

9èmes ASSISES NATIONALES DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

ATELIER 6 : LE TEMPS DE COMMUNIQUER

Quelles pratiques pour mieux appréhender le temps face à l'importance des médias ?

AVERTISSEMENT : ces verbatim sont rendus publics pour permettre au plus grand nombre de bénéficier de la richesse des débats des Assises, mais nous attirons votre attention sur le fait qu'il s'agit d'une restitution brute des propos prononcés non revue par leurs auteurs, et à replacer dans un contexte de prise de parole publique orale à un moment spécifique. Une synthèse des propos plus lisible est disponible dans le Bulletin de la protection de l'enfance de décembre 2016 sur le site du BPE.fr (<http://lebpe.fr/lebpe/boutique/page/7/>)

Fil Rouge

Pour mobiliser l'ensemble de la société sur les enjeux de la protection de l'enfance, notamment dans son volet prévention, le vecteur médias est essentiel. Or le plus souvent ce sujet n'est abordé qu'à l'occasion de faits divers dramatiques, privilégiant un traitement émotionnel, souvent à charge envers les professionnels et les responsables de cette politique et, au final, contre-productif pour les enfants concernés. Parmi les principales explications avancées par les médias, la difficulté à faire coïncider les impératifs de temps de traitement et de diffusion de l'information avec les temps de réaction et d'explication des sources les mieux informées. Comment mieux synchroniser ces temps ? Quelles implications en termes de posture, de responsabilité, de formation, cela recouvre-t-il pour les professionnels et leurs responsables ?

ANIMATION

Modérateur: Alain Grevot : conseiller Protection de l'enfance à l'Observatoire national De l'Action Sociale.

Rapporteur: Léo, président de l'Adepape de Paris, administrateur de la Fnadepape.

Discutants: Marc Houver, directeur général des services du Conseil départemental de la Moselle ;

Mohamed L'Houssni, directeur de l'association A-Rétis ; **Mathieu Garnier**, expert en communication de crise, directeur de Cabinet d'un maire d'une commune francilienne ; **Christophe Robert**, rédacteur en chef de presse spécialisée ; **Jean-Marc Lauer**, rédacteur en chef du Républicain Lorrain et de l'Est Républicain.

Grand témoin étranger: Claire-Anne Sevrin, responsable des campagnes mass média au sein du projet Yapaka, initié par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles(Belgique).

Cet atelier ne présente pas d'expérience à proprement parler puisque la thématique invite exclusivement au débat, entre les discutants invités et le public.

La thématique avait été abordée lors des Assises 2015 mais sur un temps qui n'avait pas permis de débat avec le public, pourtant très demandeur de poursuivre les échanges sur cette problématique.

Alain Grevot

Merci de participer à cet atelier consacré au temps de communiquer. Avant de vous présenter un peu les discutants et de vous donner quelques indications sur la méthodologie de travail de cet atelier, j'aimerais vous rappeler un peu pourquoi aujourd'hui, en 2016, dans ces neuvièmes assises, il y a un atelier particulier consacré à cette question. Les toutes premières assises de la protection de l'enfance en avril 2006 se sont tenues à Angers et elles s'inscrivaient dans le sillage de l'affaire d'Angers qui secoua le monde professionnel de la protection de l'enfance parce que ce fut la première grande mise en cause du monde professionnel de la protection de l'enfance en parallèle d'une affaire criminelle. Ce qui fut discuté c'est l'efficacité de la politique publique de la protection de l'enfance. Il se trouve que cette affaire suivait de peu la publication de l'ouvrage en 2004 de Maurice Berger, ouvrage tant clinique que polémique intitulé « l'échec de la protection de

l'enfance », un livre qui connut un énorme écho médiatique dans la presse nationale et les médias nationaux. Ensuite, les sixièmes assises se sont déroulées en février 2013 au Mans quelques mois après le procès dans la même ville des parents de l'enfant Marina Sabatier, morte en 2009 des suites de tortures et d'actes de barbarie commis par ceux-ci. Et ce procès d'assises, plus encore que celui d'Angers tourna au procès des acteurs de la protection de l'enfance par les grands médias (en tout cas par certains), par les associations partie civile et aussi par des blogs d'experts traitant de ce domaine.

En 2014 à Lille aux septièmes assises fut présenté le rapport commandé par le défenseur des droits et du défenseur des enfants qui traitait des conséquences de la mort de Marina Sabatier et là encore ce rapport et sa présentation fut largement traité par les médias nationaux. Dans ce rapport on abordait la question de la communication des services de la protection de l'enfance à propos d'évènements dramatiques. En 2014-15, il y a eu deux documentaires diffusés par des chaînes de télévision à forte audience qui se caractérisèrent par une critique acerbe tant de l'efficacité du dispositif d'alerte et de repérage que de la qualité et de la probité des différentes prises en charge des enfants et des adolescents accueillis par l'aide sociale à l'enfance. Les réalisateurs de ces documentaires ne cachèrent pas que l'angle d'attaque était à 100 % à charge de leur travail, était fortement influencé par l'attitude des professionnels du secteur, qu'ils soient travailleurs sociaux ou cadres dirigeants, qu'ils soient du secteur public ou du secteur associatif.

L'an dernier aux huitièmes assises à Rennes pour la première fois, une table ronde fut consacrée au sujet de la communication. En conclusion de cette table ronde l'année dernière, Gèneviève Avenard, défenseur des enfants déclara : « L'enjeu est aujourd'hui celui de la transparence avec un véritable challenge pour les professionnels, savoir parler simplement et clairement de ce travail qui est si complexe sans cacher la complexité ; parler des doutes, de retours en arrière, des échecs, du droit à l'erreur mais aussi l'engagement et des réussites. » Elle concluait en disant « Il faut sortir impérativement d'une posture défensive pour élaborer un projet de communication offensif. » Et ce sera là le fil conducteur de notre atelier aujourd'hui avec des discutants qui seront autant sur cette table que parmi vous, car nous avons la chance d'avoir un atelier à taille humaine (maximum 96) donc je compte sur vous pour apporter vos témoignages, vos suggestions, vos réflexions sur cette question : on est là pour ça. Il n'y pas de présentation d'expérience, on va juste commencer par faire un petit tour du sujet avec les personnes à cette table et ensuite ce sera un échange entre vous, entre nous et les présents à cette table.

Cet atelier je l'anime : Alain Grevot, je suis conseiller sur les questions de la protection de l'enfance à l'Odas, également en charge d'une mission pour le défenseur des enfants sur le thème de la continuité territoriale, sur les familles qui passent d'un département à un autre ou qui bougent à l'intérieur d'un territoire. La charge délicate de rapporter le contenu de cet atelier cet après-midi revient à Léo qui représente les Adepape et qui a déjà eu l'occasion de participer à des assises, notamment à cause de son implication dans la recherche par les pairs conduite par Pierrine Robin. Je vais laisser chaque discutant se présenter plus avant en répondant à une première question que je vais poser à chacun. Ce que je vous propose c'est d'aborder tout au long de la matinée des sujets comme « comment faire connaître les missions et les engagements qui sont les vôtres ? » aux médias nationaux, locaux mais aussi aux élus de vos départements, des communes, des associations ou encore de vos proches, de vos amis de vos voisins, pour que l'évocation des missions de la protection de l'enfance ne soit pas que le fait de l'émotion, voire l'effroi suscité par les morts d'enfants du fait de maltraitance ou de négligence. Autre thématique : comment concilier communication sur la mission et déontologie en matière d'informations nominatives ? Pour les professionnels de l'action sociale éducative, comment ne pas s'enfermer, se protéger dans le silence à propos d'une situation ou d'une action judiciaire pénale en cours ? Comment faire aussi pour les enfants, les adolescents, les jeunes adultes sujets de la protection de l'enfance, ou de suppléance familiale, ne soient pas stigmatisés par le silence ou la communication maladroite des professionnels ou les institutions qui les emploient, notamment à propos de situations courantes comme les interrogations relatives à la prise en charge dans une famille d'accueil, les questions de licenciement de familles d'accueil ? Pas beaucoup de départements ont échappé à des polémiques autour de leur action en la matière.

Interrogations aussi suite à un accident ou un incident impliquant un jeune vivant en maison d'enfants, ou un groupe de jeunes en maison d'enfant, lieux de vie ou autre. Ou encore comment faire face à la médiatisation via la presse ou les réseaux sociaux aujourd'hui de la souffrance ou du désespoir d'un parent qui conteste une décision judiciaire ou administrative ?

Donc nous allons commencer notre atelier par un tour de table qui permettra de faire connaissance avec les discutants ici présents puis je me tournerai vers vous, on recueillera trois/quatre réactions ou commentaires, on les mettra en discussion autour de cette table et ainsi de suite. Le but de l'atelier est de faire ressortir un certain nombre de propositions, de suggestions qui répondent à ce que Geneviève Avenard demandait l'année dernière, comment bâtir aujourd'hui une communication positive autour de tout ça ?

Je vais commencer en m'adressant à Marc Houver, directeur général des services du Conseil départemental de la Moselle en lui demandant comment un département peut concilier sa communication sur sa mission et son offre préventive d'un côté, sa mission de suppléance, mais aussi sur sa fonction de surveillance et de contrôle ?

Marc Houver

Merci Monsieur Grevot. Nous avons dit que nous ferons dans la simplicité, vous avez entendu la question, d'une simplicité biblique évidemment. Moi je vais avant tout essayer de parler simple si vous en êtes d'accord, déjà pour vous dire que lorsque j'ai reçu cette question j'avoue avoir été un tout petit peu inquiet : qu'est-ce que vous voulez qu'on dise de plus ou de nouveau sur ce qui a été dit au colloque l'année dernière, qui était un colloque qui sur le fond a beaucoup apporté. Mais si on revient sur cette question c'est qu'effectivement c'est une question tout à fait prégnante, tout à fait essentielle pour une collectivité telle que la nôtre qui a la solidarité en charge et l'enfance notamment.

Si on en parle c'est que le problème reste encore entier et qu'à chaque fois il faut recommencer. Moi je vais commencer par vous répondre de manière très simple pour ne pas me défilier. Je crois qu'il faut communiquer tout le temps pour ne pas avoir à communiquer juste en période de crise. Pour communiquer, il faut déjà avoir quelque chose à communiquer, il faut un projet. Ce projet on l'a beaucoup travaillé avec les équipes, avec le président du Conseil Départemental qui nous a fixé une vision prospective, une vision de l'objectif à atteindre. Cela se traduit sur le terrain par de l'action au quotidien avec l'ensemble des professionnels, des retours sur expérience permanents, et, ça fait partie de la communication, le contrôle et l'évaluation de tous les instants. Alors c'est qu'on a fait en Moselle, on a affiché le programme, une formule du président du Conseil Départemental et qu'il a évoqué hier dans le propos introductif c'est : « l'enfance, grande cause départementale en Moselle ». Une fois le programme affiché, il faut savoir le mettre en œuvre : ça a été des assises de l'enfance et de la famille qui se réunissent régulièrement, on met nos partenariats à l'air libre devant les médias, pas juste entre nous. On essaye de sortir de notre bulle. Sur le projet on a essayé d'individualiser les parcours, multiplier les petites structures pour bien prendre en charge l'enfance plutôt que les antécédents des grosses structures et on a essayé d'être juste sur le fonds –permettez-moi l'expression elle est volontairement un peu provocatrice, et sexy sur la forme, parce qu'on a des choses à vendre en matière de l'enfance, on a à valoriser nos actions.

Sexy sur la forme, ça a été montré hier dans un petit film, c'est cette opération sur les belles rencontres. Pour attirer le regard du public vers des enfants qui ont besoin qu'on s'intéresse à eux parce qu'ils ont été violentés par la vie, eh bien il faut avoir des têtes de gondole. Ces têtes de gondole que nous avons trouvées ce sont de grands sportifs, des gens qui interviennent dans le domaine de la culture, des grands sportifs en matière de handisports aussi, pour montrer que la vie est faite de beaucoup de difficultés, en tout cas montrer à ces jeunes qu'ils nous intéressaient, pour montrer qu'ils nous intéressaient, leur montrer qu'ils étaient des enfants à part entière. Pour que ça marche il faut une mobilisation H24 si vous me permettez l'utilisation d'une terminologie un peu militaire, des équipes qui font un travail au quotidien, qui est bien relayé par un président du Conseil départemental qui mouille le maillot dans ce domaine qui porte la dynamique. Excusez-moi, je vais un peu parler pour ma part, une direction générale des services qui veille en permanence à la fois

pour la transversalité, pour que l'enfance ne soit pas juste l'affaire de la direction de la solidarité mais concerne également l'ensemble des autres directions du département. C'est également deux agents à mes côtés, l'une Dominique Friedrich qui venait de la direction de la solidarité et qui avait une expérience particulière sur ces questions et Sophie Schwarz-Koehler à mes côtés également au niveau de la direction générale qui avait une appétence particulière pour ces questions, et j'ai là deux personnes qui veillent au grain en permanence.

Veiller au grain c'est veiller à l'éventuelle crise, mais c'est également (voir l'article un peu désagréable qui sort sur tel ou tel secteur), mais c'est également veiller au grain à ce que nous communiquions tous. C'est quelque chose qu'il faut rappeler en permanence parce que très sincèrement ce n'est pas franchement dans la culture des travailleurs sociaux et c'est tout à leur honneur. Le travailleur social n'aime pas communiquer parce qu'il a construit une relation dans le silence, dans la confiance, dans le secret des choses dites, donc par définition communiquer pour un travailleur social ce n'est pas simple. Nous leur avons un peu forcé la main. C'est facile quand on a une formation généraliste comme moi mais c'est aussi ce qui permet de bons échanges d'expérience. Quand je dis ça, je ne dis pas qu'on a trouvé la martingale, loin s'en faut, car lorsqu'on a entre 1 700 et 1 800 enfants à charge, en responsabilité, dont on se sent un peu les papas et les mamans, je dis ça comme ça, on est bien sûr jamais à l'abri d'une casse. Il faut être très humble et une casse est humainement insupportable, je ne vous apprend rien, moi j'en ai connu quelques-unes, dont une qui me reste sur le cœur, un ado dont nous avons la charge et qui est décédé accidentellement à Woippy. C'est à ce moment-là que la pratique vous fait entrer dans la théorie de la communication, car il faut à ce moment savoir communiquer alors même qu'on a envie de tout sauf communiquer. Parce qu'il faut tout d'abord encaisser cette mort dont on se sent responsable, mais il faut communiquer et là on rentre dans la communication de crise, celle où on doit montrer qu'on a rien raté, celle où on montre qu'on a mis en œuvre tous les moyens, et ça, comme l'a dit Monsieur Grevot, c'est de la communication défensive, quoi que vous fassiez. Quand vous êtes en communication de crise, et même en communication normale, il faut demander à des muets de parler, voire de crier, parce que des fois il faut crier fort pour être entendu, et ça c'est une révolution culturelle. Les muets sont nos professionnels du travail social à qui on demande de communiquer car nous sommes dans une société de communication. On n'a pas le choix et c'est embêtant car il faut faire cohabiter deux mondes, celui des travailleurs sociaux qui ont le culte du secret pour des raisons tout à fait légitimes et normales et des médias qui détestent le secret car on part du point de vue que quand il y a secret il y a forcément volonté de cacher, alors que ce secret est le secret de la protection et pas de l'omerta. Que veut donc cacher cette administration ?

Là, on rentre dans une stratégie qui relève au mieux de l'art de funambulisme et au pire du vortex où tout ce que vous allez dire, comme dans les séries américaines, pourra être retenu contre vous. Dans la communication en matière de la protection relative à l'enfance et à l'enfance en danger notamment, c'est un peu comme si on devait exécuter une partition dont la fausse note serait la règle. Car on ne communique pas sur des situations humaines, c'est impossible de bien communiquer sur des situations humaines. On témoigne de situation humaine, mais on ne communique pas dessus, et le jeune Florent hier en a été je pense l'un des meilleurs exemples : il a apporté un témoignage qui vaut toutes les communications du monde, mais qu'on ne saurait porter en tant que telle quand on est au plus profond de la crise. C'est là où la communication est compliquée car c'est quand l'enfant est au centre, qu'il est au centre de l'attention des médias qu'il faut le protéger. C'est là qu'il faut encore plus communiquer, le protéger et communiquer dans ces cas-là ça veut dire encaisser les coups, oser dire des choses à la presse, ne pas se défilier, répondre honnêtement, donner sa vérité, expliquer les choses. Et ce n'est pas simple car croyez-moi le lendemain vous attendez le journal avec fébrilité pour ce qui a été dit. C'est compliqué car il faut assumer ce qui a été retranscrit dans la presse et il faut le porter devant ses patrons, et là pour revenir sur la notion de temps qui est le fil conducteur de ses assises ; les élus cultivent le temps de la fébrilité, et ce n'est pas leur faire offense de leur dire ça. Pour eux c'est important, ils sont fébriles face à la mauvaise information qui risque de le mettre en difficulté. On est là aussi comptable de l'opinion publique qui elle est dans le temps de l'immédiateté et l'opinion publique sait comment

nous aurions dû faire. Si vous me permettez un parallèle douteux mais d'actualité mais l'équipe de football, on est 60 millions de sélectionneurs mais aussi 60 millions de parents potentiels. On le sait même quand on n'a pas eu d'enfants et on le sait encore mieux car si on en avait eu on aurait fait les choses différemment.

Il faut communiquer pour tous ces publics et communiquer pour ces agents qui sont dans le temps de la carrière, par du carriérisme, et avoir un accident de parcours est toujours quelque chose de difficile où il faut que la communication les protège du risque du métier. Et bien sûr il y a le temps de l'enfant, cela a été bien dit hier sur l'intervention philosophique : l'enfance, elle est faite une fois pour toute, elle n'est faite qu'une fois dans sa vie. C'est compliqué aussi et je le répète pour conclure et brièvement parce que je sais que le temps nous est compté : on ne communique pas sur des situations humaines mais on n'a pas le choix et la meilleure façon de communiquer sur nos actions est de communiquer tout le temps. La communication c'est quoi : c'est la fierté de ce qu'on assume, être fier de ce qu'on assume comme mission dans la prévention, dans tous ces secteurs que vous connaissez aussi bien que moi, mais en tout état de cause on n'a pas le choix, c'est une nécessité absolue qu'il faut essayer de partager sans faire des coups de coms, car c'est ce qui nous a été reproché au début, avec le président on s'est dit qu'on allait mettre en lumière des secteurs pour lesquels les élus n'ont rien à gagner. On va les mettre en lumière parce que justement c'est la mise en lumière qui permettra à ces jeunes de se développer correctement et ça c'est aller à l'encontre d'une culture qui n'est pas profondément la nôtre.

Alain Grevot

Merci Marc. Alors je vais me tourner maintenant vers Jean-Marc Lauer qui est rédacteur en chef du Républicain Lorrain, fin connaisseur de la pression quotidienne régionale et à qui j'ai demandé : mais peut-on réellement intéresser les lecteurs sur ce sujet de la protection de l'enfance sans qu'il y ait une forte dose d'émotion dans l'article qui le concerne ?

Jean-Marc Lauer

Votre question Alain c'est « est-ce qu'on peut intéresser un lecteur sans produire une dose d'émotion dès lors que l'on parle de l'enfance ? » J'espère bien que oui car sinon ce serait d'une certaine manière faire injure au travail que vous faites, qui est un travail quotidien, qui n'est pas un travail que l'on retrouve dans le champ du fait divers ou du fait sociétal. Alors c'est vrai qu'il y a peu de temps on a eu une affaire où on avait titré « on veut nous les enlever parce qu'on les aime trop ». C'est sûr que ça rejoint la question que vous posez. Je crois que d'une certaine manière ça pose la problématique qui nous réunit aujourd'hui et l'ambition qui est de répondre à la question comment favoriser une meilleure communication, une meilleure relation entre la presse, les journalistes, et vous qui travaillez dans l'ombre. Vous faites ce que vous avez à faire, vous êtes rarement sur le devant la scène et l'intérêt ce n'est pas d'être au rendez-vous du fait divers ou sociétal. Ce que je souhaiterai dans mon propos liminaire c'est de vous donner quelques clés de compréhension sur la réalité de la pression quotidienne régionale aujourd'hui. Vous pardonneriez le côté trivial de mon propos ce sont des choses pratico pratiques, je ne sais pas d'où vous venez mais j'imagine que pour un certain nombre d'entre vous vous travaillez avec des journaux comme le Républicain Lorrain, l'Est Républicain ou Vosges matin, enfin de même nature, la presse quotidienne régionale qui, je le dis pour avoir des contacts avec de nombreux homologues rédacteurs en chef de ce type de journaux assume son humilité. On essaye d'être proche des gens et c'est la première réalité sur laquelle je souhaiterai m'arrêter, c'est la proximité.

C'est une proximité géographique qui d'une certaine façon pour vous doit vous aider. Autrement dit un journaliste il est accessible. J'imagine Mohamed que vous devez connaître les gens du Dauphiné libéré à l'agence, ce sont des gens qui ne sont pas inaccessibles. Mais si on ne veut pas les voir, si on ne les saisit pas, vous risquez de les rencontrer le jour où il y aura un problème. C'est cette proximité, elle est dans l'information mais aussi dans ceux qui la portent, elle est incarnée. On a aussi la chance d'avoir, et c'est le revers de la médaille pour les politiques, on a un maillage par le biais de nos correspondants de presse, puis qu'on a peu ou prou un correspondant par commune. On a un filet

avec un maillage très serré et quand il y a une information la plupart du temps elle remonte, on en a connaissance. C'est assez compliqué de mettre ça sous le tapis car on a cette chance d'avoir un maillage très serré. C'est une chance pour nous mais aussi une chance pour vous parce que ça vous offre une proximité des interlocuteurs. Toujours dans le champ de la proximité il n'y pas que la proximité géographique il y a aussi la proximité des sujets concernant. On sait assez bien qui sont nos lecteurs et ce qui les intéressent. On revient à la question première, est-ce qu'il faut toujours de l'émotion, eh bien non. C'est sûr que quand il y a une dose d'émotion, dans des cas emblématiques, l'audience est plus importante mais le vrai travail n'est pas là. On sait que la famille, on tend régulièrement le micro à nos lecteurs, on fait des études de lecteurs et on sait que nos lecteurs lisent la famille arrive dans le trio de tête, tout ce qui concerne la famille ou la santé arrive dans le trio de tête des sujets qui les intéresse, et donc on peut se saisir de ces sujets pour les proposer, on doit même s'en saisir.

L'autre aspect à côté de la proximité c'est évidemment la réactivité. Alors la réactivité, pour être réactif il faut un interlocuteur, car si un cas se présente ou qu'il y a une difficulté particulière, à qui allons-nous nous adresser. C'est un des aspects fondamentaux de la démarche, c'est qu'avant que cela ne survienne et même dans le fonctionnement normal que vous menez, il faut aller vers la rédaction. Il ne faut pas hésiter à aller vers une rédaction, lorsqu'on a un projet, créer ce lien. C'est un fil qui à un moment ou à un autre est susceptible de faire passer beaucoup de choses plus facilement. Cette réactivité qui se fait parfois au détriment de la qualité de l'information, le point fondamental de notre métier est de vérifier cette information-là, lorsqu'on est saisi. Prenons le cas hyperbolique d'une famille qui va nous saisir en disant on veut m'enlever les enfants en famille d'enfant, on va prendre le soin d'appeler et on va identifier les interlocuteurs.

La difficulté et je pense que les autres en parleront, c'est parfois le mutisme de nos interlocuteurs qui disent « ah moi je ne peux pas parler. » Ah oui mais qui parle alors ? Eh ben je... Et là vous introduisez cette notion de suspicion : est ce qu'il y a quelque chose à cacher ? C'est très très important d'organiser en amont autant se faire que peut une partie de la communication : qui parle à un moment donné, c'est aussi le constat que nous avons fait, que parfois on nous renvoie face un interlocuteur qui n'a pas une parfaite maîtrise du sujet parce que l'opérationnel sur le terrain est parfois dépossédé, et qu'il nous conviendrait mieux à un moment ou à un autre de pouvoir avoir accès à un interlocuteur S-qualité qui sait de quoi il parle, quand il y a une difficulté mais que... Lorsqu'on expose un projet, lorsqu'on a mené une action il y a parfois, et pardonnez-moi d'être cash, de la récupération de l'action politique, de l'action publique. Oui mais elle est portée par le terrain, par des gens qui savent de quoi ils parlent et nous avons besoin de ces informations-là, et il faut savoir parfois qui parle. Donc, cette relation de confiance parce que c'est de ça dont il s'agit, elle ne se décrète pas, elle se tricote, parce qu'au fur et à mesure des relations qu'on ne peut avoir et tout ça c'est patiné de patte humaine. Vous travaillez dans votre domaine, les journalistes ne sont pas des gens qui lévitent : ils ont une famille, ils sont père, mère, ils vont peut-être dans la même boulangerie que vous, donc il faut créer ce lien-là. Il me semble essentiel pour qu'on puisse à un moment ou à un autre sur des sujets plus ou moins difficiles être dans le champ de la confiance.

Je n'aime pas le off : off ça veut rien dire. Ça veut dire qu'on se cache derrière une information qu'on ne veut pas délivrer mais en même temps on se sent dans l'obligation de la dire, il faut recontextualiser. Quand on est dans le champ de la confiance à il faut recontextualiser parce que toutes ces problématiques et ça a déjà été dit dans les colloques précédents c'est quelque chose de complexe, très compliqué. A partir de là il est important de recontextualiser quelques, c'est vraiment très important. Vous dire également que cette réactivité elle est indispensable aujourd'hui parce que si je suis rédacteur en chef de trois journaux qui couvrent la Lorraine et la Franche-Comté, depuis trois/quatre ans et depuis une année particulièrement, et vous le voyez également dans vos régions, il y a une accélération de la mise en ligne de l'information sur nos sites. Ce sont de vrais politiques éditoriales aujourd'hui ou auparavant on attendait le journal dans la boîte aux lettres, on lisait le journal, donc on était dans un rendez-vous qui se situait à une certaine heure. Là, c'est terminé. Toute information dont on a connaissance va être en ligne dans le ¼ d'heure. Donc, ça aussi ça modifie la donne pour vous, pour tous les interlocuteurs qui n'ont plus le temps de s'organiser pour

dire qui parle, comment on parle, comment on réagit. Donc ça c'est une donnée très importante juste pour vous dire dans le périmètre des trois journaux, c'est 1,5 millions de pages vues tous les jours, à titre de proportion, un autre moyen d'accéder à l'information. Si vous rajoutez à ça les réseaux puisqu'un certain nombre d'informations nous les poussons sur les réseaux sociaux : on a rien que pour le Républicain Lorrain 120 000 personnes qui nous suivent sur Facebook, on a des notifications qui lorsque vous êtes en réunion on vous signale que telle équipe a gagné mais on peut aussi dire qu'une affaire a été révélée de maltraitance dans un secteur du fin fond de la Moselle est. Il est aussi nécessaire pour vous de vous y adapter. Comment la prendre en compte et c'est un courant fort et qu'on n'arrêtera pas. Ça ne veut pas dire qu'on va faire une information au rabais, bien au contraire sur le web mais en revanche elle est encore plus synthétique et c'est un autre point de la presse papier régionale, c'est qu'aujourd'hui les journalistes spécialisés vous n'en avez quasiment plus. Autrefois, vous aviez des spécialistes des affaires sociales, économiques, mais des spécialistes à proprement parlé il en existe très très peu dans nos rédactions. Donc, la polyvalence de nos journalistes nécessite de votre part de la clarté dans vos propos, il faut être pédago. C'est pour ça que ça confine dans la trivialité.

J'ai entendu hier soir dans les conversations des personnes qui discutaient, et à un moment donné ça jargonnait. Entre les acronymes je ne comprenais rien du tout. Cet effort là il faut le faire dans les propos : voilà comment on fonctionne, voilà qui fait quoi. Ça peut paraître basique, élémentaire, trivial, mais c'est essentiel parce que en face de vous vous avez des journalistes qui vont faire une assemblée générale d'un comité agricole, dans l'après-midi couvrir une fête scolaire et entre les deux traiter d'un sujet qui est dans le champ de vos compétences. Donc c'est important d'expliquer et de montrer simplement et clairement ce que vous faites parce que c'est comme vous pouvez le voir même si nous sommes encore en grand formats. La plupart des journaux sont dans de petits formats avec des papiers très courts, très denses, très anglais : on ne peut pas tout dire. C'est à vous de proposer un angle qui permet de bien comprendre la problématique, de ne pas vouloir en dire trop. Un journaliste va faire son choix à un moment donné. Parmi tout ce que je leur ai fourni qu'est-ce qu'ils vont écrire ? Plus vous serez clairs dans votre communication et fermer un peu les angles, le journaliste va essayer d'en savoir un peu plus, c'est un peu de technique mais on sait aussi comment s'adresser à un journaliste, mais plus en donner... C'est important aussi de saisir toutes les opportunités qui s'offrent à vous, parler de la protection de l'enfance il y a des décisions nationales on les traite dans les pages d'informations nationales : ce serait important de réagir, de ce dire « tiens il y a une information nationale et on traite un sujet qui n'est pas très éloigné de notre entreprise » et de saisir un journaliste en disant que notre projet n'est pas très éloigné de ce sujet-là. Ça renvoie à cette notion de proximité, de la compréhension. C'est plus simplement un sujet désincarné mais on va le ramener sur le terrain de réalité. C'est aussi institutionnel : vous avez des assemblées générales, vous avez... qu'elles soient d'associations. C'est important de saisir cette opportunité pour parler de ce que vous faites mais ce n'est pas simplement transmettre un compte rendu mais aussi de proposer, d'avoir un témoignage. Le témoignage est très fort, beaucoup plus fort qu'une assemblée générale qui n'est pas forcément concrète c'est proposer à un journaliste « là on a un bel exemple » et le proposer. Vous en êtes les acteurs, je vous le dis car le journaliste pour en faire peut-être la sollicitation le temps de le trouver, de trouver l'autorisation etc... ça s'anticipe. Et je terminerai là-dessus.

Une des vertus cardinales en matière d'information, autant ce faire se peut, c'est d'anticiper. C'est de dire on a un rendez-vous qui va arriver, préparons le. Comment sur le plan médias, comment est-ce qu'on peut proposer fort des différents éléments, proposer quelque chose qui donnera au lecteur à la fois du plaisir de lecture, de l'intérêt et pas que de l'émotion.

Alain Grevot

Merci beaucoup Jean-Marc. Je vais passer la parole maintenant après avoir vu le point de vue du département, de la presse quotidienne régionale à un acteur de la protection de l'enfance incontournable qui sont les associations. Je me tourne vers Mohamed L'Houssni, directeur de l'association A-Rétis en Haute-Savoie. Est-ce qu'une association peut avoir une communication

indépendante du département ? Le département finance la plupart des actions des associations, confie des missions. Indépendante de la justice, à l'origine des décisions qui font que les mineurs sont suivis par ces associations. Alors Mohamed, indépendance ou pas ?

Mohamed l'Houssni

J'y répondrai à la fin. Donc merci, moi je suis direction d'une association de la protection de l'enfance en Haute Savoie. Est-ce qu'une association peut avoir une communication indépendante du département ? Bien sûr, oui, puisqu'on fait la même chose. Un département va présenter une politique départementale alors que l'association va parler de son objet, de la pratique et ce n'est pas la même chose. De quoi parle Rétis ? Lors de sa création en avril 2007 avec des services qui ont ouvert en 2008 ça a été de dire que la protection de l'enfance, c'est l'affaire de tous. Pas simplement des professionnels mais l'affaire de tous et que protéger des enfants c'est comme le disent les africains, il faut tout un village pour élever un enfant. La deuxième chose c'est que faire ce métier c'est travailler avec, c'est-à-dire négocier. On ne peut pas aider les gens qui ne veulent pas être aidés. Là on amène la notion de métier, de savoir-faire, une association est un corps intermédiaire, quelqu'un qui vient entre. L'autre message que nous voulions amener c'est mobiliser les ressources dormantes. Pour illustrer ça c'est une étude faite avec une sociologue où il y a une jeune fille dans une famille de quatre enfants, elle devait avoir 17 ans et les parents sont décédés. Il fallait attendre ses 18 ans pour faire la jointure et prendre la responsabilité de ses frères et sœurs et dont il y a eu un montage avec un tiers digne de confiance pendant quelques mois et cette gamine avait dit à la sociologue « on ne répare pas ce qui n'est pas cassé ». Donc quand on arrive sur le terrain il faut maintenir ce qui est en état et ne pas arriver avec nos plans. L'autre chose c'est produire des connaissances. On trouve qu'on a des savoirs et on peut tirer des enseignements de ces savoirs-là avec des choses qu'on ne connaît pas. Ce n'est pas pour valoriser forcément mon association mais par exemple ce qui a été fait sur les tiers dignes de confiance il y avait rien avant, pas d'étude. La première chose qui a été faite c'est le rapport qui a été fait pour défenseur des droits. C'est intéressant parce que ça nous permet dans notre rôle d'association d'éclairer des angles morts ou de montrer ce qui est caché à la vue de tous. Donc oui l'association doit avoir sa propre communication mais il y a différentes formes d'associations : en association engagée ou militante on ne se définit pas de la même manière puisqu'on a des habilitations, de mandats et qu'on doit les exercer. Ce n'est pas chez nous qu'on va s'enchaîner devant les grilles de la préfecture, mais ça ne veut pas dire non plus qu'on est là pour réciter ce qui doit être dit.

Je vais vous amener sur le terrain et nos déconvenues et apprentissage. On n'a pas de modèles, de systèmes, de services presse mais on a appris petit à petit chemin faisant de nos erreurs et des choses comme ça. Donc au début, quand on a commencé, un journaliste vous dit qu'un journaliste veut venir dans l'institution. Les premières fois qu'on a la visite d'un journaliste on dit « ah tiens c'est intéressant » et puis on les reçoit et on leur montre les lieux. Et moi ce qui m'avait frappé c'est entre la représentation du journaliste et les nôtres, alors qu'on avait fait des lieux qu'on voulait beaux avec de la couleur et le journaliste qui dit « ça ressemble à chez moi » et ça ne collait pas avec l'image de la protection de l'enfance, des lieux avec des chaises cassées, faut que ce soit moche quoi. Donc là on mesure l'écart et la protection de l'enfance aujourd'hui et l'image que les gens en ont. Ensuite les bourdes qu'on a pu faire : à « ZEF » ça sonne, il y avait un groupe de jeunes qui faisaient rien, on voit avec nos partenaires pour aller chercher des trucs, on appelle la mairie de Toulouse, on ramasse plein de choses à ramener. Et il y a eu un article dans la presse locale avec les mêmes dans le Kangoo. On avait juste oublié que les parents, de voir leur gamin sur la photo avec les voisins, surtout avec le pharmacien qui voit son gamin qui part... Donc c'est pour dire qu'on peut être maladroit mais on peut faire des bons coups. Aujourd'hui il y a la semaine de l'adolescence et attirer l'attention avec la pression locale de la pénurie d'accueil en psychiatrie pour les adolescents et c'était intéressant car on ne parlait pas des personnes mais d'une cause, d'un objet... C'est intéressant d'arriver à inverser le stigmate. La meilleure façon de communiquer est de s'inscrire dans la vie locale. A Thonon on a deux

festivals, un où on joue plutôt rock et en août un festival de la fondue. Donc on a trouvé notre logo, on prend part à l'organisation de l'évènement. Pour le festival de Rock on tient une billetterie, à une époque on faisait le transport des artistes, pour le festival des fondues là on a tout l'espace enfant que nous gérons. On accueille les artistes, les mêmes expliquent les jeux, on vend des bonbons... on vend des acteurs, comme acteur local. On a veillé à ce que les journalistes prenaient des photos. Avec la télé c'est pareil. La télé est souvent sur l'évènement. Quand il y a des histoires de délinquance, je me souviens d'une équipe de FR3 sur la délinquance et puis l'idée c'était le sauvageon. Donc quand le journaliste pose une question il attend la réponse qu'il souhaite et quand vous lui expliquez que d'auteurs il faut parler de victime il y a une inversion. Et quand on parle métier, quand on dit que les jeunes quand ils parlent c'est aussi des victimes, c'est une complexité compliquée à admettre mais il n'empêche qu'il y a des choses intéressantes : je vois par exemple... J'avais eu la médaille de la famille et il y a avait eu un truc sur BFM et une dame qui avait une fille qui avait une mesure d'AEMO qui dit à son gamin « mais tu te rends compte que la chance que t'as ». C'est comme ça ça peut aussi avoir ces effets-là. Mais en même temps on a aussi une méfiance par rapport à ça. Je me souviens d'un père d'accueil très présent sur les médias et avec le temps c'était un abuseur. Ce n'est pas si simple que ça et par rapport à l'image on a une certaine méfiance. Nos expériences avec la radio sont plus intéressantes, parce qu'il n'y a pas d'image. C'était intéressant parce qu'on était sur la thématique des parents démissionnaires et on voulait montrer que parent ce n'était pas un métier et qu'on a des parents qui font ce qu'ils peuvent. Facebook c'est une catastrophe, Rétis on a mis en dessous « créateur de liens sociaux » et on a un père un peu spécial en mettant Rétis « destructeur de liens sociaux » et là j'avoue que l'on a été démuni et on a dû faire face à quelque chose on n'était pas préparé et pour lequel il a fallu faire des choses : d'abord on n'a pas pris ça au sérieux, ensuite on a découvert la force et la puissance des réseaux sociaux et il a fallu s'organiser : se faire aider. J'ai à côté de moi Madame de Yapaka et son ancien collègue Vincent Magos qui nous a dit « on est dans la merde, qu'est-ce que t'en pense » et c'est vrai que Vincent était de bon conseil parce que nous on a mis un message disant que nous, on n'avait pas l'habitude de régler les différends sur les réseaux sociaux et qu'on était ouvert à rencontrer le monsieur mais il fallait communiquer sans tomber dans l'écueil du règlement de comptes. Il a fallu gérer ça avec les professionnels, souvent des gens qui attaquent sur le privé et le professionnel. On a mis des accompagnements en place, chose à laquelle on n'avait pas pensé. On a mis en place un comité éthique pour traiter de ça où on avait des représentants de parents, personnes ressources extérieures, philosophes, des gens de l'association : des professionnels pour régler ce type de dilemme.

Quand on a par exemple un parent qui attaque, mais les parents sont séparés et vous avez une mesure avec l'autre parent et ça se passe bien, là vous avez, vous vous retrouvez dans ce cas des enjeux stratégiques : soit on répond à l'attaque et on devient plus un intermédiaire et on doit sortir, ou on privilégie l'intérêt supérieur de l'enfant, ça fonctionne bien et après tout bon, 'il faut recevoir des coups on peut les recevoir. Donc cette position qui a été prise n'a pas toujours été comprise, ce n'est pas évident, plus on a de distance avec l'évènement plus on peut penser rationnellement, plus on est près plus on est dans la passion donc ce n'est pas si simple mais du coup ça a modifié les choses puisque notre site est sobre. On imaginait au début des blogs et tout mais on a une méfiance par rapport à ce truc-là, par contre internet c'est un plus : je pense par exemple aux tiers dignes de confiance on a sur la boîte mail des témoignages, des demandes de conseils de partout en France parce qu'il y a beaucoup de gens dans ces situations-là, démunis et qui souhaitent avoir des conseils. Sur la communication il ne faut pas être plutôt offensif que défensif. Je suis d'accord avec l'idée qu'il faut communiquer, pas n'importe comment, ce n'est pas notre métier mais on peut être armé. Il faut connaître comprendre et agir. Connaître, l'école de Palo Alto put amener plein de chose : elle nous apprend qu'on ne peut pas ne pas communiquer. Ce que je trouve intéressant c'est la métacommunication et le recadrage. Il faut faire attention et être capable d'avoir une position basse, c'est la nôtre, celle du métier. Je pense que dans le métier pour moi ce qui est important c'est communiquer avec les gens c'est que... Vous savez dans le petit livre d'Alexandre Jollien il y a des passages que j'ai bien aimé, vous savez il raconte ses liens avec les éducateurs et il y avait des liens différents : les éducateurs qu'il amenait en boîte de nuit avec eux parce que ça leur permettait de

draguer et il y avait les éducateurs qu'il rencontrait dans la rue et qui n'était plus son éducateur mais de personne à personnes. Ce que je veux dire par là c'est qu'il veille ce que (c'est délicat), mais que la façon... quand on parle des personnes on n'étiquette pas les gens, qu'ils ne deviennent pas « les jeunes de », par exemple participait à une pièce, avec une affiche « avec les jeunes de Rétis ». Non ce sont les membres de Rétis si on veut, mais pas les jeunes de, ce n'est pas si simple.

Je pense qu'il faut parler aussi des résultats. Quand on voit nous que huit gamins sur dix ça un conduit à non-lieu il faut apprendre. Il faut faire savoir que les actions qu'on met en place eh bien elles permettent à des gens d'avancer, de dépasser des choses, ça c'est important et puis pour ne pas trop déborder je pense que là récemment on a eu les ASH qui sont venu et c'était rigolo parce qu'on a appris qu'ils voulaient faire un reportage : on a convenu du jour et quand la journaliste est arrivée il y avait une grande table avec les chefs de services, parents, jeunes, bénévoles. On lui a demandé comment elle voulait faire. C'était marrant parce qu'un moment donné il y avait un jeune qui est contre son placement mais il y avait l'assistance familiale qui pensait que ça continue et la mère également... la meilleure communication est une communication qu'on tricote ensemble.

Alain Grevot

Merci Mohamed. Mohamed a évoqué un peu les questions des réseaux sociaux. Je m'adresse maintenant à Mathieu Garnier, qui est la grosse expérience en matière de communication de crise puisque Mathieu aujourd'hui directeur de cabinet d'une commune d'Ile-de-France a conseillé des présidents de départements de Maine-et-Loire et de la Sarthe pour les affaires que j'ai cité tout à l'heure. Ce que je demande à Mathieu aujourd'hui c'est que dans une société où l'immédiateté prédomine en matière d'information est-ce qu'il y a un risque ? Un fait banal mais qui se transforme peu à peu en buzz médiatique. Et j'irai plus loin est-ce qu'on peut craindre que les maladroites de communication du monde de la protection de l'enfance ne minent à la longue sa légitimité de son action ?

Mathieu Garnier

Merci Alain. Effectivement, c'est une question très complexe. Comme on a parlé de simplicité, je vais m'appuyer sur ces deux situations que j'ai été amené à connaître à titre professionnel. Je ne sais pas si ce sont deux grosses expériences mais ce sont des situations un peu particulières : d'abord l'affaire d'Angers comme directeur de cabinet puis ensuite la mort de la petite Marina au Mans comme consultant en communication et c'est vrai que dans les deux on s'est retrouvé dans les deux cas dans la nécessité de communiquer dans une situation où la crédibilité de l'action sociale pouvait être mise en cause. Donc c'est vrai que dans ces moments-là la qualité des messages, la pertinence des messages vont peu ou pas contribuer à améliorer ou au contraire à amoindrir l'action sociale et la perception que l'opinion et pas seulement l'opinion peut avoir de l'action sociale. Comme c'est un sujet complexe moi je vous propose simplement trois idées essentielles par rapport à ce sujet : la première idée c'est de comprendre la notion de crise qui concerne n'importe quelle organisation mais qui peut notamment concerner le social parce qu'on est dans des sujets sensible. Le deuxième sujet c'est de bien comprendre la sphère médiatique : on a parlé tout à l'heure de la presse quotidienne régionale, c'est un acteur de la sphère médiatique mais il faut bien comprendre que dans la sphère médiatique il y a toute une série d'acteurs qui vont contribuer ou pas à la construction d'un débat. Il faut bien comprendre cette sphère médiatique et avoir des gens capables de la comprendre et capables d'agir. Et puis troisième point c'est comment se préparer à la crise parce que contrairement à ce qu'on pense une crise est bien gérée quand on s'y est préparé et quand la crise arrive le pire c'est de commencer à improviser. C'est vrai à tous les métiers confrontés à l'urgence, comme la médecine. A la base il y a une très forte préparation et si on ne se prépare pas à la crise on a toute les chances de connaître quelques déconvenues les jours où on va ne se retrouver dans l'urgence, le stress, la difficulté à agir. Quelques mots sur la crise elle-même.

C'est vrai, que c'est une notion nouvelle qui ne concerne pas que la communication mais simplement l'action collective. N'importe quelle organisation, association, collectivité peut se retrouver en situation de crise. C'est une situation de grande tension où votre notoriété crédibilité votre

positionnement institutionnel peuvent être menacés et ce très rapidement. Il a un élément d'urgence, de réactivité et de médiatisation. Ces trois éléments qui vous obligent à agir et à penser différemment. Or, fatalement en général on agit en fonction de nos habitudes et subitement vous avez une complexité, une pression et vous devez agir différemment. Et ça c'est déjà je dirai une première nécessité pour toute organisation de se mettre en situation d'agir différemment face à un événement qui sort un peu du lot commun. Et j'insiste beaucoup là-dessus parce que ça ne concerne pas tant les communicants que ceux qui décident. Se dire que la crise est une séquence managériale particulière où il va falloir agir différemment. On dit souvent qu'il y a deux types d'organisations, celles qui ont connu la crise et celles qui vont la connaître. On pense qu'on pourra y échapper mais ça peut concerner n'importe qui. Je faisais allusion hier avec certains camarades d'idées qui préparaient l'atelier, je faisais allusion à ce maire d'une petite commune, cette histoire d'inhumation d'un bébé rom qui avait fait toute une histoire au plan national et la commune est à proximité. Et on est dans une histoire où un dysfonctionnement administratif mais qui s'inscrivait dans la loi a entraîné pour ce pauvre maire des tweets ravageurs au plus haut niveau de l'Etat pour une histoire entre le 25 décembre et le 1^{er} janvier. Donc on était dans cette situation où une organisation qui n'est pas préparée, qui n'a pas les moyens interne, qui ne se pose même pas la question se retrouve mis en cause par les plus hautes autorités de l'Etat. La crise peut arriver n'importe où est notre rôle, celui des décideurs et des responsables c'est de s'y réparer. C'est déjà philosophiquement quelque chose d'essentiel.

Le deuxième point c'est de comprendre aujourd'hui comment fonctionne les médias et quand je dis les médias je ne peux pas nécessairement des journalistes parce qu'avec les journalistes institutionnels c'est relativement simple. Le plus dur c'est la sphère médiatique, tous les acteurs nouveaux qui arrivent et vous voyez bien qu'il y a un aspect nouveaux c'est qu'aujourd'hui on est dans une forme d'ordre narratif : la sphère médiatique a évolué vers le récit d'un feuilleton ou d'une histoire et quand on arrive sur des faits divers liés à la protection de l'enfance nos rôle en tant qu'acteurs social est déjà prédéterminé. Dans le feuilleton on a déjà le mauvais rôle, c'est-à-dire le Léviathan, le monstre froid qui n'apas su voir, comprendre une situation ou au contraire celui qui a enlevé les enfants trop tôt de leur famille. Il faut comprendre l'ordre narratif dans lequel on va fonctionner et quels sont les messages qu'on va diffuser pour avoir une place dans ce fonctionnement. Ensuite il y a une pression de l'émotionnel parce que face à des médias qui réagissent très vite, qui échangent il est évident qu'on a moins de temps pour démontrer et il faut montrer très vite. Là encore quand on est face à des situations d'une certaine complexité qui nécessitent du temps, de faire un travail de pédagogie on est là encore très démunie. On était tous dans ces situations : expliquer la situation d'un enfant victime dans sa sphère familiale la difficulté d'avoir des éléments de preuve le tiraillement que peut avoir un enfant vis-à-vis de ses parents bien qu'il soit victime c'est très difficile à expliquer face à une déferlante médiatique qui veut des réponses rapides et simples. