou de politiques relevant d'instances différentes. Car les situations d'abandon ne peuvent pas s'appréhender uniquement comme question individuelle et sociale mais concernent si l'on remonte aux causes l'ensemble des politiques.

3. Des transformations sociales fortes et rapides modifient la situation des personnes, tout particulièrement des plus vulnérables.

- ✓ Au-delà de grandes tendances, la situation démographique des trois pays cibles présente des écarts significatifs à relier aux politiques de la famille, de l'éducation, de la santé, de l'emploi, au niveau de développement économique, à l'évolution des modes de vie. Les analyses prospectives ne présentent aucune certitude quant à la poursuite ou l'inversion des tendances. Les écarts peuvent se creuser ou se réduire. Mais les modes de vie sont déjà profondément transformés.
- ✓ Baisse de la natalité, pratiques de régulation des naissances plus ou moins développées et encouragées, légalisation ou non de l'avortement réduisant le

nombre de naissances non souhaitées avec une incidence sur le nombre d'enfants abandonnés, baisse ou non de la mortalité infantile en liaison avec les progrès médicaux et l'accès aux soins, allongement de la durée de vie et vieillissement de la population.

- ✓ Nombre croissant de personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance et, du moins, en Roumanie de pauvreté.
- ✓ Transformation (jusqu'à l'inversion pour l'Italie) du rapport entre les moins de 25 ans et les plus de 60 ans et modification forte du rapport entre nombre de personnes ayant besoin d'aide et "aidants" naturels.
- ✓ Taille plus réduite des ménages et accroissement du nombre de personnes vivant de façon isolée volontairement ou non.
- ✓ Nouvelles formes d'individualisme subies ou revendiquées.
- ✓ Modification de l'activité des femmes et de leur contribution à l'économie formelle et informelle.
- ✓ Accroissement des ruptures et des recompositions familiales entraînant de nouvelles formes de sociabilité, de solidarité et de relations intergénérationnelles, individualisation de la famille.
- ✓ Modification des modes de vie liés à la ruralité ou à l'urbanité, situations contrastées entre les pays mais aussi selon les régions.
- ✓ Formes multiples de pauvreté, de précarité et d'exclusion, de discrimination, de souffrance psychique, de situations de maltraitance pour lesquelles manquent des indicateurs intégrant le point de vue des personnes.
- ✓ Diminution importante du nombre d'enfants juridiquement abandonnés, mais augmentation du nombre d'enfants relevant de dispositifs de protection sociale et d'aide éducative.
- ✓ Développement de nouvelles formes, de relégation, de clandestinité qui concernent parfois de très jeunes mineurs, en particulier étrangers isolés ou pris dans des réseaux d'exploitation.
- ✓ Levée de tabous et révélations de violences jusqu'alors cachées et tues. (familiales, sociales, institutionnelles) concernant aussi bien les enfants que les personnes âgées.
- ✓ Multiplication des formes de solitude, de rupture, d'errance, de migration, mais aussi d'assignation à résidence, dans tous les registres de la vie personnelle et

collective (psychique, professionnelle, sociale, avec des pertes de racines, de transmission, de repères moraux, de solidarité intergénérationnelle).

- ✓ Impact des nouvelles technologies de la communication, transformant le rapport au temps et à l'espace, avec des risques supplémentaires de fracture sociale.
- ✓ Rôle accru des médias tour à tour banalisant et dramatisant, amplifiant et occultant mais aussi révélant le tragique de situations de détresse d'un grand nombre.
- ✓ Ecart croissant des richesses, à l'intérieur même de chaque pays allant jusqu'à la fracture entre pauvres et riches.
- ✓ Coexistence de modes de vie culturellement très diversifiés permettant des espaces de liberté, mais aussi provoquant discrimination et violence.

L'ensemble de ces éléments fait système.

Leur imbrication à différents niveaux et selon des temporalités différentes expliquent la complexité d'une intervention sociale efficace qui devrait pouvoir prendre en compte toutes les composantes de l'identité de chaque personne tout en la respectant dans sa liberté.

4. La situation d'abandon : une notion qui recouvre des réalités infiniment complexes et mouvantes.

4.1 Pour les enfants et les adolescents, c'est-à-dire les mineurs

La situation d'abandon correspond d'abord à une situation juridique claire qui est loin de nos jours d'être la plus fréquente.

Il existe des écarts importants entre d'une part l'Italie et la France et la Roumanie d'autre part. On peut néanmoins noter pour les trois pays la tendance générale à leur diminution;

En Italie : 1000/an

En France: 1000/an.

Chiffre identique donc pour deux pays d'importance démographique comparable et sans commune mesure avec ce qu'ils ont pu être par le passé.

En Roumanie le chiffre officiel actuel est encore aujourd'hui légèrement supérieur à 1200 qu'il faut évidemment rapporter à une population de 22,4 Millions d'habitants.

Néanmoins il est révélateur d'une évolution positive, qu'il convient de considérer prudemment.

Dans la grande majorité des cas cette situation d'abandon définitif est en France comme en Italie très provisoire, dans la mesure où le nombre de candidats à l'adoption

des enfants est très largement supérieur au nombre d'enfants abandonnés. Les enfants juridiquement abandonnés et confiés à la tutelle de l'Etat n'ont donc pas vocation à le demeurer au-delà du minimum requis par les procédures administratives.

En Roumanie, la situation est différente. Le moratoire décidé sur les adoptions internationales a provisoirement augmenté le nombre d'enfants placés pourtant adoptables. Une évolution est prévisible non seulement par la reprise d'adoptions internationales non abusives, mais aussi en raison de l'intérêt suscité par la campagne d'incitation à adoption nationale.

Dans le cas précis d'une adoption rapide de tout-petits, après être accueillis dans un établissement de type pouponnière, les enfants sont confiés dans les mois qui suivent à une famille pour une adoption de plein droit. Cependant, même dans ce cas, en apparence moins problématique que pour des adoptions plus tardives ou d'enfants d'origine étrangère pour lesquels d'autres déracinements vont opérer, on a eu assez longtemps l'idée que l'abandon initial cessait de retentir au plus profond de son histoire dès lors que l'enfant trouvait une famille d'adoption. Désormais il est systématiquement prévu un accompagnement des familles adoptives après l'accueil de l'enfant car l'abandon laisse trace au-delà de sa caractérisation juridique. L'adolescence représente pour ces enfants une période particulièrement délicate où les pertes originelles sont réactivées. Le syndrome d'abandon peut être durable.

Il ne faut pas ignorer qu'il demeure malgré tout même en France et en Italie des enfants, quoiqu'en nombre réduit, susceptibles de rester non adoptés en raison de handicaps sérieux ou de maladie grave, ce qui rebutent d'éventuels parents adoptifs. L'usage semble être aujourd'hui de confier avec un soin tout particulier ces enfants à des familles d'accueil.

On constate souvent un attachement particulier dû à leur situation qui peut alors également déboucher sur une adoption plus longuement mûrie.

En Roumanie, après la situation très grave durant deux décennies on assiste comme on l'a déjà noté à une réduction forte des déclarations d'abandon due, au moins pour une part, à la mobilisation déterminée des pouvoirs publics. La situation des enfants Rom reste cependant tout particulièrement préoccupante.

Mais un nombre beaucoup plus important d'enfants se trouve dans une "situation d'abandon" plus ambiguë et qui peut durer parfois jusqu'à leur majorité, leur réservant un avenir incertain. Il s'agit d'enfants placés par mesure de protection soit dès la naissance en pouponnière, soit plus tardivement en établissement ou en familles d'accueil, sans que cesse le lien juridique qui les relie à leur famille.

Cette catégorie d'enfants existe dans les trois pays, ce qui ne signifie pas cependant que leur condition de vie soit identique.

Ces situations problématiques donnent lieu à des évaluations régulières qui comportent des éléments d'appréciation subjective, un certain rapport aux valeurs qui ne sont pas toujours explicites, des jugements moraux, des appréciations variables d'un lieu à

l'autre. Elles continuent en France d'occuper l'imaginaire de certaines familles, en particulier du quart monde, pour lesquelles les services sociaux demeurent des "rapteurs d'enfants" ce qui ne contribue pas à la sérénité du dialogue.

Les relations de ces enfants avec leurs parents s'inscrivent dans des zones d'ombre, de souffrance non explicitée, qui ne seront pas innocentes quant à la qualité de la relation d'aide que les professionnels ont pour mission de mettre en œuvre.

Dans un souci de légitimité, ceux qui ont compétence pour décider des mesures d'intervention cherchent à conférer plus d'objectivité à ces situations et s'efforcent de construire des outils d'évaluation reposant sur des critères précis.

Parmi ces enfants, il est fait état en Roumanie d'un cas de figure assez spécifique ou du moins beaucoup plus fréquent que dans les autres pays : celui d'enfants dont les familles se déchargent volontairement sans pour autant signifier juridiquement leur abandon. Ces enfants se retrouvent ainsi dans une situation marquée de précarité et d'incertitude voisine de la précédente. Des campagnes de sensibilisation très volontariste tendent à faire évoluer les mentalités fortement conditionnées par le régime antérieur. (cf. La campagne "Une maison d'enfant n'est pas une maison").

Ceci conduit à élargir progressivement le concept d'enfant ou d'adolescent en situation d'abandon à un nombre beaucoup plus important de mineurs que l'on peut dire en carence éducative.

