

Précarité et Santé Mentale : Qui mène la danse ?

**Synthèse des échanges en ateliers participatifs du jeudi 1^{er} décembre de
14h15 à 15h45**

Véronique Laurent et Eric Semal

Accompagner des personnes en souffrance psychique et en situation de précarité : réalités, réponses et recommandations

Six ateliers participatifs organisés l'après-midi du colloque ont permis d'aborder trois grandes questions communes autour de l'accompagnement des personnes en souffrance psychique et en situation de précarité. Chaque atelier a réuni une vingtaine de participants composés à la fois de travailleurs sociaux issus de CPAS et d'associations de Schaerbeek et en dehors de Schaerbeek. L'esprit des ateliers était de décloisonner les échanges et les secteurs et de renforcer les capacités d'action des travailleurs en leur demandant de formuler des réponses et des recommandations.

Chaque atelier était animé par un animateur du SMES-B (Santé Mentale et Exclusion Sociale - Belgique) et par une personne ressource, issue du secteur de la précarité ou de la santé mentale qui a nourri le débat en alimentant les trois grandes questions avec son expérience. Dans chaque groupe, se trouvait également un scribe chargé de retranscrire les échanges d'après une grille de prise de notes commune à chaque atelier. Leurs six grilles de prises de notes ont permis de rédiger cette synthèse, commune à l'ensemble des échanges en ateliers. Celle-ci est une synthèse des constats, réponses et recommandations telles qu'elles ont été formulées par les participants.

Animateurs, personnes ressources et scribes des six ateliers

Atelier	Animateur	Personne Ressource	Scripte
Atelier 1	Alexandra Trips	Luc Van Huffel	Laetitia D'Argembeau
Atelier 2	Oum Chic Dahou	Jean-Louis Linchamps	Julien Stimart
Atelier 3	Jenny Krabbe	Irina Stefanescu	Anne Lixon
Atelier 4	Christine Noël	Annette Perdaens	Dominique Gobert
Atelier 5	Muriel Allart	Manu Goncalves	Adriana Cammissano
Atelier 6	Mahe Aja	Hélène Coppens	Anne Gauthier

1. Les constats

Que vivez-vous en tant que travailleurs sociaux accompagnant des personnes en souffrance psychique et en situation de précarité ? (quotidien, émotions, contingences, freins,...) Quels sont vos « constats » sur vos réalités ?

La complexité de la santé mentale

Un premier axe de constats tient à la problématique de la santé mentale qui est complexe pour les travailleurs sociaux. Celle-ci demande souvent **plusieurs entretiens avant de l'identifier**. À ce moment-là se pose la question du **que faire** (« *Que faire avec ces personnes ?* »), des limites du travail (« *Qui est-on pour conseiller d'aller consulter quand on constate qu'un bénéficiaire ne va pas bien sur le plan psychique ?* ») et de la manière d'orienter ces personnes vers des lieux adéquats. Une personne en situation de souffrance psychique et de précarité rencontre souvent plusieurs problèmes à la fois. Quand un travailleur social constate qu'une personne est dépassée par ses problèmes, il ne sait d'ailleurs pas toujours comment faire pour démarrer l'entretien. Va-t-il commencer au niveau de la recherche d'emploi ou au niveau de la santé ? La question est complexe. Derrière une demande précise d'un public, se cache souvent d'autres problèmes qui demandent du temps pour être investigués ou résolus.

Une autre difficulté est de **travailler en réseau** autour de cette thématique. Une personne touchée par des problèmes de précarité et de santé mentale a souvent besoin de passer par différentes institutions (le CPAS, l'ONEM, les hôpitaux,...) et il y a malheureusement actuellement peu de coordination et de passerelles entre ces acteurs. Le morcellement des prises en charge, un certain cloisonnement des acteurs, et le manque de communication entre eux rend le travail autour de ces personnes difficile. Ces difficultés impactent les publics plus fragiles, mais aussi, les services dans leur capacité à répondre aux demandes.

Une difficulté est aussi la **spécificité de la santé mentale qui dépasse le travail social quotidien**. Les travailleurs sociaux pensent que les structures présentes et établies ne sont pas toujours adaptées à des personnes qui vivent la maladie mentale et la précarité. Certains processus mis en place comme les heures de rendez-vous, la révision annuelle (CPAS), les quatre jours pour trouver un établissement d'accueil (centres, hôpitaux,...) alors qu'il y a une urgence, ne sont par exemple, pas adaptés pour des publics qui sont atteints de maladie mentale. Les médecins conseils remettent également de plus en plus en cause certains constats de maladie tout en les banalisant (« *Elle joue la carte de la dépression pour ne pas aller travailler* »), tandis que certains AS peuvent également avoir de plus en plus recours aux dispositifs de soins dans le but de protéger une personne (« *Dites qu'il est malade car, en réalité, il ne s'en sortira pas* »).

Au niveau de la santé mentale, les travailleurs sociaux disent **manquer de temps** pour pouvoir se former, travailler l'aspect clinique, décoder des manipulations ou des symptômes psychologiques, travailler en réseau ou gérer leurs limites personnelles. Ces travailleurs font le constat d'une **explosion de demandes** et parallèlement, d'une **diminution des aides** ou du personnel dans certains secteurs. C'est le cas pour le secteur des aides à domicile, démunie face à des personnes en grande souffrance psychique.

Les fragilités des publics

Un autre grand axe de constats concerne les publics en situation de souffrance psychique et de précarité. D'une manière générale, les travailleurs sociaux **n'arrivent pas toujours à accompagner** des personnes qui ne vont pas spontanément s'adresser à des associations ou à des CPAS pour demander de l'aide. Comment attirer des sans-abris vers un CPAS qui porte une étiquette associée au contrôle (devoir se justifier pour obtenir un revenu) ? Comment accompagner des SDF qui semblent se complaire dans leur situation ? Comment guider des publics qui se sentent angoissés à l'idée d'être perçus comme des menteurs ou des profiteurs ? Que faire si une personne refuse l'aide qu'un travailleur social souhaite lui fournir ?

Il y a aussi des **temporalités différentes** : le temps du bénéficiaire et le temps de l'intervenant. Il y a ce que la personne dit et ne dit pas, ce qu'elle montre dans son corps, dans sa posture, ... Les situations sont complexes.

Pour les publics en situation de précarité et de souffrance psychique, les **démarches administratives** à mener pour obtenir des aides sont de plus en plus nombreuses et compliquées. Chez les publics n'ayant pas accès ou ne sachant pas utiliser Internet (fracture numérique) cela génère du stress supplémentaire. Certaines personnes vont même mettre en échec les démarches sociales en raison de leurs souffrances psychologiques.

Des publics vont également se montrer **violents ou agressifs** avec les travailleurs sociaux. Que révèle cette violence ? Est-elle un moyen d'expression de la personne en lien avec un problème de santé mentale ou simplement, l'expression d'une exaspération vis-à-vis d'un service ? Dans un tel contexte, les travailleurs sociaux doivent aussi faire attention à ne pas produire eux-mêmes de la violence.

Les difficultés de la fonction de travailleur social

De nombreux participants ont eu un grand besoin d'exprimer leurs difficultés ou contraintes quotidiennes, en tant que travailleur social. Des difficultés qui ont un impact sur leur accompagnement des publics, mais aussi sur leur propre santé mentale. Le terme de **burn-out** est d'ailleurs de plus en plus utilisé dans la profession.

Il y a d'abord les travailleurs sociaux de première ligne qui, en tant que travailleurs sociaux généralistes, se doivent de **répondre à toutes les problématiques** et qui, manquent d'informations et de spécialisations pour pouvoir accompagner les personnes, notamment atteintes de souffrance psychique. Ceux-ci estiment que ce travail est inconfortable, inversement à un travail plus spécialisé.

Il y a aussi **le quotidien** de tous les jours où les travailleurs sociaux sont aux prises avec un planning serré, un cadre de travail assez étroit et des procédures complexes à respecter. Les

travailleurs sociaux réclament du temps pour pouvoir recevoir les personnes, les accueillir, les écouter, les accompagner et **s'ajuster** à elles. Actuellement, les travailleurs sociaux ressentent l'inverse : ce sont les publics qui doivent s'adapter au cadre de travail des assistants sociaux !

Assurer un accompagnement de qualité dans le domaine de la santé mentale nécessite **un temps long**, alors que les conditions de travail des AS s'opèrent en temps court. Les travailleurs sociaux de CPAS doivent faire face à des situations de plus en plus complexes pour lesquelles ils manquent à la fois d'outils et de temps. Plusieurs assistants sociaux de CPAS de deuxième ligne ayant 25 minutes pour recevoir une personne ont trouvé que ce n'était pas suffisant. Plusieurs travailleurs sociaux ont la possibilité d'aller visiter d'autres structures ou de se former, mais cela ne réduit pas leur charge de travail qui continue à rester la même. Les délais à respecter pour élaborer les dossiers ne permettent pas une approche humaine, sociale. Ce manque de temps et de flexibilité ne permet pas d'être créatif et d'assurer un accompagnement de qualité.

On entend beaucoup de **préjugés par rapport au travail des AS en CPAS**. Il faut se rendre compte que les AS de CPAS ne choisissent pas de travailler comme cela. Les AS doivent malheureusement composer au quotidien avec un certain nombre de contraintes (financières, administratives, réglementaires,...) mais aussi avec une charge importante de dossiers qui peut perturber leur capacité d'écoute et de dialogue avec les usagers. Toutes ces difficultés augmentent la tension chez les travailleurs sociaux qui se voient confrontés aux limites de leur mission de pouvoir faire voler chaque personne de ses propres ailes.

Parmi ces contraintes, il y a également **les procédures**. Une conseillère du CPAS a l'impression que celles-ci obligent à faire rentrer les bénéficiaires dans des cases. Comment peut-on adapter les procédures aux ressources de ces personnes ? Si les législations et les procédures sont parfois encadrantes, il est néanmoins possible de « ruser » ou de s'approprier des règles ou des contraintes légales d'accompagnement pour ne pas en faire un outil de contrôle ni de sanction. C'est le cas au niveau des PIIS qui sont appliqués différemment selon chaque CPAS.

D'une manière générale, les travailleurs sociaux se trouvent **dans une situation de plus en plus précaire** et ont des difficultés à gérer cette précarité (contraintes du quotidien, violence institutionnelle, violence des publics,...). Ils témoignent d'un sentiment d'échec, d'impuissance et de lassitude, accompagné par un manque d'écoute, de valorisation et de reconnaissance de leur travail. Les travailleurs de CPAS et du tissu associatif dénoncent un manque collectif de management. La charge sociale des travailleurs n'est pas assez entendue par la hiérarchie et le sens du travail social n'est pas discuté. Ceux-ci font également le constat d'une absence de vision commune du travail social.

Un désir de qualité

Si les travailleurs sociaux se sentent précarisés par leurs conditions de travail et la complexité de leur fonction, ils n'en désirent pas moins **effectuer un travail social de qualité**. Les

travailleurs sociaux désirent créer du lien social avec leurs publics sans que cela soit vécu comme du contrôle. Les travailleurs se posent de nombreuses questions qui témoignent de leur souci de faire du travail de qualité : Comment interpeller ? Comment débloquer un dossier ? Pourquoi n'y-a-t-il pas de travailleurs sociaux le soir et la nuit pour accompagner certains publics ? Comment trouver du sens et penser le lien social ? Il y a aussi un questionnement par rapport à la vocation des travailleurs sociaux et au rôle de l'école. Tous les travailleurs sociaux ont-ils cette réelle vocation de faire du travail social ? Que font les écoles pour travailleurs sociaux ?

Une société « malade »

Enfin, plusieurs travailleurs sociaux ont fait des constats sur l'état actuel de la société. Il y a un mal être au niveau des institutions. Les mesures d'austérités se ressentent ces dernières années (cf. les exclusions du chômage). La misère est visible en rue. Toutes les personnes exclues du chômage ne se retrouvent pas au CPAS. On ne sait pas où elles sont. Les bénéficiaires augmentent, et pourtant, il y a un manque de places d'accueil dans des logements, dans des institutions ou dans des structures alternatives. Certaines personnes restent à l'hôpital alors que l'idéal serait pour elles d'occuper un appartement supervisé. Les participants ne ressentent pas d'amélioration au niveau structurel. Le contexte politique de « droitisation » et de responsabilisation met en difficulté le travail social. Il y a aussi une inadéquation entre les valeurs et les modèles de société imposés par rapport aux choix de vie des personnes. Certaines personnes déclarent que le jargon utilisé dans le monde du social est « pire » que dans le privé : significatif et symptomatique de quelque-chose qui ne va pas ou plus. Et le travailleur social n'arrive plus à dire « NON » et à s'indigner face à des mesures anti-sociales.

2. Les « réponses »

Que pouvez-vous mettre en place, directement et concrètement, au sein de vos services, au sein de vos institutions ou dans vos secteurs pour répondre à ces constats ? Qu'avez-vous en main déjà actuellement, pour changer les choses ? Qui pouvez-vous interpeller dans vos secteurs ?

Travailler en équipe pluridisciplinaire et en réseau autour des publics

Penser l'accompagnement des personnes en équipe pluridisciplinaire et travailler en réseau autour de la problématique de la santé mentale et de la précarité est très important pour les travailleurs sociaux. Travailler de cette manière leur semble à la fois porteur et efficace non seulement pour accompagner les publics, mais aussi pour leur propre quotidien.

Réponses pouvant être mises en place :

- Faire la liste de tous les intervenants autour d'une situation, d'un domaine, d'une problématique pour bien connaître leurs spécificités et leurs champs d'intervention. Il existe par exemple des travailleurs sociaux qui travaillent le soir et le week-end avec les sans-abris, au sein du « Housing First ».
- Se rencontrer, se réunir en groupe ou plus personnellement pour mieux connaître ses spécificités et déconstruire les préjugés qui peuvent planer sur des fonctions ou des institutions.
- Travailler avec des personnes de contact ou des listes de contacts individualisées, propres à chacun ou à chaque situation particulière.
- Disposer de relais et de « plans B » si son contact est malade ou n'est pas disponible.
- Privilégier les collaborations directes pour améliorer les prises en charges.
- Téléphoner directement à un SSM pour savoir s'ils ont de la place.
- Renforcer les contacts entre le CPAS et le secteur associatif pour échanger et collaborer sur les démarches à faire (contacts téléphoniques, courriers,...). Par exemple, écrire un courrier pour qu'une personne qui se rend au CPAS présente son document à l'accueil et puisse directement arriver au bon service.
- Dégager des méthodologies de travail communes entre le CPAS et le secteur associatif.
- Il existait précédemment un poste de psychologue au sein du DAS du CPAS de Schaerbeek. Pourquoi a-t-il été supprimé ?
- Chaque institution a ses missions, ses terrains d'intervention, son territoire. Bien connaître les institutions qui peuvent répondre à une demande ou à une attente évitera d'attendre d'une institution plus que ce qu'elle n'est capable de donner. Cela permettra également de s'adresser directement au bon endroit.
- Intensifier les collaborations entre le CPAS et le tissu associatif, notamment par le travail de la CASS.
- Les Maisons Vertes à Bruxelles sont des lieux où on peut prendre/donner du temps sans compter, dans des espaces de rencontre et des espaces de parole entre parents. On peut échanger ses questions, ses expériences et découvrir en soi ou avec les autres, des pistes parfois surprenantes dans un métier de parent toujours en construction. C'est aussi des lieux où on crée du lien et où s'effectue un véritable travail de prévention. (<http://www.lesmaisonsvertes.be>)
- Ne pas hésiter à appeler le SMES, les services de santé mentale, Hermès+, les équipes mobiles du projet 107,...

Renforcer l'accompagnement des publics en s'adaptant davantage à eux

Laisser du **temps** aux publics, **s'adapter** à eux (plutôt que de leur demander de s'adapter au cadre de travail des travailleurs sociaux), **déconstruire les préjugés** qui planent sur eux et leur offrir un cadre d'accueil bienveillant, serein et moins contrôlant, sont les principaux aspects

que les travailleurs sociaux ont mentionné pour pouvoir mieux accompagner ce public de personnes en situation de souffrance psychique et de précarité.

Réponses pouvant être mises en place :

- Donner des renseignements d'ordre administratif dans la langue maternelle des publics.
- Parler dans la langue maternelle de la personne, par exemple, arabe, peut aider la personne à communiquer.
- Traduire les informations dans la langue des primo-arrivants pour s'assurer que ceux-ci comprennent bien.
- Faire appel à un interprète pour être sûr de bien comprendre les situations et de se faire comprendre par le bénéficiaire. Le SeTIS Bruxelles travaille actuellement à renforcer l'interprétariat au CPAS de Schaerbeek.
- Donner des cours de citoyenneté pour permettre aux publics de mieux comprendre le système belge.
- Accompagner directement une personne dans un service ou dans un lieu d'accueil.
- Téléphoner à un service devant le bénéficiaire pour lui transférer de la confiance.
- Dégager du temps structurel pour travailler avec un public sur le long terme, créer de la confiance avec la personne et cheminer avec elle.
- Au niveau des cours de langues, différentes associations se sont mises ensemble pour aboutir à un accord commun de remettre automatiquement une attestation d'inscription aux cours de langue avec au verso une lettre qui peut être complétée pour ne pas entrer dans un système de contrôle.
- Mettre les publics dans une situation sereine. Pour apprendre et suivre des cours de langue, les AS des CPAS doivent se rendre compte qu'il faut laisser du temps aux bénéficiaires pour apprendre. Il n'est pas possible d'être intégré en un an au niveau de l'apprentissage d'une langue.
- Offrir des moments de répit aux publics, tout en leur donnant la garantie et l'apaisement qu'ils continueront à être accompagnés.
- Rester calme en cas de violence des publics. Se sentir en sécurité permet de garder ce calme. Faire attention à la manière dont on organise l'accueil dans la salle d'attente. Proposer à la personne de déposer toute son agressivité d'un coup et ensuite, lui donner un verre d'eau ou un café permet de prendre en considération la personne dans ce qu'elle vit.
- Interpeller les SSM. Ne pas hésiter à les appeler.
- Expliquer aux bénéficiaires les contraintes institutionnelles des travailleurs sociaux et mettre cela directement en place dans le dialogue avec la personne.
- Activer certains leviers avec la personne, plutôt que de faire les choses à sa place.
- Résister au courant dominant qui voit les publics comme des profiteurs. Bloquer ces pensées disproportionnées disant qu'un usager est un menteur, un escroc...
- Faire appel à d'autres associations qui accompagnent le bénéficiaire et faire appel aux AS du réseau.

Résoudre les difficultés dans la fonction de travailleur social

Dégager **du temps** pour les travailleurs sociaux et leur permettre d'avoir **des espaces d'écoute et de parole** pour s'exprimer sur leurs conditions de travail au sein de leur organisation sont les principales pistes que les travailleurs sociaux ont dégagées afin de résoudre les difficultés de leur fonction.

Réponses pouvant être mises en place :

- Dégager un temps de travail structurel pour que les travailleurs sociaux puissent se former, prendre du recul.
- Dégager un temps de travail structurel pour que les travailleurs sociaux puissent échanger et travailler en réseau.
- Dégager un temps de travail structurel pour que les travailleurs sociaux puissent recevoir leurs publics, créer de la confiance et cheminer avec eux.
- Dégager du temps au début d'une situation est toujours gagnant sur le long terme.
- Consacrer plus de temps aux bénéficiaires.
- Apprivoiser le concept de santé mentale. Renforcer la formation des travailleurs sociaux, spécialement en ethnopsychiatrie.
- Mettre en place un système de supervision ou prendre part aux supervisions.
- Faire en sorte qu'une organisation soit plus soutenante pour écouter les travailleurs sociaux et fournir des réponses aux malaises ou aux difficultés exprimées.
- Manager les travailleurs.
- Permettre aux AS de discuter de situations avec d'autres, afin de les examiner ensemble : aller en visite à domicile à deux permet d'entendre des choses différentes, de prendre du recul.
- Partager les connaissances.
- Faire petit à petit, une chose à la fois même si cela prend plus de temps.
- Mettre en place des intervisions.
- Contacter le Comité de Vigilance en Travail Social qui peut jouer un rôle d'information et de soutien pour les travailleurs sociaux.

Relayer les résistances en haut lieu

Parler des difficultés qu'ils vivent n'est pas suffisant. Il est nécessaire, pour les travailleurs sociaux, de relayer plus haut celles-ci, tant au niveau de leur hiérarchie, qu'à un niveau plus politique, en participant à des manifestations du secteur non marchand par exemple.

3. Recommandations et questions

Quelles sont vos recommandations, vos souhaits pour l'avenir, sur un plus long terme ? Quelles sont les grandes questions que vous désirez relayer vers les institutions ou vers le politique ?

Encourager le travail pluridisciplinaire et en réseau

Les travailleurs sociaux souhaitent que soit encouragé le travail en réseau, via des **espaces structurels de travail** servant à partager des expériences, à échanger transversalement et à élaborer des revendications. Il est aussi important que les travailleurs sociaux sortent de leur milieu habituel en allant visiter, observer, se former ou faire un stage dans d'autres structures. Les **comités de travailleurs sociaux** peuvent se créer pour faire remonter des observations ou des réalités de terrain vers la hiérarchie ou vers le politique.

Les travailleurs sociaux plaident pour que le travail pluridisciplinaire puisse être **réalisé légitimement avec du temps et des moyens nécessaires**. Les médecins traitants occupent des rôles fondamentaux dans la vie des publics : il est important de les associer aux débats.

Impliquer les publics

Il est plus que jamais important de ne jamais oublier de faire **du travail social au service des publics**, en ayant du temps et de l'empathie tout en tissant un lien très étroit entre ce travail et la réalité.

Les travailleurs sociaux recommandent aussi de créer des groupes de soutien pour les publics, avec les publics eux-mêmes, de façon à ce qu'ils interviennent dans l'élaboration de solutions.

S'attaquer aux causes des problèmes de santé mentale en amont

Il est essentiel de s'attaquer aux causes des problèmes de santé mentale en amont comme le **manque d'emploi**, le **manque de logement** d'accueil et de logement décent, mais aussi, le **recul des droits humains fondamentaux** ! Il est important d'interpeller les niveaux politiques concernés par rapport à toutes ces problématiques, et de relever les situations de non-droits persistantes s'appliquant à certains publics.

Il est important de penser à des dispositifs d'accueil, de traitement et de soin qui pourront passer outre les symptômes en allant au-delà de l'idée première : « *Cela ne marchera pas avec ce genre de profil !* ».

Une responsabilité politique !

C'est une responsabilité politique si les bénéficiaires augmentent et qu'il n'y a pas d'amélioration structurelle. C'est aussi une responsabilité politique si la santé mentale des travailleurs sociaux est impactée par les conditions dans lesquelles ils travaillent. Le **non**

marchand est **insuffisamment financé**. Il est nécessaire d'en augmenter son budget. Il est également important de **dénoncer** certains dispositifs légaux qui impactent négativement les personnes à partir d'exemples. Un changement de gouvernement pourrait permettre de modifier les politiques et les réglementations en vigueur dans le secteur. Les assistants sociaux doivent se remettre dans une **logique de droits sociaux à défendre** ! Agir ensemble, collectivement et ne pas rester seul.

Repenser le travail social et l'accompagnement des publics

Le travail social doit être repensé aujourd'hui, en prenant réellement en compte le quotidien des travailleurs sociaux ! Il est important de **revenir aux fondamentaux de l'accompagnement** avec moins de contrôle, mais aussi de faire confiance au travailleur social en lui accordant plus d'autonomie dans son travail. Il est nécessaire de travailler le lien, d'ouvrir du temps et des espaces structurels pour échanger, se former, prendre du recul, se repositionner, réfléchir ou partager. Il est nécessaire de **repenser le management** et d'accorder plus de temps à la gestion des équipes. Il appartient également au milieu scolaire (les écoles) de bien préparer les travailleurs sociaux à leur vie professionnelle en faisant des liens étroits entre leurs cours et le terrain.

Que changer dans la formation des assistants sociaux ? Comment réhabiliter le travail social ? Comment rester vigilant par rapport aux PIIS afin qu'ils soient un programme humain et un outil aidant ? Au service de quelles valeurs travaille-t-on en tant que travailleurs sociaux ? Les travailleurs sociaux ont l'impression de vivre dans une société qui met de plus en plus en avant les projets et les résultats. **Une société qui évalue plutôt que d'accompagner ou de soutenir**. Pourquoi ne pas accompagner les publics sans les juger, sans rentrer dans un diktat de résultats et d'évaluations ? Pourquoi ne pas créer un Ordre des Travailleurs Sociaux (comme au Canada) ? (<https://otstcfq.org/>). En Belgique, le Comité de Vigilance en Travail Social en Belgique est un bon contact (<http://www.comitedevigilance.be>). Leur manifeste en travail social est un outil à disposition des travailleurs sociaux qui a également pour ambition de servir d'outil d'interpellation des acteurs politiques pour faire valoir le point de vue du terrain. Indépendamment des pressions et des contraintes, il est important que tout travailleur social conserve sa capacité personnelle à réfléchir en gardant constamment **une possibilité personnelle de penser, de communiquer, d'inventer et de créer**.

Un tout grand merci aux animateurs, aux personnes ressources, aux scriptes et aux participants de chaque atelier sans qui cette synthèse n'aurait pu voir le jour !