



Projet-Pilote Fedasil Les Pratiques Préventives et Restauratives (PPR) se mettent au télétravail

Dans le cadre d'un appel à projet fédéral en 2019, trois centres Fedasil ont bénéficié d'un accompagnement par l'asbl Le Souffle, afin de mettre en place des Pratiques Préventives et Restauratives (PPR). En janvier 2020, le projet se prolonge et s'étend à cinq centres. Depuis mi-mars, confinement oblige, le suivi s'effectue sous forme de Point Contact téléphonique (Helpdesk), tenu par trois formatrices du Souffle.

Joëlle Timmermans, Mary Hurllet et Anne Guillot¹ nous font part de leur expérience.

En quoi le confinement vous-a-t-il obligé à réorganiser vos activités auprès de Fedasil ?

Le confinement nous pousse à être davantage proactifs, à aller vers les centres et les personnes qui participent aux démarches de mise en place des PPR. Nous avons créé un point contact avec une permanence ouverte aux cinq centres. Nos contacts avec les centres sont réguliers. Grâce à ces permanences, le personnel de Fedasil peut exprimer ce qu'il vit, que ce soit relatif au confinement ou non. De notre côté, nous pouvons renforcer les attitudes de PPR amorcées au début de notre accompagnement. Une équipe PPR s'est créée dans chaque centre, via des échanges réguliers, des analyses de situation et des moments formatifs, sur WhatsApp et en vidéoconférence.

Quels thèmes sont les plus abordés au cours des échanges ?

Nous avons recensé une trentaine de sujets. Une dizaine de thèmes reviennent régulièrement : des questions pratiques en lien avec la réalité du terrain dans des situations difficiles, le cadre disciplinaire lié aux sanctions et aux transferts, le travail en équipe, ...

Comment réagir face aux comportements violents de certains jeunes ? Quelles attitudes PPR sont opportunes avant d'exercer un transfert disciplinaire ? De telles questions sont réfléchies ensemble afin de co-construire une manière commune de réagir dans les centres. La cohérence et la cohésion sont aussi des thèmes récurrents. Le Point Contact en étant régulier permet de personnaliser des pistes de solutions pour chaque centre.

Cette réorganisation entraîne-t-elle une relation différente vis-à-vis des PPR ?

Nous sentons un intérêt marqué pour les PPR dans les cinq centres partenaires. Est-ce dû au media utilisé ? Il y a, en effet, une forme de paradoxe dans la relation à distance. Les participants sont davantage attentifs et présents dans les échanges avec Le Souffle. Nous sommes passés à une approche encore plus co-constructive des PPR, ajustée aux situations présentées par les équipes. Après les mises en pratiques, nous analysons ensemble comment s'est passée leur mise en œuvre.

Et vis-à-vis du Souffle, les relations ont-elles changé ?

Fedasil a décidé, dès 2019, de « faire du Souffle et de la prévention ». La situation de confinement génère à présent un besoin d'accompagnement différent. Une équipe PPR nous a demandé d'intervenir avec eux auprès de résidents. Nous sommes donc sortis de notre cadre habituel d'intervention qui concerne la formation et l'accompagnement des travailleurs. Avec la mise en place d'entretiens individuels par vidéoconférences, le projet s'élargit pour travailler avec résidents et travailleurs, dans la perspective d'instaurer un cercle restauratif à moyen terme.

^{1 1} http://lesouffle.be/?page_id=40 Présentation de l'équipe de l'association Le Souffle

Il sera constitué de plusieurs résidents et travailleurs MENA (Mineurs Étrangers Non Accompagnés), ainsi que d'un membre de la hiérarchie.

Dans ce contexte, tous les centres se sont donc adaptés à une manière de fonctionner qui rend notre axe de réflexion plus vivant et qui répond à leur besoin de supervision. Cet axe de réflexion offre à chacun un temps d'arrêt sur sa pratique avec quelqu'un d'extérieur et de neutre. C'est un moment qui aboutit à une prise de conscience renforcée de l'utilité des pratiques PPR.

Quel est l'impact du confinement sur votre façon de travailler et d'être en formation ?

Nous avons connu une accélération dans la co-construction du projet. La relation à distance nous amène à simplifier nos outils. De plus, la distance générée par la vidéoconférence s'accompagne d'une prise de recul, ce qui permet de vivre une relation encore plus horizontale davantage de l'ordre de l'Intervision et d'affiner encore plus la réflexion.

Parallèlement, au Souffle, des échanges avant et après les Points Contacts amènent encore plus de concertation au sein de notre équipe.

Nous avons donc resserré les liens entre nous, ainsi qu'avec les équipes PPR ou EPPR de Fedasil.

Cette forme de travail à distance est-elle intégrée dans d'autres projets du Souffle ?

Bien sûr. Avec le confinement, préparer ou animer des rencontres par téléphone ou vidéoconférence est une formule que nous utilisons dans d'autres projets du Souffle. Elle permet notamment de créer davantage de lien avec le binôme référent PPR d'une structure. Cependant, l'intensité de ce mode d'échanges et la fatigue liées à l'utilisation d'écrans et de connexions aléatoires, ne compensent pas forcément le gain de temps dans les transports.

Que reprenez-vous d'essentiel de cette expérience de télétravail en situation de confinement ?

Nous avons constaté une forte capacité d'adaptation au sein du Souffle comme à Fedasil. En situation de télétravail les intervenants sont moins « happés » par les situations de terrains et par les urgences. Malgré la distance physique, nous avons pu ressentir une qualité de concentration, de présence et de proximité. Nous sommes entrés dans une véritable co-construction qui prend en compte la part de chacun dans les situations abordées. Grâce à une synergie circulaire et une dynamique du changement s'appuyant sur une volonté d'évoluer vers une perspective PPR, chacun se retrouve dans un dialogue à la fois vivant et cadré par ce support de communication.

N. Fremaux - 30 juin 2020