Il convient cependant d'être prudents sur les comparaisons quantitatives d'un pays à un autre car les critères de signalement peuvent être plus ou moins stricts. Les termes qui sont utilisés : enfance en danger, enfance en risque de maltraitance, enfance maltraitée, en carence éducative, recouvrent beaucoup d'ambiguïtés. Et qu'en est-il de certaines situations considérées comme "normales".

Il faut donc garder à l'esprit que la terminologie retenue par le projet RELAIS n'est pas univoque.

Elle est à la mesure de la complexité de la réalité sociale.

La population relevant de l'aide à l'enfance concerne aujourd'hui en France environ 300 000 enfants. Près de la moitié d'entre eux fait l'objet de placements de durée variée. L'approximation de ce chiffre, malgré des efforts de recensements permanents témoigne des imprécisions évoquées et de plusieurs sources de données qui ont du mal à s'agglomérer.

En Roumanie le chiffre correspondant aux placements est de 50000 et donc tout à fait comparable, ce qui peut surprendre au regard de la situation récente. Peut-être conviendrait-il d'ajouter l'indicateur de durée de placement.

Il est difficile d'interpréter les évolutions.

En France, on constate une augmentation dans le nombre de signalements. Plus de signalements peut tout aussi bien signifier plus de vigilance dans le repérage des faits ou plus de méfaits effectifs.

La question des jeunes mineurs en situation clandestine ou de marginalité extrême se pose évidemment de façon différente d'un pays à l'autre.

La Roumanie compte encore des enfants des rues, et d'où provient un pourcentage important des jeunes mineurs qui entrent clandestinement en France ou en Italie.

Ceci tend à relever les chiffres du placement, mais dans une mesure assez variable en France selon les départements très inégalement soumis au phénomène. L'Italie qui a connu elle aussi une baisse importante du nombre d'enfants placés a pratiqué pendant quelques années une politique importante d'accueil éducatif d'enfants et d'adolescents étrangers ayant vocation à retourner ultérieurement chez eux.

Cette pratique se réduit, mais l'Italie est elle aussi confrontée à l'arrivée de jeunes clandestins.

Cette question est on le sait particulièrement préoccupante à l'échelle de toute l'Europe. La question de l'abandon vient ainsi croiser celles de réseau, de trafic de mineurs, de prostitution, de criminalité, de guerre. Elle renvoie aux politiques migratoires, à l'évolution du droit d'asile, au statut des minorités (Rom en particulier).

Au-delà des questions de nombre, la situation d'abandon reste quoi qu'il en soit socialement construite et psychologiquement vécue de façon profondément douloureuse.

Elle est le signe de ruptures de lien, de discontinuités éducatives souvent non élaborées, de situations traumatiques s'inscrivant dans une histoire personnelle, intergénérationnelle, voire transgénérationnelle parcourues d'aléas.

Bien qu'il soit évidemment très difficile d'établir des échelles de souffrance psychique ou des évaluations de l'impact social de ces histoires perturbées, il est probable que les retentissements varient non seulement d'un individu à l'autre, mais d'un pays à l'autre en raison des événements politiques, du rapport aux institutions, de l'histoire des modes d'intervention et de placement. Ceci vaut d'ailleurs aussi pour les personnes âgées. Certaines situations mal prises en compte semblent en tout cas particulièrement intolérables dans des sociétés globalement d'abondance.

4.2 Pour les personnes âgées.

S'agissant de personnes majeures, la notion prend néanmoins une résonance évidemment différente, même si là aussi c'est la diversité des situations qui doit retenir l'attention.

Il existe plusieurs façons de définir la vieillesse, la tranche d'âge prise en compte ayant elle-même évolué à mesure de l'évolution de l'espérance de vie. Le concept de troisième âge puis celui de quatrième âge sont apparus.

On commence aujourd'hui à opérer d'autres distinctions tant les façons de "vivre la vieillesse" peuvent présenter de différences.

Les professionnels français notent que cette terminologie "personnes en situation d'abandon" n'a pas d'usage. Ce qui ne signifie nullement l'absence de situations problématiques liées aux conditions de la vieillesse dans nos sociétés dites "développées".

Les situations d'abandon sont approchées à partir de notion objective d'isolement correspondant à une perte ou une absence de liens familiaux et sociaux et celle plus subjective de sentiment de solitude ou de délaissement.

Ainsi par une analyse de notions approchantes, un certain nombre de situation sont évoquées. Elles prennent en compte la réalité et la qualité de l'environnement familial, restreint et élargi, amical et de voisinage. Elles interrogent la mission des professionnels dans leur rôle supplétif. Ont été réfléchies les notions connexes de dépendance, maltraitance, vulnérabilité, sentiment d'abandon, respect des droits. Selon les interlocuteurs et leur rôle, l'un ou l'autre de ces termes est plus évocateur et correspond à ce qu'ils vivent dans leur quotidien personnel ou professionnel.

S'il fallait retenir un seul élément de tous ces constats, ce serait celui de la diversité des situations, mais aussi des menaces qui pèsent sur l'avenir, si une mobilisation forte n'intervient pas. Ceci est plus particulièrement vrai en ce qui concerne la situation des personnes âgées, compte tenu des évolutions socio démographiques.

Peut-être faut-il admettre que nous n'avons pas encore pris la mesure de leur situation réelle alors que toutes les capacités d'anticipation de nos sociétés devraient être mobilisées.

Bien qu'il y ait encore beaucoup à faire pour les enfants, il n'y a pas de symétrie entre la situation des mineurs et celles des personnes âgées, surtout si l'on se projette à une ou deux décennies.

Le degré de prise de conscience reste relatif.

La situation française sans se démarquer de celle de l'Italie montre peut-être moins de réactivité. Comme si l'Italie mobilisait mieux des compétences d'ingéniosité sociale. Les événements récents liés à la canicule de l'été 2003⁴ ont révélé l'inadaptation actuelle en France de certaines réponses institutionnelles, mais aussi l'interpellation faite à la société toute entière, au-delà des responsabilités familiales déjà engagées. Les différents rapports et auditions insistent sur des questions qui ne font qu'émerger et une certaine difficulté à se confronter à une réalité qui risque fort de s'aggraver.

Le rapport roumain quant à lui est relativement alarmant sur une situation encore peu prise en compte. L'écart est à cet égard assez important avec la mobilisation concernant l'enfance. Mais on peut comprendre que l'ampleur des questions ait d'abord conduit les pouvoirs publics à considérer comme prioritaire la question des enfants et des adolescents.

⁴ Cette note a été rajoutée après rédaction du document, car même sous cette forme simplement allusive, il ne pouvait être question de passer sous silence cet événement qui a ébranlé la France durant l'été 2003. Plusieurs rapports ont tenté d'analyser les raisons de cette catastrophe, "chronique de 15000 morts non annoncées".

Bref l'abandon s'inscrit dans une multitude de situations plus ou moins visibles, plus ou moins audibles par notre société, plus ou moins prises en compte et en charge. Quelle difficulté d'apprécier la profondeur de l'iceberg!

Bien que le projet RELAIS ait fait un choix restrictif parmi les populations en situation d'abandon, on ne peut vraiment comprendre leur situation sans se référer à l'ensemble de la société et à la façon dont dans chacun de nos pays se construit "le vivre ensemble".

Si l'enjeu est celui de la cohésion sociale, il conviendrait d'ajouter un peu plus que "pour mémoire" qu'il existe encore toute une part de la population adulte, qui nécessite également l'organisation d'une intervention d'aide professionnelle si l'on veut rétablir les liens de solidarité et de responsabilité. Parmi ces personnes, un certain nombre de personnes handicapées, des personnes sans domicile fixe, des demandeurs d'asile...

Enfin si l'on reprend l'expression "d'orphelin du droit" on pourrait dire qu'il est impossible d'aborder la relation d'aide sans réinterroger toutes les situations de "non droit" qui sont la première source d'abandon par la société qui se gangrène ainsi elle-même.

On peut comme le font certains sociologues s'interroger sur les raisons de cette "nébuleuse" aux contours incertains. Et l'on peut soupçonner que parler de personnes en situation d'abandon, c'est pour chacun de nous et pour la société toute entière évoquer une tache sombre dans notre bonne conscience.

Ne nous serait-il pas difficile de regarder en face une réalité qui reste encore pour partie tabou et nous incite parfois à chercher quelques boucs émissaires dans des lieux convenus. On note à cet effet, qu'il y a peut-être encore plus de réticences à évoquer les situations de maltraitance des personnes âgées que celles des enfants.

Ainsi le pluriel s'impose-t-il si l'on veut parler de situations d'abandon.

La temporalité doit être prise en compte : les situations d'abandon ont une histoire.

Subjectivité et objectivité interfèrent.

Se trouver en situation d'abandon n'est l'apanage d'aucune période de la vie.

Cependant la précocité dans la rupture des liens vitaux est un indice de gravité, car les élaborations psychiques indispensables engagent l'avenir. Le manque de sécurité vécue dans les abandons de la toute petite enfance risque de se réactiver tout au long de la vie, et en particulier dans les moments cruciaux de l'histoire personnelle, ainsi à l'adolescence où il faut quitter l'enfance et oser le passage à l'âge adulte, ainsi dans la vieillesse, temps de déprise et de deuils.

Le choix du projet Relais de travailler sur ces trois âges de la vie apparaît ainsi particulièrement judicieux en obligeant à en penser les spécificités et les similitudes.

5. Les services proposés se diversifient aussi bien dans le contenu de leur offre que dans leur statut, et la qualité de leurs prestations.

Avec plus ou moins d'esprit d'initiatives et d'attention porté aux besoins si variés des personnes on assiste à une transformation profonde de l'offre de services aux personnes. Les impératifs économiques ne sont pas innocents dans cet effort de rationalisation.

Il semble bien y avoir consensus entre l'Italie, la Roumanie et la France pour améliorer les modes de prise en charge, les diversifier.

En ce qui concerne les enfants il s'agit d'aller vers plus de prévention, tenter de mieux soutenir les familles, afin de leur donner de meilleures chances de développement, avec un souci particulier concernant l'adoption, tant les enjeux sont graves, puisque comme l'affirme un slogan roumain : "il s'agit de trouver une famille à un enfant et non un enfant à une famille".

La tendance générale est à la réduction de la taille des établissements d'accueil.

Les institutions ont beaucoup modifié leurs approches et s'efforcent en permanence là encore de maintenir au maximum ou de recréer le lien avec les familles. La situation d'abandon gagne en complexité et en relativité, se comprend dans une dynamique, s'analyse en terme de processus.

Les services qui existent aujourd'hui ont pour beaucoup un long passé derrière eux. Ils trouvent parfois leur origine dans l'histoire d'institutions religieuses de toutes confessions (catholiques, protestantes, juives, orthodoxes) ou encore d'œuvres de bienfaisance laïques. Cette histoire est encore prégnante et bien visible particulièrement en Roumanie et Italie. La part d'activités bénévoles peut varier considérablement.

Mais le renouvellement est en marche. Les services relèvent actuellement tantôt du tiers secteur (associations, mutuelles etc.), mais également fréquemment du secteur public, qu'il s'agisse de l'Etat ou des collectivités territoriales.

Enfin ces dernières années voient en Italie et en France un secteur privé à but lucratif important se développer, du moins en ce qui concerne les services aux personnes âgées, avec une prédilection, ce qui va de soi, pour les plus solvables!

Quels que soient leurs statuts, ces services sont confrontés aux exigences et aux contraintes qui semblent accompagner la modernisation, nouvelles normes d'hygiène, de sécurité, de confort. Les démarches de qualité se multiplient.

Il leur faut tenir compte de législations de plus en plus rigoureuses, mais aussi de projets d'établissements plus ambitieux qui commencent à faire partie de la culture professionnelle.

Ils s'imposent ou il leur est imposé le respect de chartes professionnelles.

Ils intègrent progressivement de nouveaux principes de management parfois empruntés avec plus ou moins de bonheur à d'autres secteurs d'activité.

Les impératifs de gestion budgétaire ne font malheureusement pas toujours bon ménage avec ce qu'il conviendrait d'offrir aux personnes indépendamment de leur solvabilité.

Par ailleurs certains dénoncent la prolifération excessive des dispositifs juridiques qui ressemblent à "des mille feuilles" qui ne cachent peut-être pas seulement de bonnes intentions mais témoignent d'impossibles compromis.

N'ont-ils pas parfois l'effet contraire à celui recherché, soit en ajoutant de la confusion et du brouillage, soit en entravant la liberté, soit en risquant d'administrer la vie ?

Ainsi en va-t-il peut-être de questions essentielles comme celles relevant de diagnostic prénatal, de procréation assistée, des enjeux de filiation qui y sont liés, des tentations de maîtrise de tous les aléas ...et donc potentiellement d'abandon en cas d'échec ou de "non conformité".

Ou encore celles liées à l'euthanasie, aux soins palliatifs, au droit à mourir dans la dignité, et bientôt au testament de mort administrée qui interrogent sur les limites de la relation d'aide, sur celles de l'autonomie.

Plusieurs modes principaux de prises en charge coexistent actuellement qui n'ont pas le même sens selon les publics.

Pour les enfants et les adolescents, des mesures éducatives peuvent être prises avec maintien dans la famille.

Un placement peut avoir lieu en institution spécialisée. L'accueil peut également se faire dans une famille agréée à cet effet.

Il peut être permanent ou provisoire selon des procédures variant d'un pays à l'autre.

Pour les personnes âgées, la première forme de prise en charge se fait au domicile de la personne elle-même. Celle-ci peut être accueillie dans sa famille plus ou moins proche (enfants, frère ou sœur, collatéraux) tout particulièrement en Italie où la famille demeure encore un recours traditionnel. Elle peut aussi être prise en charge dans des établissements comportant des degrés différents de médicalisation.

Enfin, mais actuellement à la marge, des personnes âgées sont accueillies dans des familles d'accueil sans lien de parenté avec elles.

Cette forme de prise en charge très fréquente pour les enfants est aujourd'hui prônée par certains pour les publics adultes en situation de dépendance.

Ceci soulève beaucoup de questions et ne fait pas l'unanimité au moins si cela devait devenir une tendance dominante.

L'opinion qui semble prévaloir est de reconnaître une certaine incompatibilité entre des établissements de grande taille et un accueil à caractère humain. La référence à un modèle familial est forte ce qui incite à la création de petites unités à caractère familial mais tenues par des professionnels.

En Roumanie, la campagne "une maison d'enfants n'est pas une maison" va plus loin, puisque qu'il s'agit de promouvoir en priorité le modèle d'accueil strictement familial pouvant déboucher sur une adoption de plein droit, comme si, l'accueil en

établissement était désormais redouté comme la pire des solutions. Cependant celui-ci reste encore important en raison des besoins.

Par ailleurs de nouvelles formes de services viennent compléter le service d'hébergement, services plus mobiles intervenant en particulier dans la rue, téléphonie sociale, service de portage de repas, points d'accueils multiservices, centres de jour, lieux d'accueil temporaires pour soulager les familles qui sont les premiers "aidants", lieux d'accueil, d'écoute ou de rencontres conviviales qui peuvent remplir une fonction importante pour prévenir l'abandon ou commencer de reconstruire du lien social, en particulier avec les plus isolés, ceux qui dans certains cas n'expriment aucune demande ou même refusent toute aide.

L'inventaire des services réalisé dans les trois pays à partir d'un territoire montre combien les formules tendent de plus en plus à se diversifier en raison de besoins mieux analysés et peut-être d'un plus grand souci de fournir des réponses "sur mesure". Les positions aussi se nuancent. Il semble désormais admis, qu'il n'existe pas "la bonne formule", mais que la palette des propositions doit être la plus large possible, et comporter de la fluidité, offrir des complémentarités et des possibilités de passerelles.

L'écoute des détresses ou leur anticipation conduit à concevoir des formes renouvelées de prise en charge, et des "mixtes" de solutions. Ceci n'est pas sans incidence sur les types d'emplois que les professionnels de l'aide sont appelés à assurer.

Mais comme cela est souligné à plusieurs reprises dans les différents rapports, les intentions se heurtent aux rigueurs budgétaires ou aux priorités des politiques. Et la solution adoptée n'est pas toujours "choisie" en fonctions des attentes des personnes, mais par défaut ou compromis, faute de mieux.

Les manques restent criants, en particulier en ce qui concerne les services destinés aux personnes âgées mais aussi aux adolescents ou aussi aux enfants porteurs de certains handicaps.

Des professionnels expriment à leur tour leur désarroi devant les conditions de travail qui sont souvent les leurs et qui ne leur permettent pas de répondre aux attentes des personnes en détresse.

La souffrance au travail est à la mesure de leur investissement, des espérances qui ont souvent orienté leur choix professionnels et de leur déception devant ce à quoi ils sont confrontés au quotidien.

Eux-mêmes semblent à leur tour comme envahis par un sentiment d'abandon!

Subissant leur sort comme ceux dont ils ont la charge, sans horizon, épuisés, ayant le sentiment parfois de devenir malgré eux "agents de maltraitance".

Ainsi s'instaurent de funestes engrenages.

Qui plus est, tous ne sont pas en situation de pouvoir accéder à ce niveau de prise de conscience.

Certes des procédures de contrôle existent, mais ils n'empêchent pas des scandales fortement médiatisés de tenir, de temps à autre, le devant de la scène. Ils révèlent, que parmi les violences invisibles certaines relèvent de la maltraitance institutionnelle. Cette médiatisation, hélas, se cantonne souvent dans l'inacceptable désignation de boucs émissaires individuels, ce qui permet de s'assoupir à nouveau.

Même si les situations sont très contrastées, aucun pays ne peut se prétendre à l'abri de négligences, de dérives, d'abus, voire de régressions. Comme nous l'avons lu, "la maltraitance se repère, se dénonce, se soigne, se prévient", certes, mais c'est affaire de volonté au plus haut niveau et de ressources matérielles et humaines à la hauteur des enjeux.

6. La relation d'aide : la nécessité d'une intervention collective sur mesure qui fait encore défaut.

La définition commune de la relation d'aide pouvait sembler moins équivoque à cette étape des travaux. En réalité, dans les réponses aux questionnaires, comme dans les entretiens directs, il est noté, combien la relation d'aide qui est d'abord "une relation", avant d'être "une aide", sous-entend toute la complexité qui se joue dans les rapports humains. Cela nous laisse entrevoir que les recettes ne sont pas ici de mise.

Pour essayer de cerner ces difficultés, certains s'interrogent sur les conditions qui font qu'une relation va pouvoir être qualifiée d'aidante ou au contraire de mal traitante. Ils montrent que c'est moins dans les actes eux-mêmes que dans leur mode et leur ton comme s'il fallait ici parler du registre de l'aide. Il devient alors plus facile de dire ce qu'elle n'est pas, en évoquant les multiples formes possibles de maltraitance.

