

# Bilan 2008

Action d'insertion Santé

Prévention  
de la violence

Janvier 2009



DSAN secteur Sud - 02.51.17.24.46

---

# Remerciements

---

- ✚ A l'ensemble des participants pour l'intérêt qu'ils ont porté à ce projet et pour leur implication personnelle.
  
- ✚ Avec une profonde gratitude pour les personnes qui ont contribué à la réalisation de l'action 2008 :
  - Christine LEPAGE, responsable du pôle Vie Sociale Insertion du secteur sud et Véronique CELLES, responsable de la Délégation de la Solidarité de l'agglomération nantaise qui ont assuré un soutien constant,
  
  - Éliane CAILLEAU-LO et Danielle WALLE secrétaires, qui ont contribué au soutien logistique et à la mise en forme attractive des documents de communication,
  
  - Josiane PERRAMANT et Sandrine LE PENNUISIC, spécialistes de la Communication NonViolente impliquées dans cette action santé au-delà d'une prestation de service, garantes du processus CNV et du climat de confiance qui en découle.
  
  - l'ensemble des partenaires, professionnels et publics, qui apportent leur soutien au développement de cette action.

---

# Sommaire

---

<b>Rappel du contexte</b> .....	<b>4</b>
<b>La méthodologie : objectifs, actions, moyens</b> .....	<b>5</b>
<b>Le déroulement du projet en 2008</b> .....	<b>7</b>
✚ Mise en œuvre des 4 phases	
✚ Calendrier réalisé	
✚ Instances de suivi	
<b>Bilan de chacune des 4 phases</b> .....	<b>10</b>
✚ Ateliers de pratique pour le public	
✚ Formation sur 6 jours pour les professionnels	
✚ Groupe de suivi sur 2 jours pour les professionnels	
✚ Stage de 3 jours pour le public	
<b>Perspectives 2009</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>18</b>
✚ Posters des participants pour les journées Renaudot	
✚ Bilan d'un participant	
✚ Les fruits « conflits »	
✚ Adresses utiles	

---

# Rappel du contexte

---

✚ Entre 2002 et 2005, émergence chez les **participants d'ateliers santé** d'un besoin de protection face à une violence omniprésente qu'ils ressentent dans leur quotidien. Ces vécus sont d'autant plus difficiles à gérer que les sécurités matérielles primordiales ne sont pas assurées du fait de leur précarité (insécurité du lendemain, insuffisance des revenus.....). Leurs seules ressources mobilisables sont FUIR ou EMETTRE UNE VIOLENCE EN RETOUR bien que ces « solutions » les laissent insatisfaits.

Ils ressentent les conséquences néfastes de ces violences sur leur santé, les séquelles pouvant être physiques et/ou psychologiques, allant parfois jusqu'à des idées suicidaires, la violence étant alors agie contre soi.

La stratégie choisie par le groupe a été de mettre en œuvre une démarche de prévention basée sur la croyance qu'un plus grand recours à la mise en mots et au dialogue permettrait de diminuer ces violences. Un projet avec financement de formations à la Communication NonViolente a vu le jour à l'automne 2005.

✚ La violence sociétale faite aux plus démunis génère aussi de la souffrance chez les **professionnels de l'insertion** qui se sentent impuissants à y remédier (cf. le rapport Lazarus, "cette souffrance qu'on ne peut plus cacher"). Et cette souffrance silencieuse perturbe la qualité des relations au sein des équipes.

Certains professionnels ont mis en évidence leurs propres difficultés de communication avec un stress constant qui en découle, contre-productif et facteur de démotivation. Moins disponibles pour leurs missions auprès du public, ils sont alors moins aptes à prévenir ou à accompagner les violences institutionnelles auxquelles sont exposés les plus démunis.

Après une présentation du projet élaboré dans les ateliers santé, ces professionnels ont été intéressés par ces formations qui leur ont été proposées dès 2006.

✚ Le mal-être des personnes en situation de précarité, la honte générée par l'exclusion sont difficiles à mettre en mots. Les acteurs de l'insertion qui se sont formés ont témoigné de leur vécu en miroir, avec des difficultés à mobiliser sans violence les personnes en parcours d'insertion. Cela est particulièrement sensible pour la mobilisation vers cette action santé qui amène à aborder une question tabou, celle de LA VIOLENCE, confirmant ainsi la pertinence de ce projet.

✚ La formation à la **Communication NonViolente (CNV)** permet d'apprendre à conscientiser et à mettre des mots sur ses émotions, à décrypter les besoins qui se manifestent à travers les émotions et à développer de nouveaux comportements plus favorables à la vie en société (écoute, empathie, affirmation de soi et responsabilisation)

Cette action, mise en œuvre en 2005, est depuis renouvelée annuellement, avec des ajustements consécutifs aux bilans participatifs successifs.

Sa finalité est de développer les compétences psychosociales définies par l'OMS,  
**tant chez les accompagnants que chez les accompagnés,**  
pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle,  
par l'amélioration de leur santé.

---

# La méthodologie

---

## L'objectif général

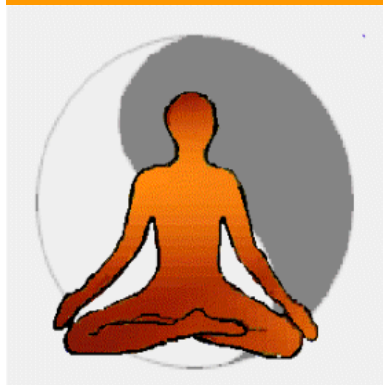
Permettre à un maximum de personnes de développer leurs compétences relationnelles.

**Passer de la chaîne  
de la violence**



Accusations  
Défoulement

**au bien-être**



Autonomie  
Responsabilité  
Liberté

**et au dialogue**



Connexion  
Interdépendance

## Les objectifs opérationnels

- 1. Proposer une formation qui permette aux participants d'acquérir des compétences** pour :
  - ✚ décrypter les violences et mieux gérer les situations difficiles, au sein des équipes de travail, dans les relations d'accompagnement, dans la vie quotidienne,
  - ✚ faciliter les parcours d'évolution en permettant à chacun de redevenir acteur de sa vie,
  - ✚ contribuer à la mobilisation d'autrui sans violence,
  - ✚ développer la connaissance mutuelle, la concertation et la cohérence dans les accompagnements conjoints et les relations hiérarchiques.
- 2. Soutenir les personnes formées dans la mise en pratique de leurs acquis** pour :
  - ✚ établir en toutes circonstances des relations épanouissantes,
  - ✚ ancrer l'intégration du processus et le mieux-être.

## Les actions proposées

- 1. Un module de formation de 2 jours pour découvrir la CNV**

Ce module est ouvert à l'ensemble des agents du secteur sud de la délégation ayant des missions d'accompagnement social et d'aide à l'insertion.  
Ce sont ainsi les professionnels et les bénévoles des diverses institutions et associations du territoire qui peuvent s'inscrire sur la formation, à charge pour ces acteurs de mobiliser à leur tour leurs publics, et éventuellement leurs responsables.
- 2. Des suivis post formation**
  - ✚ pour les professionnels, des journées espacées à distance de la formation initiale en travaillant à partir de leurs expérimentations en situations professionnelles,
  - ✚ pour les publics en insertion, une journée à distance de la formation initiale et 12 demi-journées d'ateliers de pratique réparties sur un an.

## Les ressources sollicitées

- 1. Un outil, le processus CNV de Marshall Rosenberg, pour développer un art du dialogue**

Il se déroule en 4 étapes : observation, sentiments, besoins, demandes.  
Dérouler ces 4 étapes d'abord en soi-même avec le plus d'authenticité permet ensuite de s'ouvrir avec empathie à son interlocuteur et de l'écouter sur la base du même processus afin d'initier « la danse du dialogue ».
- 2. Une pédagogie interactive assurée par des intervenants certifiés à cette méthode**

Alternance de théorie et d'exercices avec des mises en situation et des jeux de rôles à partir des exemples apportés par les participants.
- 3. Des écrits remis à chaque participant**

Un livret de formation, des supports à la mobilisation des pairs ou des clients, un bilan annuel.
- 4. Des locaux mis à disposition**

Utilisation de diverses salles en l'absence d'une structure porteuse implantée sur le territoire.

---

# Le déroulement de l'action

---

## 4 niveaux de mobilisation

### 1ère phase : mobilisation sur les ateliers de pratique programmés de novembre 2007 à octobre 2008, sans limitation des participants.

En octobre 2007, **diffusion individualisée** du calendrier 2008 au public ayant déjà participé à un stage de formation.

Ont ainsi été destinataires de cette invitation **29 personnes** :

- ✚ les 6 participants réguliers des ateliers de pratique formés en 2005 qui souhaitent poursuivre,
- ✚ l'ensemble des 13 personnes formées à l'automne 2006,
- ✚ l'ensemble des 10 personnes formées à l'automne 2007.

### 2ème phase : mobilisation sur 6 jours de formation programmés d'avril à septembre 2008, pour 14 nouveaux professionnels

En janvier 2008, **diffusion informatique d'une présentation de l'action**, sous couvert des responsables hiérarchiques :

- ✚ aux services instructeurs du dispositif RMI
- ✚ aux porteurs d'actions de dynamisation
- ✚ aux accompagnateurs de l'insertion professionnelle (agents d'insertion, chantiers .....)

Rencontre de présentation avec quatre nouveaux responsables de structures d'insertion, du fait du turn-over des professionnels depuis 2005.

### 3ème phase : mobilisation sur 2 journées de suivi pour des professionnels formés les années précédentes (1 ou 2 groupes, en fonction du nombre d'inscrits)

En janvier 2008, **diffusion individualisée** de l'offre de suivi de formation aux **50 professionnels** présents lors des sessions de 2006 et 2007, en mixant les agents et les cadres, tout en veillant à ne pas inscrire dans un même groupe des personnes entre lesquelles existerait un lien hiérarchique.

### 4ème phase : mobilisation sur 3 jours de stage programmé à l'automne 2008, pour 14 personnes en parcours d'insertion.

En mars 2008, **envoi postal** des supports pour la mobilisation du public, à savoir 5 flyers à chacun des professionnels formés en 2006 et 2007, ainsi qu'aux structures qui en avaient fait la demande.

En avril 2008, remise de ces supports aux 14 nouveaux professionnels engagés dans la formation.

Au total ce sont **500 flyers papier** qui ont été distribués sur le territoire entre mars et septembre 2008, pour rappeler succinctement les objectifs et le contenu du stage et indiquer les modalités d'inscription. En effet ce sont les personnes elles-mêmes qui vont s'inscrire, même si elles ont pu être pré-positionnées par leurs accompagnants.

Ce flyer, conçu pour être remis aux personnes en insertion à la fin d'un entretien d'accompagnement a également été mis à disposition dans la salle d'accueil de certaines structures.

## Le calendrier réalisé

# Les ateliers de pratique

12 demi-journées, en alternance les lundis et vendredis après-midi.  
Animés par Sandrine Le Pennuistic et Marièle Harbonn

26 novembre 2007 14 décembre 2007	7 janvier 2008 25 janvier 2008 15 février 2008 10 mars 2008 28 mars 2008	28 avril 2008 16 mai 2008 9 juin 2008 19 septembre 2008 20 octobre 2008
--------------------------------------	--	---

## Les formations

	Avril	Juin	Novembre	Décembre
<b>Formation des acteurs de l'insertion : 6 jours Avec Sandrine Le Pennuistic</b>	<b>Lundi 7 Mardi 8</b>	<b>Jeudi 5 Vendredi 6</b>		
<b>Suivi pour les acteurs déjà formés : 2 jours Avec Josiane Perramant</b>	<b>Jeudi 10 Vendredi 11</b>			
<b>Formation pour le public : 3 jours Avec Josiane Perramant</b>			<b>Lundi 17 Mardi 18</b>	<b>Lundi 8</b>

# Les instances de suivi

## *Le comité de suivi technique*

Il s'est réuni 2 fois, le 24 janvier et le 25 novembre 2008 pour assurer le développement de l'action, soutenir les ajustements et finaliser les perspectives à soumettre au comité de pilotage.

Piloté par la responsable du pôle Vie Sociale Insertion du secteur sud il est composé de :

- ✚ six professionnelles qui ont suivi la formation (3 assistantes sociales, 1 responsable de CCAS, 1 animatrice du réseau emploi, 1 agent d'insertion)
- ✚ 1 participant en parcours d'insertion, impliqué dans le projet depuis 2004
- ✚ 2 promotrices de l'action (formatrice CNV et médecin solidarité insertion du conseil général)

Les réflexions ont porté sur :

- ✚ les modalités de la mobilisation des allocataires du RMI et de leurs accompagnateurs
- ✚ les modalités d'évaluation de l'action
- ✚ l'analyse des résultats du bilan annuel
- ✚ les perspectives 2009

## *Le comité de pilotage*

Il s'est réuni en janvier 2008 sous le pilotage de la responsable de la Délégation de la Solidarité de l'Agglomération Nantaise.

Sa composition se modifie en fonction de l'évolution de l'action et des lignes budgétaires sollicitées.

Il a validé les perspectives élaborées par le comité de suivi, à savoir :

- ✚ **la reconduction de l'action dans le cadre du PDI, sur le secteur sud**, avec un soutien possible à l'extension de cette action sur les 3 autres secteurs de l'agglomération nantaise, en fonction de leurs demandes.
- ✚ **une intégration de cette formation dans le plan de formation interne de la DGAS** pour les agents des trois politiques de l'action sociale (action éducative et familiale, insertion et personnes âgées-personnes handicapées).

---

# Bilan de chaque phase

---

## 1. Ateliers de pratique pour le public en insertion

### *Données quantitatives*

Depuis 2006, le groupe s'étoffe progressivement. Il est passé de 8 à 12 personnes, dont 8 femmes et 4 hommes.

4 d'entre eux ont été formés en 2005, 4 autres en 2006, et le dernier 1/3 est constitué de participants formés en 2007.

Les 12 séances programmées ont été maintenues avec une moyenne de 5 présents par séance (variation de 2 à 9 participants). Ce chiffre est stable par rapport à 2007.

Les quelques séances où il y a eu moins de 3 personnes ont aussi été intéressantes car si la dynamique de groupe est moindre, l'intimité qui se crée permet des partages libérateurs qui n'auraient pas eu lieu en plus grand groupe. Cependant, au nombre de 3 en 2008, la répétition de ces séances à faible effectif interrogerait la pertinence de ces ateliers, dans leur configuration actuelle.

La fréquentation de chaque participant tout au long de l'année est variable, avec une **moyenne de fréquentation de 5 séances par personne par an** :

- ✚ fréquentation occasionnelle pour 7 personnes (de 1 à 4 séances)
- ✚ fréquentation régulière pour 3 personnes (6 et 7 séances)
- ✚ fréquentation assidue pour 2 personnes (12 séances)

Pour 4 personnes, les absences sont en lien avec des indisponibilités du fait de retours vers l'emploi, certains réussissant cependant à réorganiser leur temps pour pouvoir revenir dans les ateliers.

A noter qu'une personne en contrat aidé a fait valider sa participation par son employeur au titre des formations complémentaires obligatoires.

### *Données qualitatives*

Ces ateliers de pratique se commencent par un temps rituel de centrage et se terminent par un temps de partage oral, ce qui permet une évaluation des attentes et des apports.

A la collecte de ces ressentis dans l'instant, s'ajoute un questionnaire de fin d'année.

Nous avons eu 6 retours, globalement dans le registre de la satisfaction, avec des réponses parfois argumentées :

- ✚ Pour l'horaire de début d'après-midi qui correspond à un temps pour faire un break, se poser, à l'image du temps de la sieste, ce serait mieux de démarrer à 15h.
- ✚ Des difficultés d'accès à la salle pour ceux qui utilisent les transports en commun
- ✚ Les propositions de travail en ateliers s'appuient sur les besoins du moment, ce qui est apprécié.
- ✚ Le groupe est confortable de par sa petite taille, il est facteur de progression et les affinités y sont variées selon les séances.
- ✚ La convivialité y est partagée avec abondance de gâteaux, faits maison ou achetés.
- ✚ La progression de l'apprentissage tout au long de l'année se traduit par une évolution dans la participation et par une vision plus positive du quotidien.

- ✚ L'élaboration partagée des règles est un facteur de sécurité.
- ✚ Les animatrices sont qualifiées de « *sincères, authentiques, humaines humbles, généreuses, efficaces, paisibles, complémentaires* »
- ✚ L'appréciation de sa propre participation est le seul item qui reçoit quelques « grimaces », traduisant des besoins insatisfaits de partage et d'évolution sociale.

L'expression en fin de séance est pour beaucoup celle d'un apaisement, d'une sérénité momentanément retrouvée, d'un ressourcement. Parfois même, un bien-être physique s'est manifesté : « *j'ai moins de douleurs* ».

Concernant l'appropriation du processus, le partage en groupe favorise les prises de conscience :

- ✚ le partage de nos vulnérabilités génère la confiance. Nous sommes inspirés par nos similitudes et nos progressions respectives, dans cet apprentissage continu : s'exercer à être à l'écoute de ses sentiments dans l'instant, découvrir son ou ses besoins, comprendre les raisons d'une colère bloquée, d'une instabilité, interrompre l'auto-jugement, accepter le « *je ne sais pas quoi dire* », etc...
- ✚ dans cette pratique régulière et encadrée, nous avons été surpris par la puissance des jeux de rôles. Nous avons pu expérimenter la nécessité de la demande pour dialoguer.
- ✚ nombre de nos besoins ont été momentanément satisfaits tels ceux d'authenticité, d'affirmation, de compréhension, de clarté, d'action, de partage, d'apprentissage, d'évolution, de rythme, d'exemplarité.
- ✚ d'autres besoins sont ressentis comme insatisfaits, et à prendre en compte pour la suite, comme les besoins d'assurance, d'affirmation, de confiance, d'auto-empathie et de continuité.

Des paroles qui ont marqué les animatrices et qui témoignent d'évolutions :

- ✚ *Des barrières sont tombées avec la possibilité de contact physique.*
- ✚ *Célébration de mon respect de moi-même lors du refus de participer à un exercice.*
- ✚ *Amusée des potentialités de la vie et de la richesse de chacun.*
- ✚ *Expression d'une « réparation ».*
- ✚ *La croyance que « le silence est d'or et la parole est d'argent » est remplacée par « le silence est d'argent et la parole d'or » du fait du bien-être installé, depuis que la personne ne garde plus en elle ce qu'elle veut dire.*

### **Des effets inattendus**

1. Besoin d'une personne de partager dans le groupe sa **créativité littéraire** en lisant, en fin de séance, les textes de son choix, en écrivant son bilan personnel (cf. annexe 1), en élaborant, sur suggestion des animatrices, une version positive des « fruits conflits » d'Hervé Ott (cf. annexe 3).
2. Participation aux journées Renaudot des 5 et 6 juin 2008 à Nantes : journées nationales de réflexion sur la santé communautaire qui avaient pour thème « *Quand les habitants, usagers, citoyens, font de la santé* ». 2 personnes se sont investies dans la **création de posters** pour présenter leur action lors du « marché des expériences ». Ils ont témoigné de la ressource qu'avait été leur pratique en CNV pour tenir leur rôle lors des temps d'échanges et ne pas recevoir comme violentes les remarques faites par leurs interlocuteurs. (cf. annexe 2)
3. Possibilité de maintenir une séance malgré un arrêt maladie de la formatrice grâce à **l'implication d'un participant dans la co-animation**. Avec le soutien d'amont et d'aval de la formatrice, il souhaiterait renouveler cette expérience et il en formulera la demande au nouveau groupe constitué en 2009.
4. Choix d'une personne d'interrompre sa participation dans ce cadre de l'insertion pour intégrer des ateliers dans **un cadre associatif ordinaire**.
5. Une participante a **invité l'ensemble du groupe à déjeuner chez elle** et 9 personnes y ont répondu.
6. Plusieurs personnes ont entrepris des **démarches de soins**, physique ou psychique.

## 2. Bilan des 6 jours pour les nouveaux professionnels

### *Données quantitatives*

Composé de 14 personnes (11 femmes et 3 hommes), ces nouveaux professionnels formés sont :

- ✚ à 72 % des acteurs du Plan Départemental d'Insertion (assistantes sociales, agents d'insertion, encadrants de chantier, animateurs d'action de dynamisation)
- ✚ à 21 % des acteurs du socioculturel (animatrices socioculturelles, médiatrice sociale)
- ✚ à 7 % des acteurs du sanitaire-éducatif (infirmier)

Ce groupe s'est retrouvé sur 4 jours au lieu de 6 prévus du fait d'un litige avec l'association porteuse du projet. L'annonce de cette réduction, 3 jours avant la dernière session, a été mal ressentie.

Comme l'an passé, un temps de bilan, écrit et oral, était consacré à la fin de chaque journée et un questionnaire final a été diffusé.

### *Données qualitatives*

#### **Le vécu de ces 4 jours**

Durant les 4 jours de cette session, cet espace de formation a été vécu dans un climat de confiance, de sécurité, de respect, de valeurs partagées et d'enrichissement mutuel.

L'engagement des participants s'est manifesté par leur assiduité et dans le fait que chaque exercice était réalisé jusqu'au bout dans la sincérité, amenant de nouvelles interrogations sources d'approfondissements.

Au 2<sup>ème</sup> jour, le besoin d'échanges sur ce que chacun vit dans son travail était nécessaire et important pour chacun des professionnels. Les personnes ont appréciées les mises en pratiques avec des exemples concrets et vécus, ainsi que le rythme ralenti.

L'apprentissage a été réel avec une demande d'apprendre encore plus, surtout en matière d'expérimentation sur les cas concrets.

Une deuxième demande importante est à prendre en compte : le fait que les sessions de 2 jours soient moins espacées (le délai étant de 2 mois en 2008).

Dès le 3<sup>ème</sup> jour, 4 personnes étaient volontaires pour participer au comité de suivi de l'action, avec envie de transmettre la connaissance de la formation et « l'outil CNV ».

Au 4<sup>ème</sup> jour, l'apprentissage de l'écoute a été ressenti comme intégré avec des besoins de partage et des prises de conscience sur le besoin d'aide et temps pour s'imprégner de la méthode.

Les demandes (dernière étape du processus) se sont précisées avec la volonté de mettre en place des repères précis pour continuer à apprendre. Ainsi par exemple, la demande à la formatrice, d'envoyer un mail quelques jours avant la nouvelle session pour se reconnecter à la méthode.

Travailler comment présenter l'offre de stage CNV aux usagers était prévu sur les 5 et 6<sup>èmes</sup> jours. Malgré l'absence de cette partie de la formation, la moitié du public inscrit à l'automne 2008 a été mobilisée par les professionnels de ce groupe lors de présentation en collectif sur les chantiers d'insertion.

#### **Les retours des quelques grilles d'évaluation (3 sur 14)**

Ils permettent de mesurer les frustrations liées à l'interruption de la formation (d'où le faible taux de retour) mais ils montrent aussi les premiers effets positifs sur les pratiques professionnelles avec des

changements envisagés d'amélioration et d'évolution dans l'organisation du travail, les réunions de service, l'accueil du public....

### **L'appréciation des participants sur le processus CNV**

Cet outil est intéressant car il est simple, accessible, concret, utilisable dans leur contexte professionnel, même si la prise de conscience que derrière sa simplicité apparente, son maniement se travaille à force d'entraînement.

### **L'avis des participants sur la pédagogie**

Les participants ont apprécié la diversité des méthodes pédagogiques :

- ✚ les temps de réflexion en solo, par écrit, avant de se mettre en groupe pour échanger.
- ✚ les alternances d'animation dans les temps de mises en pratique (par 2, par 3, en grand groupe...)
- ✚ l'écoute offerte, par la formatrice et par le groupe.
- ✚ le rythme ajusté au besoin du groupe de se poser, de privilégier l'intensité des vécus, d'être là dans la profondeur de l'écoute de soi et d'autrui, ce qui a permis à chacun de vivre ce dont il avait besoin.

### **Le déroulement pratique de la formation**

- ✚ La répartition sur 3 mois en 2 x 2 jours semble trop étalée, pour la moitié des personnes qui en ont parlé.
- ✚ La variation des jours de la semaine faciliterait la disponibilité des professionnels qui ont des activités régulièrement planifiées, tout en veillant à éviter les mercredis et les vacances scolaires.
- ✚ La demande de prolongation de la formation pour compléter ou travailler des thèmes à approfondir est apparue à la fin de la deuxième session.

### 3. Groupe de suivi pour les professionnels formés les années précédentes

#### *Données quantitatives*

Le groupe était composé de 9 personnes (6 femmes et 3 hommes) dont :

- ✚ 4 cadres formés en 2007,
- ✚ 4 acteurs du Plan Départemental d'Insertion formés en 2007
- ✚ 1 animateur socioculturel formé en 2006.

#### *Données qualitatives*

Le bilan s'appuie sur les échanges oraux à la fin de chaque journée et sur un questionnaire diffusé quelques mois après la formation.

Les thèmes qui ont été approfondi : l'écoute avec notamment l'écoute empathique de soi et de l'autre, la colère, apprendre à dire « Non », occuper / prendre sa place, quelques éléments de réflexion sur le thème du conflit

Un besoin reste persistant, celui de poursuivre pour clarifier et intégrer encore mieux le processus, avec une demande formulée, si l'apprentissage de la démarche continue en 2009, de maintenir 2 jours consécutifs, en étant informé des dates au moins un trimestre à l'avance, et de préférence sur les périodes favorables, c'est-à-dire avant mai ou à l'automne.

Les feedbacks les plus signifiants :

- ✚ « *Je suis sortie de la culpabilisation.* »
- ✚ « *Importance de ne pas oublier mon besoin.* »
- ✚ « *Je suis épaté de la manière dont les groupes CNV fonctionnent à chaque fois : est-ce lié à la CNV ? Est-ce lié à la formatrice ? Est-ce lié au groupe? Nous avons vécu des moments forts. Dans la vie « normale », c'est rare. C'est très agréable de vivre ça.* »
- ✚ « *C'est un outil simple, accessible. Il faut se mettre au travail maintenant. Je souhaite l'exploiter au travail mais aussi sur le plan personnel.* »
- ✚ « *J'ai apprécié d'avoir de nouvelles acquisitions.* »
- ✚ « *Exprimer ses émotions, pour moi ce n'est pas facile. Lâcher prise, ce n'est pas simple.* »
- ✚ Des mots clefs : « *cheminement, vitalité, profondeur, arrêt sur image, clarification/déblocage, fuite du temps, continuité* »... et « *je n'ai pas de mots !* »

1/3 seulement des questionnaires diffusés quelques mois après la formation a été retourné.

L'auto-évaluation des compétences psychosociales, avant et après l'action, montre une progression (+ 5 points pour un répondant et + 7 points pour les 2 autres sur l'ensemble des 10 compétences chiffrées sur une échelle de 1 à 10) avec une progression plus marquée sur la gestion des émotions et du stress et sur l'habilité dans la relation à autrui.

La connaissance du processus CNV, activement mis en pratique ou non, amène des changements dans leur environnement avec :

- ✚ une ouverture à autrui par le repérage des sentiments et des besoins chez l'autre,
- ✚ un entourage qui devient plus prolix (sans doute plus écouté)
- ✚ des dialogues plus prolongés malgré des positions divergentes en équipe
- ✚ des médiations facilitées entre employeurs et employés

Même s'ils n'ont pas l'occasion de mobiliser leur public sur cette action ils expriment **l'intérêt de maintenir un stage pour le public car ce processus apporte une liberté de choix qui est facteur de santé** et l'intérêt de la pluridisciplinarité des participants est pointé ;

Le fait que la moitié du groupe ait un statut de cadre n'a eu aucune incidence sur le déroulé des 2 jours.

## 4. Stage pour un nouveau groupe de personnes en insertion

### *Données quantitatives*

Le groupe de 10 personnes est composé de 7 femmes et 3 hommes, tous en parcours d'insertion professionnelle et à 90 % inscrits dans le dispositif RMI.

La mobilisation par les acteurs de l'insertion qui ont eux-mêmes suivi la formation a bien fonctionné, représentant 56 % des 16 demandes d'inscription. Une professionnelle a mobilisé 5 personnes, un autre 2, témoignant de l'effet d'entraînement propre aux collectifs.

Pour les autres, la mobilisation s'est faite lors d'entretiens duels ou par mise à disposition des flyers. A noter que dans ce derniers cas, la mobilisation n'a pas été efficace, les demandes n'ayant pu être entérinées du fait du non respect du cadre de l'action (statut des personnes et zone géographique).

Pour la 1<sup>ère</sup> fois depuis 2005, le public a été mobilisé uniquement par les acteurs de terrain :

- ✚ pour 50 %, les inscrits ont été mobilisés sur les chantiers d'insertion, par 2 des professionnels formés en 2008,
- ✚ pour 30 %, par des professionnels informés sur l'action, mais non formés eux-mêmes,
- ✚ pour 20 %, par des professionnels formés en 2007.

Les personnes en insertion ont montré leur intérêt pour cette action en dépassant leurs difficultés : pour certains, des freins à la mobilité, pour d'autres, la peur d'intégrer une action collective, pour d'autres encore, en faisant preuve d'une assiduité maximale malgré des contraintes de rendez-vous concomitantes.

### *Données qualitatives*

« Comment verbaliser, témoigner de l'intensité de ce stage de 3 jours ? » s'interroge la formatrice, intensité présente de l'arrivée au début du stage de personnes très interrogatives sur ce qui allait se vivre et avec des motivations très diverses,

- ✚ « *je voudrai voir ce que c'est... »*
- ✚ « *on apprend toujours ! »*
- ✚ « *un moment privilégié pour s'interroger sur comment on communique. »*
- ✚ « *rencontrer des gens qui sont sur le chemin »*
- ✚ « *j'ai une violence dans mes mots : je voudrai désherber tout ça ! »*
- ✚ « *c'est difficile d'être là : je souhaite réapprendre à parler aux autres, accepter qu'on me regarde »*
- ✚ « *c'est difficile de communiquer avec les gens. Je parle avec une certaine agressivité et je souhaite rechercher des solutions pour parler avec douceur. » ....*

à la création d'un groupe, centré sur l'acquisition d'un processus de communication qui aboutit à des résultats dépassant largement l'acquisition d'un nouveau « savoir communiquer ».

L'expression des personnes en fin de stage traduit ces résultats :

- ✚ « *J'ai le droit d'avoir ma place, de prendre du temps pour moi, et de m'occuper de moi ici ».*
- ✚ « *Identifier mes besoins... ça m'accompagne. »*
- ✚ « *Cela nécessite de la pratique au quotidien. »*
- ✚ « *J'ai appris plein de choses, ça m'a fait du bien d'être là, et j'aimerais continuer si c'est possible. »*
- ✚ « *J'ai beaucoup de gratitude sur ce qui m'a amenée à la formation. »*

- ✚ « *Je témoignerai autour de moi sur cet outil. »*
- ✚ « *Un groupe ouvert; chacun avait sa place. »*
- ✚ « *Je suis revenue en toute confiance »*
- ✚ « *Richesse du groupe : le partage, chacun avec ses différences, ses ressemblances. »*
- ✚ « *Content d'avoir rencontré tout le monde de différentes manières ».*

Cette expression ne reflète pas cependant l'intensité du vécu des personnes et des émotions partagées par les uns et les autres au cours de ces 3 jours.

Le groupe formé a rempli une fonction d'étayage et de soutien des personnes dans des aspects, à la fois personnels et professionnels, de la vie de chacun. Et pas seulement sur des aspects de communication. Et c'est la particularité dont sont porteuses les formations CNV.

Il est permis de s'interroger sur cette spécificité des groupes de formation à la Communication NonViolente, qui amènent une dynamique particulière entre les personnes. L'approche et le style de l'animation d'un groupe CNV partent de l'identité vécue des personnes. Le mode d'animation assez souple et la fonction de l'animateur, centrée sur une expression libre, propose cependant un cadre que l'on retrouve assez communément dans des formations de ce type : le respect de chacun, la confidentialité, un travail en petits groupes et grands groupes.

Ou peut-être est-ce aussi le fait qu'au cours de la formation, un support pédagogique spécifique, **le blason**, ait invité chaque participant à une démarche de valorisation de lui-même, entraînant une fierté, un partage riche avec chacun. Cette démarche, conduite avec en point d'appui la CNV, a apporté une densité, voire une intensité dans le groupe.

Prendre appui sur des échanges verbaux basés sur les seuls mots, parlés, dits, peut être vécu comme un exercice difficile. En prenant appui sur un autre support, cela a entraîné de la congruence dans la relation de chacun à lui-même et aussi une rencontre forte, de l'émotion dans le partage entre les personnes présentes.

Et conjugué à la Communication NonViolente, cela a rendu profonde toute l'expérience du groupe, conduisant chacun à vouloir se revoir et à poursuivre la pratique de la CNV en ateliers de pratique.

En conclusion de cette formation, quelques mots-clefs : profondeur, rencontres, ouverture, mise en mouvement de chacun.

## *Prises de conscience et changements auto-perçus exprimés lors des temps de feed-back oraux*

**C'est difficile mais c'est palpitant. Mon besoin d'espoir que ce moyen de paix qu'est la CNV, est à la portée de tous, est satisfait.**

*C'est un nouveau départ pour moi. Je suis anxieuse de retourner à la vie normale après ce paradis sur terre. Ces 2 jours où je me suis sentie accueillie si simplement. C'est énorme.*

**Je ressens un apaisement à vertu thérapeutique que je n'attendais pas.**

*Ces 2 jours sont un bienfait pour mes peurs des autres et ils sont un appui pour continuer à avancer.*

**J'ai été nourri à tel point que j'ai refusé de jouer le rôle de méchant.**

*Très intéressée par les notions de besoins et de stratégies, à différencier.*

**J'ai eu du plaisir à écouter ce qui se passe en moi face à l'impromptu, à l'inattendu.**

**J'ai hâte et j'appréhende à la fois de mettre en pratique ce que je découvre.**

**C'est ressourçant d'écouter l'autre en silence, en se laissant totalement aller à accueillir ce qu'il dit sans être obligée d'engager le dialogue.**

*Reprendre contact avec les autres n'est pas si périlleux. Il existe quand même une humanité et j'ai le droit d'y avoir ma place.*

---

# Perspectives 2009

---

L'action 2009 correspondra à une année transitoire qui permettra à une association locale nouvellement créée de reprendre le projet en assurant, dans un premier temps, la continuité de la dynamique instaurée sur le secteur sud depuis 5 ans.

Seront donc proposés :

- ✚ un suivi de formation sur 2 jours pour les 14 professionnels formés en 2008
- ✚ 12 ateliers de pratique pour le public
- ✚ une formation sur 6 jours intégrée au plan de formation interne pour les agents de l'action sociale du Conseil général, au-delà du cadre de l'insertion

## Calendrier 2009

### *1. Les ateliers de pratique, à la Maison des Isles de Trentemoult*

	matins de 9 h à 12h	après-midis de 14h à 17h
LUNDIS	27 avril 25 mai 22 juin 7 septembre 16 novembre	30 mars 11 mai 25 mai 22 juin 27 juillet 5 octobre 14 décembre

### *2. Le suivi pour les 14 professionnels formés en 2008*

Le **jeudi 10 septembre** et le **vendredi 11 septembre 2009**  
Immeuble Bizet à Beaulieu

### *3. 6 jours de formation pour les agents de la DGAS*

Dates à déterminer.

---

# Annexes

---

**1. Le bilan de Jean-Pierre JEGU**

**2. Les 3 posters pour les journées Renaudot**

**3. Les fruits « conflits »**

**4. Les adresses utiles**



Conseil Général de L.A.  
Délégation de la Solidarité de l'Agglo Nantes secteur Sud  
Pôle Vie Sociale Insertion

A l'attention de Marièle HARBONN  
et Sandrine LE PENNUISIC

Nantes le 19 novembre 08

## Objet : bilan personnel 2008

Il y a 6 ans, j'étais tombé dans l'un des Grands Trous de la Violence, intrinsèque à Notre Société : dépression + divorce avec perte d'argent + harcèlements professionnels + séquelles physiques + chômage avec perte d'argent + vol de papiers et d'argent + accident de voiture + maladie + souffrances physiques et morales + etc.

Durant 3 années, je suis resté au fond du trou, « cassé », désorienté, à chercher une raison de vivre. C'est la révélation d'un Non-dit sur mes origines, qui m'a permis de garder l'espoir et survivre.

En retrouvant mes esprits, j'ai découvert les « jeudis de la santé », puis les ateliers CNV.

Dans mon trou noir, les ateliers CNV sont venus à moi, comme une raie lumineuse et comme une corde à nœuds bienfaitrice que j'ai cramponnée.

Chacune de ces réunions a été pour moi, comme les nœuds de cette corde. Chaque noeud m'a permis, de « me dénouer », de « me rendre plus léger », d'y prendre appui et de me hisser vers la sortie.

Après 3 années de participation aux ateliers C.N.V., j'affirme qu'ils ont contribué à ma renaissance. En sortant du trou, j'ai rompu la solitude en me rendant utile, dans l'appartement que je partage. Avec la santé et une stabilité de mes TMS (Troubles Musculo Squelettiques), j'ai un travail d'appoint qui me permet de sortir de l'exclusion et ma pension d'invalidité me sécurise financièrement. J'ai repris mes activités socioculturelles, d'entretien et ludiques.

J'ai fait de merveilleuses rencontres, avec entre autres, celles avec moi-même, telles la patience, la confiance et la joie de vivre.

## Quelques enseignements de cette remontée (en 40 mots)

### **« L'honnêteté finit toujours par payer »**

L'honnêteté qui consiste à se regarder dans un miroir et s'accueillir tel que nous sommes, m'a été gratifiante.

Dans des lieux favorables, tels les ateliers C.N.V., j'ai pu m'exprimer sans jugement et ainsi me libérer de fausses croyances et « boulets ». Aujourd'hui je peux naviguer sur l'océan de la vie.

### **« Quand je prends des décisions avec mon cœur et mes ressentis, ce sont généralement de bonnes décisions »**

Avec les ateliers C.N.V. j'ai appris à mettre un nom sur mes ressentis et par la suite, à faire la distinction d'avec mes croyances (le mental) et ainsi, dégager mes besoins réels.

Depuis, je n'ai jamais autant pris de décisions à quitter, et je m'en réjouis.

## « Les êtres humains ont des ressources insoupçonnées et il existe de multiples outils pour les faire valoir »

La programmation des ateliers C.N.V. est un fil conducteur à ma vraie vie. Le théâtre, la sophrologie, la thérapie individuelle ou de groupe, les massages ayurvédiques ou le do-in sont des outils qui m'ont aidé à vivre le bien être et, avec le temps, permis d'acquérir la patience, puis la confiance en moi.

## « Le Passé n'existe plus, le Futur ne t'appartient pas et Aujourd'hui est un cadeau, c'est pourquoi on le nomme PRESENT ».

Pour moi, vivre le présent en harmonie avec son corps et la nature ; vivre avec la richesse des simples enseignements de la vie, c'est le bonheur assuré.

## Des phrases « clés » intéressantes à mon avis

- 😊 « *Mieux communiquer avec soi-même, permet de mieux communiquer avec les autres* » C.N.V.
- 😊 « *L'amour de soi permet tous les amours possibles* » JP. Jégu. (Je me permets)
- 😊 « *Les pensées sont précurseurs des expériences* » Louise L. Hay.

Aujourd'hui, avec la chance de la découverte des raisons d'un mal-être d'un demi-siècle, je peux dire que ces 6 dernières années, m'ont été un merveilleux malheur.

Sur mes bases génétiques clarifiées et avec mes nouveaux enseignements, je peux m'affirmer dans toutes mes relations. Les relations principales et fondamentales à mon avis, sont celles pour la santé, celles de la famille, celles au travail et celles pour le partage de la culture.

## Ma conclusion

Les ateliers C.N.V. permettent un travail sur soi et sont un formidable outil d'épanouissement pour la paix.

Merci la vie  
JP Jégu



**Respecter les consignes**

OU

Je mets des boules OUIES

Je décide d'expliquer ma position aux voisins, en leur faisant une demande concrète négociée en fonction de mes besoins.

Quand j'entends des éclats de voix chez mes voisins...

Je me sens irritée,

**Je parle avec 'Je'**

Tiens ! Je remarque des évolutions chez elle.

Observation

Sentiment

Besoin

Demande

**Ralentir le rythme**

Parce que j'ai besoin de calme pour me reposer.

Je suis admirative de son expérience.

Je me porte garant du respect des règles.

**Accueillir un Non**

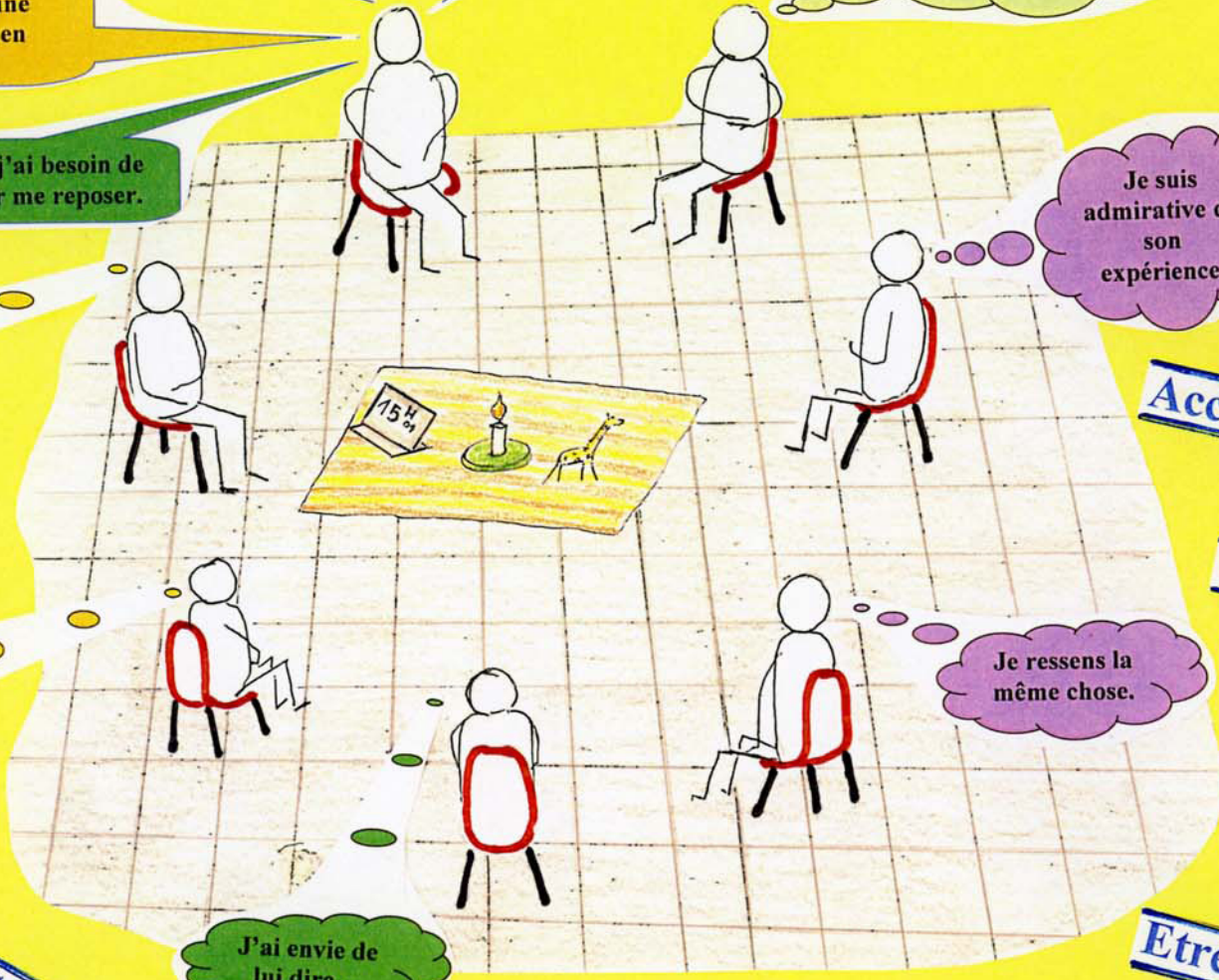
**Ecoute empathique**

En ce moment, je décide de ne rien dire.

**Rester en lien**

Je ressens la même chose.

**Convivialité**

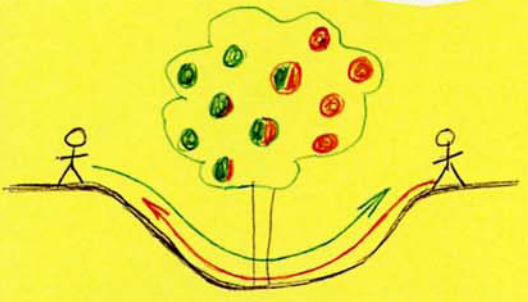


J'ai envie de lui dire...

**Etre sans jugement**

**Confidentialité (Sécurité)**

**AVEC SOI-MÊME**



**Aller voir chez l'autre**



MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE



MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE



Mieux communiquer  
avec soi-même,  
permet  
de mieux communiquer avec les  
autres et de mieux s'intégrer.

MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE

MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE

MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE



MA  
SANTÉ  
JE M'EN  
OCCUPE



ET LES AUTRES

### « **La recette des fruits conflits** » d'Hervé OTT

#### **Ingrédients** pour 2 personnes

- les premiers fruits de saison qui se présentent : retard, désordre, bruit, objet disparu, fumée ou odeur de cigarette,
- deux c. de colère, chaude ou froide, ou de tristesse plaintive selon vos préférences
- 50 grammes d'impulsivité
- 100 grammes d'accusations, de dévalorisations, de jugements
- plusieurs bons morceaux d'arguments bien frappés
- 3 noix de problèmes anciens
- un sachet de pépites de généralisations
- 20 grammes de poudre de rancœurs anciennes
- 1 c. à café de sucre de culpabilisation et 1 c. à soupe de liqueur de victime

Choisissez comme récipient n'importe quelle personne que vous avez sous la main, de préférence la plus proche : conjoint, enfant, parent, collègue. Coupez les fruits en petits morceaux pour qu'il y en ait pour plusieurs jours.

Ajoutez l'impulsivité et des accusations « tu es... » ou dévalorisations « tu n'es pas... », des « on » indéfinis, des « Est-ce que tu ne... pas... ? » et mélangez avec plusieurs bons morceaux d'arguments, plus c'est gros, mieux c'est, qui contraignent l'autre à se perdre dans ses justifications,

Selon votre humeur, rajoutez deux cuillères de colère froide (en cherchant bien il y en a toujours un stock au réfrigérateur) ou de tristesse plaintive (de préférence de la marque « Ici je suis seul-e à... »).

Introduisez les noix de problèmes anciens, cassées en petits morceaux,

Pour faire lever la pâte, introduisez délicatement des pépites de généralisations « toujours », « jamais », « chaque fois » « de toute façon avec toi... » : le dosage le plus performant est « de toute façon, avec toi c'est toujours / chaque fois pareil, on ne peut jamais te faire confiance / compter sur toi... ».

Mélangez bien le tout pour obtenir une pâte gluante et informe qui ne donne pas prise.

Décorez l'ensemble avec des rancœurs anciennes enrobées de sucre de culpabilisation « Tu ne me fais pas confiance » ou fourrées de liqueur de victime « Personne ne m'aime »,

Faites réduire en laissant mijoter à feu doux jusqu'à ce que ça attache : plus ça attache plus ça dure, plus ça colle plus c'est efficace,

Faites déguster par petites doses à votre entourage en servant chaud ou froid !

### La version « **Fruits non-violents** » de Jean-Pierre JEGU

#### **Ingrédients**, pour plusieurs personnes et davantage

- Utiliser les fruits de saison et de toute l'année : ponctualité, harmonie, calme et humour,
- 1 cuillère à soupe de gentillesse + 1 cuillère à sucre de joie,
- 50 grammes d'efficacité,
- 100 grammes d'empathie dosée à votre convenance, avec un brin de réflexion, des graines de gratitude et quelques feuilles de tolérance,
- plusieurs morceaux d'encouragements,
- 3 noix d'observations positives,
- 1 sachet de pépites d'expériences constructives,
- 20 grammes de poudre de bonnes nouvelles,
- 1 c. à café de sucre de pragmatisme, 1 c. à soupe de liqueur d'amour et 1 cerise confite.



Les préparations sont différentes également et je préfère ne présenter que la mienne.

Avec le plaisir de faire : choisir comme récipient, toutes personnes opportunes et varier les genres, autant que possible.

Couper les fruits en petits morceaux, pour qu'il y en ait pour tout le monde. Ajouter les 50 g d'efficacité et les 100 g. d'empathie. Selon votre humeur, faire ressortir votre gentillesse et laisser éclater votre joie. Incorporer les morceaux d'encouragement. Après avoir ôté les coques et les mésocarpes, mélanger les noix d'observations positives ; elles susciteront l'enthousiasme.

Pour faire lever le tout, ajouter les pépites d'expériences positives.

Malaxer bien l'ensemble, 1 fois, 2 fois, 3 fois, pour obtenir une composition homogène et laisser reposer 20 minutes.

Ensuite, réduire dans un four à chaleur humaine et tournante, à une température conviviale et durable le temps de la cuisson.

Quand le dessus est doré, sortir le gâteau et saupoudrer de sucre de pragmatisme. Laisser refroidir et mettre au réfrigérateur, pour le lendemain.

Au moment du dessert, mettre votre création sur un joli plat, verser la liqueur d'amour et déposer la cerise sur le gâteau. Faire flamber et servir les convives. A consommer sans modération.

Pour ceux qui le désireront, donner la recette que vous aurez préalablement préparée.

**Joyeuses communications.**

**Pour des informations complémentaires sur cette action  
vous pouvez contacter :**

**L'association AGAP  
ou Sandrine LE PENNUISIC (formatrice)**

2 bis Georges Bouttin - 44 400 REZE  
06.18.40.02.48  
[sand.al@voila.fr](mailto:sand.al@voila.fr)

**Josiane -PERRAMANT (formatrice)**

8 rue Choquet de Lindu - 29 200 BREST  
06.18.58.17.31  
[josiane.perramant@orange.fr](mailto:josiane.perramant@orange.fr)

**Délégation de la Solidarité Agglo Nantes secteur Sud (pilote)**

**Dr Marièle HARBONN**

3 rue Thibert BP 26 203 - 44262 NANTES cedex2  
02.51.17.24.46  
[mariele.harbonn@cg44.fr](mailto:mariele.harbonn@cg44.fr)