Dès lors, la juxtaposition dans le projet Relais de publics situés aux deux extrémités de la vie qui pouvait sembler quelque peu insolite prend son sens par cette notion de relation d'aide.

Relation d'aide qui va se décliner sous des formes multiples, souvent dans les situations les plus quotidiennes et les plus banales.

Ces relations se nouent à l'occasion de détresses qui peuvent être de tous ordres, inscrites à chaque fois dans des histoires singulières, mais non fortuites.

Elles renvoient à des réponses dictées par des exigences communes de justice et de solidarité et plus simplement d'humanité.

Ainsi voit-on s'ébaucher le concept de "bientraitance".⁵

De même l'idée qu'il est possible de "poser des jalons" qui vont permettre aux comportements professionnels d'être en cohérence avec les objectifs affichés.

⁵ Ce concept qui ne renvoie pas simplement à l'absence de maltraitance est vraiment "en émergence" et devrait pouvoir renouveler assez fondamentalement les pratiques des professionnels, mais aussi alimenter la réflexion personnelle et citoyenne de chacun. Il peut semble-t-il constituer une Idée directrice au sens kantien du terme.

Certains ergonomes spécialistes de l'analyse des emplois de service notent combien il est difficile de décrire le contenu d'activités dont la production n'est pas seulement matérielle, mais se joue entre les protagonistes qui rétroagissent les uns avec les autres.

Ces questions sont suffisamment difficiles pour être aussi le lieu de controverses.

Ainsi un pédopsychiatre français dénonce la situation qu'il estime "surréaliste" qui conduirait aujourd'hui, selon lui, à adopter des positions quant aux placements d'enfants en contradiction avec les enseignements cliniques. Il s'agirait de ce qu'on peut assimiler selon lui à une "négligence programmée". Nous avons pu noter l'expression terrible d'enfants "orphelins du droit", comme si un abandon plus grave, dont la société se fait complice, venait confirmer le délaissement premier.

A l'autre extrémité de la vie, l'approche de la mort confronte de même à des situations qui ne se traduisent pas toujours dans ce que l'on peut interpréter comme une relation d'aide.

Tous ceux qui essaient de se donner des critères d'action disent combien ce travail ne saurait se clore autrement que par du débat permanent, de la confrontation collective, de l'analyse de pratiques. Cet "espace de débat", proche de ce que Habermas appelle espace public, existe-t-il vraiment ? Espace mais aussi temps de débat et de questionnement, qui obligent à s'inscrire dans un autre temps que celui de l'urgence.

Etre dans le juste se joue toujours sur le fil, dans l'équilibre fragile du trop ou du trop peu, du trop tôt ou du trop tard, du trop proche ou du trop distant. C'est peut-être cela qui vient qualifier la relation d'aide au-delà des définitions trop rassurantes.

Mais, pour ajouter à la complexité, cette relation ne relève pas que d'un tête à tête, ni de la seule approche psychologique. Elle ne peut se comprendre qu'explicitement resituée dans son contexte.

Ainsi en vient-on à construire le concept "d'organisation bientraitante" et à valoriser "l'aide en réseaux".

Bref, la relation d'aide est une activité aux enjeux forts pour les personnes et pour la société et qui reste en permanence à réajuster aux attentes personnelles et sociales.

V. La professionnalisation au milieu du gué : l'enjeu de la compétence passe par la formation pour tous tout au long de la vie.

1. Une professionnalisation encore ambiguë

On le lit dans les rapports, les transformations fortes des modes de vie, mais aussi la persistance de formes de prises en charge traditionnelles non satisfaisantes, ou des regards plus critiques sur l'action sociale, en écho aux apports des sciences sociales, incitent, voire obligent au renouvellement des modes d'intervention.

Elles confirment au long des rencontres liées à ce travail d'état des lieux la pertinence de ce projet conçu entre quatre pays.⁶

Le souci du développement, de l'autonomie des personnes inscrites dans un environnement qui s'interprète lui aussi en terme de développement social local conduit à transformer le regard sur les personnes, fussent-elles en situation de détresse, et à parier sur leurs potentialités et leurs ressources.

Bien sûr, puisque l'on parle d'individualisation de l'aide, le travail devient beaucoup plus subtil et exigeant, mais il ne peut plus non plus se comprendre comme un travail à sens unique.

Il s'inscrit dans une réciprocité⁷, même si chacun n'y joue pas la même partition.

Il ne s'agit pas non plus de travail en duo, mais d'un travail engageant des relations nombreuses où la personne est affirmée "au centre" du dispositif et où il s'agit moins de faire "pour elle" "qu'avec elle".

Cette préoccupation traverse toutes les situations professionnelles qu'elles concernent les enfants dès leur naissance, les adolescents mais tout aussi bien les personnes âgées même les plus affectées par leur grand âge.

L'appel à la cohérence et à la coordination pour agir en ce sens peut toutefois apparaître comme un leitmotiv qui ne serait pas vraiment nouveau. On le rencontre effectivement depuis des années dans les préconisations énoncées dans bien des rapports publics ou des discours politiques. Ce qui éveille chez certains le soupçon d'une bonne conscience quelque peu hypocrite.

Mais peut-être cette injonction se fait-elle plus obsédante à mesure que l'expérience s'enrichit, que la société se complexifie, et que la sensibilité aux détresses se développe probablement malgré tout.

C'est en tout cas ce qui ressort des échanges avec différents professionnels où l'on constate que la plupart se sentent à la fois assez conscients des questions, impliqués dans leur responsabilité pour contribuer aux solutions, mais aussi certains de la dimension collective à prendre en compte, et ce à tous les niveaux d'organisation et de décision.⁸

⁶ L'Espagne qui n'a pas été citée jusqu'à présent, parce qu'elle n'était pas l'objet d'un état des lieux, est néanmoins partie prenante de ce projet, d'abord à titre d'évaluateur interne, puis associée à la diffusion des différents produits réalisés.

⁷ La définition de la relation d'aide, indiquant "au moins un des protagonistes..." laissait entendre cet aspect du travail fondé sur la réciprocité. Des monographies de sociologues ou d'ergonomes ont montré combien les dynamiques de l'intervention sociale auprès de personne considérée comme "hors jeu social" ne se réenclenchent qu'à partir du moment où la personne aidée devient elle-même participante. Certains de ces travaux montrent l'humour de certaines situations où l'aidé retrouve son utilité sociale en devenant "l'aidant de l'aidant", en tout cas où s'élaborent des stratégies d'entraide et de connivence.

⁸ Avec les difficultés déjà évoquées plus haut sur la souffrance au travail conduisant parfois aux situations d'épuisement professionnel.

Les écarts sur ce point restent cependant énormes d'une personne à l'autre, d'un lieu à l'autre, d'une institution à l'autre.

Bien que le projet Relais ne s'intéresse qu'à une partie limitée de la population, on a vu combien les processus d'exclusion et de relégation touche tous les âges de la vie. On a pu constater aussi qu'à partir du moment où les situations sont appréhendées objectivement dans toute leur complexité et comprises dans leur interprétation subjective, en terme de sentiment d'abandon, les personnes concernées étaient beaucoup plus nombreuses qu'on l'imaginait au départ.

Il n'est pas étonnant, dès lors, que de multiples professionnels puissent être ainsi considérés comme engagés dans une relation d'aide ou d'accompagnement.

Chacun des rapports les recensent avec plus ou moins de détails. Le rapport français consacré aux personnes âgées est édifiant à cet égard puisqu'il ne dénombre pas moins de vingt et une professions. Certes elles n'ont pas toutes été explorées et ne revêtent pas la même importance, mais l'on voudrait quand même être sûr qu'il ne s'en cache pas encore quelques autres dans les recoins de l'ingéniosité administrative française.

Ceci nous pose une vraie question.

S'agit-il en parlant du "métier de la relation d'aide" de suggérer une nouvelle profession ?

S'agit-il plutôt lorsque nous allons construire notre référentiel métier d'identifier un "bouquet de compétences" qui traverserait toutes ces professions, viendrait les colorer de toute la palette de ses nuances et les enrichir d'exigences plus affirmées ?

Sans préjuger de la réponse, certaines pistes se dégagent. Les métiers du service ont toujours eu un caractère plus ou moins hybride.⁹ Prendre en compte de nouveaux besoins n'implique peut-être pas de les considérer comme exigeant de désigner de nouvelles professions¹⁰. Trop d'abondance risquerait sans aucun doute de nuire et ajouterait à la confusion et à l'illisibilité manifeste. D'autant que dans le même temps s'affirme le souci de simplifier et d'identifier toutes les passerelles possibles entre des métiers qui sont peut-être plus proches les uns des autres que les professionnels veulent bien se l'avouer.

Les propos des opérateurs rencontrés le confirment indirectement lorsqu'on les interroge sur leurs activités. Même s'ils interviennent auprès de publics qui peuvent être extrêmement diversifiés. Ils ont tous en commun d'affronter des situations chaque fois uniques, toujours impliquantes, nécessitant en même temps initiatives, "mouvement vers" et distanciation.

Un dernier rapport public publié en France après que les travaux des experts aient été achevés et au moment même où nous écrivons ces lignes¹¹ confirme cette préoccupation de simplifier et d'établir des liens entre des professions voisines.

⁹ Voir à ce sujet les études d'analyse du travail et les travaux d'ergonomes sur les emplois de service

¹⁰ Les travaux impulsés en France par Bertrand Schwartz, et approfondis à propos des emplois-jeunes tentent de répondre aux questions posées par la nécessité d'aider à l'émergence de nouvelles activités de service répondant mieux à la demande sociale, mais aussi à la qualification des personnes par des démarches participatives de formation et de négociation collective. Ces travaux ont fait l'objet de diffusion internationale.

¹¹ L'accueil des jeunes enfants en France : état des lieux et pistes d'amélioration. Frédéric Leprince. On trouve dans ce même document le rapport de Claude Martin sur "L'accueil des jeunes enfants en Europe, quelles leçons pour le cas français ?"

Ce texte produit pour la conférence de la famille de fin avril 2003 est consacré aux métiers de la petite enfance. Les questions qu'il aborde vont dans le sens des démarches déjà à l'œuvre dans la rénovation de certains diplômes, ou dans des revendications de salariés souhaitant pouvoir passer d'une activité à une autre ou travailler auprès de publics différents, simultanément ou successivement, au cours de leur vie professionnelle.

La construction de l'Europe incite aussi à mieux mettre en valeur les transversalités, entre professions, entre types d'activités, entre compétences.

Ce qui semble faire le plus difficulté, c'est cependant moins la multiplicité des métiers évoqués que leur étanchéité "organisés" sur le terrain, alors même que les personnes sont amenées à travailler pour et avec les mêmes personnes et devraient donc agir en harmonie et en complémentarité et non en concurrence et de façon cloisonnée.

C'est aussi le faible intérêt porté aux personnes les moins qualifiées, qui n'ont encore que très peu accès à la formation.

Dévolues à assurer des tâches souvent lourdes, dans des conditions matérielles difficiles, elles sont rarement considérées comme prioritaire pour bénéficier de promotion et de formation.

Tout se passe comme si un plafond de verre constitué par les références universitaires clivait sans appel les trajectoires professionnelles et contribuait à la reproduction sociale.

Pourtant les professionnels dits "de petit niveau" jouent un rôle clef auprès des personnes en situation d'abandon comme celles-ci l'expriment avec force.

Ces professionnels n'ont pas vocation, à rester pour la vie dans ces "bas niveaux de qualification" alors qu'ils sont en première ligne pour remplir des tâches difficiles et essentielles et qu'ils engrangent là une expérience méritant d'être valorisée et validée pour le profit de tous.

2. Elaboration d'une synthèse des diagnostics de besoin en compétences

Le projet RELAIS prévoyait de sélectionner les métiers les plus concernés par la relation d'aide. La grille élaborée en commun à Rome visait à recueillir trois types de renseignements :

- une sélection de métiers-clés retenus pour chacun des publics ciblés.
- un inventaire des compétences-clefs nécessaires à la relation d'aide.
- un repérage des compétences manquantes repérées à partir des états des lieux réalisés dans chacun des pays.

2.1 La liste des métiers sélectionnés par chacun des pays comme « métiers-clés » se présentait ainsi :

METIERS CLES	ITALIE	FRANCE	ROUMANIE
ENFANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologue • Pédagogue • Assistant Social • Educateur • Animateur • Puéricultrice ou Surveillante 	Auxiliaire puéricultrice <ul style="list-style-type: none"> • Educateur de jeunes enfants • Educateur • Assistante maternelle à titre permanent (assistante familiale) 	<ul style="list-style-type: none"> • Puériculteur • Educateur • Assistant maternel • Personnel de soutien
ADOLESCENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologue • Pédagogue • Assistant Social • Educateur • Animateur • Surveillante 	<ul style="list-style-type: none"> • Educateur • Animateur • Psychologue 	<ul style="list-style-type: none"> • Educateur • Instructeur-éducateur • Animateur • psychologue
PERSONNES AGEES	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologue • Médecin • Assistant social • Infirmière professionnelle • Animateur • Opérateur Socio-Assistantiel (OSA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Infirmière • Aide –soignant • Auxiliaire de vie sociale • Aide médico-psychologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile • Aide en structure • Assistant social • Psychologue

On le voit, il y avait là une tentative pour opérer un choix cohérent entre pays et entre public en essayant de couvrir les différents niveaux et modes d'intervention. A partir de cette entrée, il s'agissait de renseigner à la fois les compétences requises et les compétences manquantes.

Ces distinctions ne sont apparues que partiellement judicieuses

D'une part, part les renseignements fournis distinguaient finalement assez peu les manques de compétences par profession. de telle sorte que cette entrée méritait d'être réinterrogée.

D'autre part, cette appellation de "compétences manquantes" n'était pas sans ambiguïté et s'est révélée source de malentendu, car on a parfois entendu "les compétences qui manquent dans les référentiels de formation ou dans les formations existant

actuellement, ou bien telles qu'elles sont absentes chez les professionnels soit qu'ils aient été recrutés sans formation, soit qu'ils n'aient pas assimilé ce qui leur a été enseigné, soit qu'ils ne soient pas dans des conditions d'activités qui leur permettent des les mettre en œuvre.

:

Enfin, on peut noter qu'il y a eu quelques difficultés à rester centré sur la relation d'aide en direction de personnes en situation d'abandon, telle que notre projet le stipule, au risque d'aller sur des notions très générales liées à toutes les formes de professionnalité sociale.

La spécificité des publics a été également peu prise en compte, de sorte que les compétences propres aux situations de travail en relation avec chacun des publics choisis sont relativement peu distinguées, en dépit du travail fourni dans l'état des lieux. Là encore, l'analyse à venir des situations d'activité devrait pouvoir rétablir l'équilibre¹².

C'est pourquoi, pour répondre à la question des besoins de professionnalisation il a paru préférable à cette étape et à partir des renseignements recueillis par ces différentes grilles puis rediscutés au séminaire roumain de juin 2003 de proposer une approche des compétences essentielles qui devraient constituer la base de référentiels professionnels du métier de la relation d'aide.

2.2 La liste des compétences essentielles à développer

Compétences transversales :

Compétences de communication

- ◆ compréhension des différents modes de communication (verbal, non verbal...)
- ◆ écouter, observer, transmettre des observations, oralement, par écrit, en respectant les protocoles prévus
- ◆ mener un entretien
- ◆ émettre un message, l'adapter au contexte, à la situation, à l'interlocuteur
- ◆ transmettre des informations,
- ◆ prendre en compte l'interculturalité

Compétences relationnelles

- ◆ développer une écoute empathique, active
- ◆ savoir faire accepter l'aide
- ◆ personnaliser la relation
- ◆ se situer dans une relation de soutien (savoir trouver la bonne distance, faire la distinction entre son désir et le désir de l'autre)
- ◆ sécuriser par une relation fiable, être capable de recréer du lien

¹² Il nous a semblé intellectuellement honnête de pouvoir faire état de ces difficultés inhérentes à tout travail exploratoire. Les lacunes qui se révèlent en cours de route sont des occasions de réflexion et d'approfondissement dès lors que l'on se donne les occasions d'en débattre ensemble, ce qui fut largement fait lors des différents séminaires.

- ◆ dynamiser, favoriser le développement des ressources de la personne aidée, sa résilience
- ◆ être attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel)
- ◆ favoriser l'autonomie
- ◆ savoir accepter les frustrations, la non-réciprocité,
- ◆ reconnaître ses limites, débusquer la toute-puissance
- ◆ savoir gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence
- ◆ pouvoir s'inscrire dans le champ de la souffrance, de la maltraitance, être capable de faire face au dénuement, travailler sur la réparation,
- ◆ aider à gérer son intérêt et celui de la personne aidée
- ◆ pour chacune de ces compétences disposer de critères d'évaluation

Compétences liées à l'organisation du travail

- ◆ situer son intervention dans un réseau de relations, dans une équipe professionnelle
- ◆ connaître le contexte institutionnel, politique
- ◆ poser ses limites et faire jouer la complémentarité, la non toute puissance, être capable d'explicitier son rôle
- ◆ intégrer un ensemble de références juridiques, économiques, administratives, psychologiques, culturelles, éthiques, déontologiques,
- ◆ maîtriser des protocoles de qualité, de sécurité
- ◆ élaborer ou utiliser des outils d'évaluation

Compétences liées à des techniques

- ◆ inscrire les interventions techniques dans une relation d'aide, c'est-à-dire une relation qui tienne réellement compte des besoins de la personne (éducation gestuelle, manutention, hygiène, confort, premiers soins, sécurité, alimentation, soins ménagers, démarches extérieures, socialisation)
- ◆ techniques d'animation adaptées aux âges, aux goûts

Compétences liées aux évolutions technologiques

- ◆ du cadre de vie, (hygiène, ménage, sécurité, ergonomie...)
- ◆ des procédures professionnelles, des formalités administratives
- ◆ des outils de communication et de leur complémentarité
- ◆ des usages sociaux des nouvelles technologies

Compétences liées à la professionnalisation

- ◆ capacité à se former en continu
- ◆ à savoir demander de l'aide
- ◆ à se ressourcer
- ◆ à analyser sa pratique

- ◆ à évaluer son intervention

Compétences spécifiques liées à la petite enfance :

- ◆ se situer comme professionnel dans une relation de substitution à la famille d'origine
- ◆ aider l'enfant à se situer dans une relation de substitution, à se repérer dans des liens complexes
- ◆ aider l'enfant à penser l'inadéquation de ses parents
- ◆ évaluer les symptômes liés à l'abandon, y remédier, en fonction de l'âge
- ◆ gérer les discontinuités (liées aux décisions de justice, aux changements de familles d'accueil...)
- ◆ favoriser la reconstruction narcissique
- ◆ faire retrouver la confiance en soi, la confiance dans les adultes
- ◆ savoir poser un cadre suffisamment contenant, ferme et cohérent sans être dans la rigidité, l'adapter au fil du temps
- ◆ proposer un environnement stimulant
- ◆ intégrer l'enfant dans sa propre famille
- ◆ veiller à l'équilibre entre les intérêts des enfants, des familles, des structures
- ◆ intégrer sa démarche dans une politique de prévention (enfant des rues, exploitation, esclavage moderne)

Compétences spécifiques liées à l'adolescence

- ◆ favoriser les identifications, soutenir la construction de soi
- ◆ aider à savoir faire le deuil, favoriser le passage à l'âge adulte
- ◆ favoriser les orientations, enrichir l'environnement culturel
- ◆ développer la capacité à faire des choix professionnels et personnels, à les diversifier
- ◆ aider, soutenir le besoin d'indépendance, le développement de l'autonomie
- ◆ "faire ensemble", s'inscrire dans une pédagogie du projet, du contrat, accompagner les initiatives, les stimuler
- ◆ soutenir les apprentissages de tous ordres, stimuler la curiosité
- ◆ protéger l'intimité, respecter la mise à distance
- ◆ éduquer au respect de soi, des autres
- ◆ être attentif aux "petits signes", signaux d'alerte, de dérapage possible (prévenir, anticiper)
- ◆ repérer les conduites à risque, leur donner du sens, décrypter les comportements inopportuns, les élaborer, les "traiter"
- ◆ inscrire son action dans un milieu ouvert (la rue), mobiliser vers un retour à un milieu "normal"

- ◆ jouer un rôle de médiateur avec l'environnement, scolaire, socio-économique, culturel
- ◆ être partenaire d'un réseau

Compétences spécifiques liées aux personnes âgées

- ◆ gérer la situation d'intrusion au domicile
- ◆ évaluer les symptômes liés au vieillissement et les prendre en charge (connaissances médicales, psychologiques)
- ◆ adapter sa pratique aux situations de démence ou de confusion mentale (communication, soins, sécurité...)
- ◆ prendre en compte les besoins nutritionnels et les comportements alimentaires
- ◆ sécuriser (l'espace, les déplacements, les prises de médicaments...)
- ◆ contribuer à poser les indications de changement d'organisation (augmentation des interventions ; entrée en établissement)
- ◆ aider à accepter les prises en charge et leur réorganisation
- ◆ maintenir l'autonomie tout en prenant en charge la dépendance (se prémunir de comportements infantilissants)
- ◆ décoder les comportements dépressifs, les tendances suicidaires
- ◆ être confronté aux situations de deuil
- ◆ aider à vivre la fin de la vie , accompagner jusqu'à la mort
- ◆ prendre en compte l'histoire de vie,
- ◆ stimuler les intérêts et les activités possibles
- ◆ comprendre les variations d'attitudes face au quotidien et aux événements plus exceptionnels

Ce document a vraiment constitué la base du travail.

L'organisation par types de fonctions et les compétences identifiées sont la première esquisse de structuration qui permettra d'agencer les référentiels.

Bien sûr, des réajustements auront lieu au fur et à mesure de l'avancement des travaux, mais l'essentiel est validé dès cette étape.

Ce qui frappe à la lecture des différents documents de diagnostic et qui se retrouve dans cette synthèse c'est l'importance des compétences transversales, au regard des compétences spécifiques.

On aurait pu alors choisir de construire une sorte de référentiel constituant le tronc commun du métier de la relation d'aide et comportant des annexes spécialisées pour chaque type de publics.

Outre que cela n'était pas conforme au cahier des charges du projet, il y aurait eu un risque à proposer une approche par trop abstraite, éloignée des situations professionnelles concrètes, effaçant par trop les visages.

Néanmoins, ceci incite à introduire dans la formation ce travail intellectuel de va et vient entre le particulier et général qui devrait être de plus en plus sollicité par les démarches de validation de l'expérience. On pourrait encore dire pour prendre une image, que le passage d'une relation d'aide à un enfant à une relation d'aide à une personne âgée ou inversement peut se concevoir comme un travail de « traduction » d'une « langue » dans une autre, mais qu'il est important d'acquérir une bonne maîtrise de sa langue première. Et qu'il faut expérimenter la charge émotionnelle de sa langue première pour pouvoir ensuite communiquer dans d'autres langues.

Ceci devrait aussi inciter au décloisonnement des professions en favorisant une flexibilité valorisante des carrières et des transferts d'expériences

Ces compétences indispensables pour une relation d'aide digne de ce nom lorsqu'on travaille avec des personnes en situation d'abandon peuvent être pour partie présentes dans un pays et/ou une profession., mais elles apparaissent finalement dispersées, aléatoires, mal élaborées.

Ce sont elles qu'il conviendra de promouvoir à travers les travaux ultérieurs.

3. des questions à approfondir

En dépit de situations très contrastées et inégalement favorables, il n'existe dans aucun des trois pays de situations vraiment satisfaisantes, quantitativement ou qualitativement pour les personnes en situation d'abandon., en particulier en raison de réponses trop cloisonnées et trop fragmentées.

Si le travail mené auprès des personnes en situation d'abandon est conçu comme un travail d'équipe, la relation d'aide doit alors pouvoir s'assumer collectivement. Il a semblé progressivement à travers la réalisation des états des lieux que les manques de compétences en relation d'aide ne concernaient pas spécifiquement telle ou telle profession.

Les professionnels, quelle que soit leur fonction spécifique, doivent pouvoir être formés, soutenus, accompagnés dans l'exercice si exigeant de leur métier et encouragés dans leur professionnalisation. C'est la seule condition pour véritablement promouvoir la bientraitance.

C'est donc à tout niveau, et dans tout type de poste que les compétences en "relation d'aide" doivent être développées, même si certains des professionnels occupent à cet effet une place privilégiée, par exemple par leur rôle pivot de coordinateur d'équipe.

Les différents états des lieux ont permis de repérer des besoins notoires de compétences.

La synthèse qui en a été réalisée pour simplificatrice qu'elle puisse paraître a constitué un outil de travail pertinent pour proposer un mode de structuration en fonctions qui constituent l'architecture des référentiels métier et formation.

Mais avant d'engager cette phase, il convenait encore de s'interroger et de dépasser le constat pour comprendre pourquoi il est peut-être plus difficile de progresser dans la professionnalisation de ce type d'activités que dans d'autres métiers.

Si dans aucun des trois pays, les compétences requises ne sont à ce jour suffisamment valorisées et développées, pourquoi cette situation, pourquoi ces déficits ?

Plusieurs hypothèses peuvent être retenues.

Les progrès techniques n'ont-ils pas conduit à survaloriser la technicité de l'activité, en particulier des professions les plus qualifiées du soin ou de l'action sociale ? Pour nécessaire que cela soit, ceci ne s'est-il pas fait au détriment de la dimension relationnelle toute aussi essentielle ?

La formation tout au long de la vie est encore loin d'être un droit effectif équitablement partagé.

La formation ne continue-t-elle pas d'aller toujours aux plus formés, contribuant moins à la promotion des personnes qu'à leur assignation à une position professionnelle et sociale transformée en destin ?

Cette situation n'est-elle pas ici exacerbée en raison de la très forte féminisation des métiers d'aide à la personne, en raison d'affinité culturelle ? Cette discrimination de fait n'a-t-elle permis de différer longtemps la reconnaissance des qualités sollicitées et leur transformation en qualifications comme on le voit dans tous les autres champs professionnels ?

N'est-ce pas cette non reconnaissance qui a permis de louvoyer à loisir entre une image survalorisée faisant appel à des vocations quasi religieuses, justifiant de tous les "dévouements" et une dévalorisation de qualités inscrites dans "la nature féminine" permettant ainsi de trouver main d'œuvre à bon compte. Une main d'œuvre qu'il y avait à peine lieu de rémunérer, encore moins de former ? Les abus ne sont-ils pas encore bien présents ?

Ces questions sont en filigranes dans chacun des états des lieux.

La situation évolue, avec des nuances d'un pays à l'autre.

Après avoir imaginé que le secteur sanitaire et social pouvait recéler "des gisements d'emploi", on constate aujourd'hui que le secteur est "en tension" et n'attire pas suffisamment. Nécessité commence à faire loi, les recrutements devenant problématiques obligent les employeurs à se faire plus attractifs. La question est de

savoir jusqu'où les Etats s'engageront dans la régulation et la recherche de solvabilisation pour certains services qui sont effectivement coûteux et semblent devoir relever du service public.

On commence désormais à porter un autre regard sur les compétences requises, on envisage la place de la formation et la possible transformation de l'expérience grâce à la mise en place de dispositifs dit "de validation de l'expérience", et dont la mise en œuvre européenne ne fait que commencer.

Enfin sûrement, rendons à l'Europe ce qui lui revient, une certaine façon de traduire dans les faits la revendication d'égalité entre les femmes et les hommes, en apportant quelques régulations un peu moins discriminantes, incite à revaloriser ces professions. Y aurait-il d'ailleurs intérêt à voir plus d'hommes s'intéresser à ces métiers ? Et lequel ?

Ainsi le thème de la "professionnalisation" engage toute une série de réflexions qui concerne bien sûr, les qualifications et les organisations du travail.

La professionnalisation de ces emplois soulève aussi et de façon très complexe, la relation aux "acteurs" non professionnels que sont les familles et les citoyens bénévoles dont le rôle est irremplaçable.¹³

Cette question des frontières interroge ce qui relève d'une intervention professionnelle et ce qui s'inscrit dans la sphère privée.

Que se passe-t-il quand une fonction qui relevait jusqu'à présent du privé et du gratuit devient une activité professionnelle donnant lieu à une transaction financière ?

Ces frontières sont mouvantes d'un pays à l'autre, d'une époque à l'autre. Elles interpellent également le politique et le juridique.

Au-delà des partages et des complémentarités d'autres questions surgissent.

S'agit-il de soigner les détreesses lorsqu'elles deviennent criantes, de gérer les effets sans s'interroger sur les causes et les mécanismes à l'œuvre dans la production des situations d'abandon. Quelles sont les responsabilités respectives des uns et des autres ? Où se situe la prévention dans ce domaine ?

Ces questions requièrent de chacun cette intelligence de la complexité si bien décrite par le sociologue Edgar Morin.

Et du coup elles mettent peut-être sens dessus dessous certains modes d'intervention, et par effet en cascade, nos pratiques de formation.

Comment contribuer à ce que les anglo-saxons désignent par le terme "d'empowerment", et pour lesquels, fait significatif, les mots manquent en français ?

¹³ le concept de proximologie est apparu récemment à partir du champ médical pour prendre en compte le rôle de l'entourage d'une personne pour la qualité et l'efficacité des soins. Peut-être sommes-nous aujourd'hui condamnés à de tels détours savants pour retrouver certaines réalités de bon sens.

Comment introduire cette notion dans le référentiel de métier, puis de formation alors que nous avons tant de mal à le désigner ?

Comment les démarches de professionnalisation et au premier chef la formation, puisque le projet RELAIS s'inscrit dans ce champ, peuvent-elles contribuer à développer des pratiques de conscientisation et d'implication sociale de tous ?

Comment les personnes en situation d'abandon peuvent-elles être considérées au-delà de leur position de victime, non pas comme responsable de leur situation mais détentrices de ressources indispensables pour tisser ou retisser les liens.

Quelle forme d'aide apporter ? Quelles fonctions assurer ? Quelles clefs transmettre ? Avec quelles compétences et quelle éthique ?

Comment un professionnel peut-il "lire" autrement son métier et ainsi :

- transformer son regard sur ceux dont il s'occupe et qui sont d'abord des sujets,
- savoir se laisser surprendre par leurs ressources insoupçonnées,
- donner tout son prix à la qualité technique sans en faire une fin,
- recontextualiser son intervention et l'inscrire dans un travail collectif
- nouer conviction et interrogation pour construire du sens

Ce sont là quelques une des pistes qui ont été empruntées pour la poursuite des travaux.

VI. Conclusion.

Les états des lieux réalisés en Italie, en France, en Roumanie, malgré les limites déjà évoquées, révèlent la complexité des questions soulevées par l'existence de personnes « en situation d'abandon » et la volonté des politiques publiques d'y remédier.

Des convergences européennes sont déjà visibles et se renforceront.

Le projet Relais s'inscrit dans cette préoccupation.

Construire des convergences suppose d'identifier les spécificités et de comprendre le rôle qu'elles peuvent jouer par rapport aux préoccupations communes. C'est à cela que les experts se sont employés dans cette première phase du travail.

Il convient d'être modeste quant aux résultats de ces investigations. Des équipes de recherches se mobilisent parfois pendant des années, pour décrypter et interpréter les évolutions en cours et fournir des éléments de prospective.

Néanmoins parce que nous avons conjugué les entretiens directs et le rassemblement d'informations largement dispersées et pas toujours exploitées, nous pensons pouvoir désormais partager entre partenaires un fonds commun minimum de références sur nos contextes respectifs.

Ceci a permis de construire la seconde phase de nos travaux.

Mobilisation nécessaire de toute la société et de tous les acteurs, selon leur responsabilité propre : il ne peut pas y avoir des professionnels efficaces chargés d'assurer ou de rétablir la cohésion sociale pendant que d'autres contribuent à la mettre en péril. Le projet RELAIS s'inscrit dans cette perspective, il repose sur la conviction que la formation est un des outils indispensable pour promouvoir des services de qualité répondant aux besoins des plus vulnérables. Mais il ne pourra jouer que sa partition.

VII Personne contact

CENTRE ACADEMIQUE DE FORMATION CONTINUE (CAFOC de Grenoble).

Marie-France Motte

☎ : 33 (0)4 76 234 234 ou 268

📠 : 33 (0)4 76 234 239

Mail : Marie-France.Motte@ac-grenoble.fr

VIII. Sources documentaires

Les sources documentaires signalées pour chacun des pays sont d'inégale importance.

L'exploration plus fouillée de la France est déjà mentionnée dans la synthèse nationale française réalisée en mai 2003.

Nous nous contentons ici de citer les sites Internet mentionnés par chacun des partenaires.

Des références plus complètes seront disponibles à partir du CD Rom.

Italie

www.ANEP

Site qui permet de voir les différents débats concernant l'évolution des professions du social

France

www.sante.gouv.fr

www.social.gouv.fr

On trouve sur ces deux sites, qui font aujourd'hui partie du même ministère de l'Emploi et de la cohésion sociale, les références concernant le mode d'organisation de l'action sanitaire et sociale, l'organisation des professions avec accès au schéma national et aux schémas régionaux des formations sociales. On peut avoir accès aux données quantitatives et qualitatives concernant l'ensemble de l'action sociale.

La législation en vigueur est évidemment accessible. On notera tout particulièrement **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale**

Pour chacun des sites, l'entrée par la rubrique "publications" permet de télécharger des notes synthétiques sur des études conduites par les services du ministère.

<http://recherche.sante.gouv.fr/se>

De même ce site donne accès à des données concernant la mise en place des CLIC (Centres locaux d'information et de coordination gérontologique)

www.justice.gouv.fr

En complément des deux précédents, ce site du ministère de la justice donne accès aux informations concernant la **politique de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)**.

www.documentation.fr

Le site de la documentation française permet des recherches avancées et une consultation en lignes des rapports publics.

Un grand nombre des rapports sont téléchargeables. A partir de différentes entrées (action sociale, enfants, adolescents, personnes âgées) on peut donc accéder aux documents les plus significatifs de ces dernières années concernant l'intervention publique. Les rapports les plus importants sont cités dans le Cédérom avec un bref résumé de leur objet.

www.defenseurdesenfants.fr

Ce site permet de consulter les rapports annuels qui s'efforcent de faire le bilan des progrès et des carences concernant la situation des enfants et des adolescents en France au regard de la convention internationale des droits de l'enfant.

www.euronet.org

Bien qu'actuellement en veilleuse, ce site réalisé à partir d'un programme européen permet d'accéder à des comparaisons européennes intéressantes, et en particulier par la réflexion qu'il propose autour de l'enfant citoyen

www.cnlaps.asso.fr

Ce site du comité national de liaison des associations de prévention spécialisées permet de prendre connaissance des débats qui agitent aujourd'hui les milieux professionnels en particulier à propos des liens entre prévention et sécurité.

www.fdf.org

Ce site donne accès à tout une série d'initiatives soutenues par la Fondation de France qui cherchent à rénover les modes d'intervention et d'action sociale en particulier en privilégiant les démarches participatives

www.Alma.org

C'est aujourd'hui le site le plus complet concernant la problématique de la maltraitance dont sont victimes les personnes âgées.

www.aspfondatrice.org

Ce site de l'Association pour le développement des soins palliatifs est une bonne source de réflexions non seulement sur cette thématique, mais aussi sur l'interrogation éthique de l'intervention médico-sociale..

Roumanie :

www.copii.ro
www.suflet.ro

IX ANNEXE

Guide méthodologique utilisé pour la réalisation des états des lieux en France, Italie et Roumanie



Ce guide méthodologique, constitué de grilles d'entretien, a pour objectif de réaliser un état des lieux :

- de l'approche des concepts
- des **politiques** et pratiques mises en œuvre face aux situations d'abandon
- de l'état de l'offre de formation
- des problèmes rencontrés par tous les acteurs.

Ces questionnaires s'adressent à plusieurs catégories d'acteurs :

- les personnes en situation d'abandon
- les institutions concernées
- les professionnels de ce secteur d'activité
- les enseignants de la formation initiale et les formateurs de la formation continue

Ce recueil d'informations qualitatives et quantitatives se fera en plusieurs étapes.

- une phase de recueil des textes de lois, études, recherches, enquêtes réalisées sur des sujets en lien avec la problématique à savoir "la relation d'aide dans la situation d'abandon".
- des temps de rencontres, entretiens avec les différents acteurs, structures, institutions impliquées dans cet état des lieux.

Les grilles présentées ci-après sont des trames possibles devant guider les entretiens.

Chaque grille de diagnostic peut-être utilisée pour les trois types de publics : jeunes enfants, adolescents, personnes âgées. Quelques items sont cependant spécifiques à une des 3 populations.

La grille de "déroulement de la rencontre" est à la fois une fiche d'aide et une fiche d'évaluation de l'entretien.

Chaque compte-rendu d'entretiens comporte une première page de garde qui précise les conditions de la rencontre (date, lieu, personnes rencontrées....)



Grilles d'entretien

SOMMAIRE

- Les concepts et les valeurs
- Les personnes en situation d'abandon
- Cadre politique
- Cadre juridique et contexte législatif
- Le secteur d'emploi
- La formation initiale
- La formation continue
- Les établissements d'accueil
- L'aide à domicile
- L'accueil en famille d'accueil pour l'enfant et l'adolescent
- Le bénévolat
- Analyse des besoins
- Grille d'entretien

Les concepts et valeurs

1. Comment définissez-vous l'abandon ?
2. A quels critères ou caractéristiques correspond la situation d'abandon ?
3. Qu'entend-on par relation d'aide ?
4. Définition du travail social
5. Professionnalisation
6. Evolution des valeurs

Les personnes en situation d'abandon

⇒ 0% de la population totale concernée

⇒ caractéristiques des populations en situation d'abandon :

- âge
- catégorie socio-professionnelle
- situation/logement
 - SDF % à domicile %
 - Placé % en établissement %
- situation familiale
- situation/santé
- situation financière
- situation/emploi
- situation/culture
- parcours antérieurs

Les problèmes rencontrés par les personnes en situation d'abandon

Origine, nature...

Recueil de la demande : nature du besoin

Cadre politique

- ⇒ Les institutions concernées et les acteurs
- ⇒ Les rôles et les missions, actions
- ⇒ Les niveaux de décision
- ⇒ Les modalités de communication entre les différentes institutions
articulations/relations
- ⇒ Le financement de ces structures
- ⇒ Les orientations politiques futures

Cadre juridique et le contexte législatif

- ⇒ Recensement des textes de lois, articles décrets :
 - ⇒ règles de la vie familiale (assistance aux enfants, parents...)
 - ⇒ relatifs à la situation d'abandon
 - ⇒ qui régissent :
 - le rôle des différentes instances et leurs relations
 - le fonctionnement des établissements en général
 - ⇒ conditions d'agrément
 - ⇒ type de publics
 - ⇒ nombre de places (quotas)
 - ⇒ qualification du personnel
 - ⇒ nombre de personnels
 - ⇒ durée du travail
 - ⇒ grille de rémunération
 - ⇒ prix de l'hébergement
 - ⇒ sources de financement
 - ⇒ les obligations de formation continue
 - l'aide à domicile
 - ⇒ conditions d'exercice
 - ⇒ types de bénéficiaires
 - ⇒ mesures d'aides
 - ⇒ caractéristiques des structures employeurs
 - ⇒ qualification du personnel
 - ⇒ grille de rémunération
 - ⇒ conditions de travail
 - ⇒ obligations formation continue
 - ⇒ l'accueil en famille d'accueil pour les enfants et les ados

Le secteur d'emploi

des travailleurs du secteur sanitaire et social

- ⇒ % par rapport au total des emplois
- ⇒ Temps plein ou partiel
- ⇒ % Hommes et Femmes dans ces emplois
- ⇒ Pyramide des âges : quels besoins en travailleurs sociaux dans les années à venir ?
- ⇒ Quelle demande, quels profils exigés ?
- ⇒ Que recouvre le métier "intervenant social" ?
 - ≠ Nomenclature des professions et des activités.
 - ≠ statuts (quid du bénévolat) ?
 - ≠ activités et tâches
 - ≠ niveaux de formation requis

- ⇒ Quelle adéquation certification/classification/poste occupé ?
- ⇒ Parcours des travailleurs sociaux dans la relation d'aide
 - ⇒ formation initiale
 - ⇒ profils
 - ⇒ motifs du choix de cette filière métier

- ⇒ Conditions du recrutement (ex : recrute-t-on des gens plus diplômés ? ceux non titulaires d'une qualification sont-ils embauchés ?...)

Les problèmes rencontrés par les professionnels :

- ⇒ Les personnes formées restent-elles davantage dans l'emploi ?
- ⇒ Les personnes formées bénéficient-elles d'une valorisation financière ?
- ⇒ Faut-il faire évoluer :

- la formation initiale
- la formation continue
- les conditions d'accès aux formations qualifiantes.....?

La formation initiale :

⇒ Quels sont les ministères concernés ?

Quelles articulations entre les ministères ?

⇒ Quels diplômes, titres, certificats.... et pour chacun :

- quels pré-requis (social, scolaire, comportemental)
- niveau
- durée
- contenu
- modes de validation
- reconnaissance sur le marché de l'emploi
- conditions d'accès (H et F)
- VAE
- coût
- % de réussite (H et F)

⇒ Les enseignants du secteur sanitaire et social :

- quelles formations
- quelles formations continues des enseignants ? par qui ? A la demande de qui ?

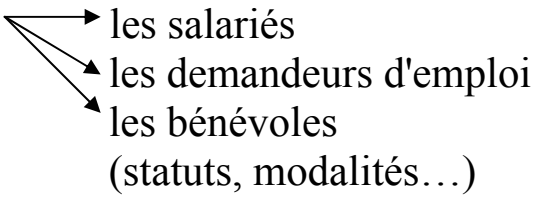
Les problèmes rencontrés par les élèves

Recueil de la demande

Les problèmes rencontrés par les enseignants

Recueil de la demande

La formation continue :

- ⇒ Quels ministères concernés ?
- ⇒ Quelles offres pour : 
 - les salariés
 - les demandeurs d'emploi
 - les bénévoles
(statuts, modalités...)
- ⇒ Généralistes ou non ?
- ⇒ V.A.E (existent-ils des passerelles et transversalités entre formation ?)
- ⇒ Faut-il modulariser ?
- ⇒ Alternances ? Formation des tuteurs ? Stages ? Apprentissages ?
- ⇒ Quels besoins en formation continue des salariés ?
 - Comment sont identifiés les compléments de formation nécessaires aux travailleurs ?
- ⇒ Quelle offre de formation permanente ?
- ⇒ Offre qualifiante ou développement de compétences
 - Quelle sélection à l'entrée ? Quels pré-requis ?
 - Quel financement de la formation (OPCA ?)
- ⇒ Rôle de l'état dans le processus de professionnalisation et qualification, dans le financement ?
- ⇒ Existence de référentiels : métier, activité, compétences, formation ?
- ⇒ Quelle offre de formation pour les formateurs ? selon quelles modalités (NTIC, à distance, à partir des situations de travail...)

Les problèmes rencontrés par les formés

Recueil de la demande

Les problèmes rencontrés par les formateurs

Recueil de la demande

Les établissements d'accueil :

- ⇒ Historique de leur création
- ⇒ Identités (foyers, lieux de vie...)
- ⇒ Types (publiques, privés...)
- ⇒ Nombre
- ⇒ Population accueillie, âge, nombre de places....
- ⇒ Origine du financement
- ⇒ Sous la compétence de qui ?
- ⇒ Caractéristiques
- ⇒ Fonctionnement : projet institutionnel, relations avec les familles, préparation à la sortie, ouverture vers le milieu ordinaire
- ⇒ Adéquation de toutes les fonctions exercées (logistique, GRH, pour un meilleur service.)
- ⇒ Conditions matérielles
- ⇒ Démarche qualité ?
- ⇒ Plan de formation ?
- ⇒ Conditions de travail
- ⇒ Quelles missions : protection, insertion, socialisation, soins... ?

L'aide à domicile :

- ⇒ Noms ? (travailleuse familiale... auxiliaire de vie...aide à domicile)
- ⇒ Quels types d'aide ?
- ⇒ Quels financements ?

⇒ Emploi : quelle pérennisation ?

⇒ Quelles missions : protection, insertion, socialisation, soins... ?

Les problèmes rencontrés par les établissements

Recueil de la demande

Le bénévolat :

Quelle place, quel rôle les bénévoles peuvent-ils occuper dans ces services ? et dans cette relation d'aides ?

⇒ Quelle offre de service ?

⇒ Quelle formation des volontaires ?

⇒ Quelle communication à l'externe ?

Analyse des besoins :

Une démarche d'analyse de la demande est nécessaire, basée sur la connaissance des pratiques, des besoins, demandes et propositions.

Le recueil des besoins se fait auprès :

- ⇒ des usagers
- ⇒ des personnels des structures et établissements
- ⇒ des élus, source d'information importante car ils connaissent les problèmes rencontrés par les administrés. Ils sont de plus des relais décisifs.
- ⇒ des tiers concernés. Ils sont en relation avec les usagers (assistants sociaux, acteurs médicaux et para médicaux, agents de développement, bénévoles associatifs, agents de justice PJE, PJA, juges pour enfants...)



GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LES ETABLISSEMENTS D'ACCUEIL OU AUTRES STRUCTURES D'AIDE A DOMICILE

Responsabilités de direction :

- ⇒ **Objectifs généraux/vocation**
- ⇒ **Politique relative à la formation des personnels (types de formation, conditions pour les personnels, durée, résultats et taux de réussite)**
- ⇒ **Organisation – organigramme – notes de mission**

Contrats – conventions

- ⇒ **L'équipe d'intervenants : nombre, sexe, âge....**
- ⇒ **Modalités du recrutement des personnels**
- ⇒ **Qualification des personnels**
- ⇒ **Lettre de mission**

Maîtrise du service rendu aux usagers

- ⇒ **Réunions de coordination des différents personnels**
- ⇒ **Politique en matière de qualité**
- ⇒ **Evaluation du service rendu**

⇒ **Questionnaires : aux usagers
aux familles
et traitement des réclamations (actions correctives)**

⇒ **Modalités de liaison avec les autres structures.**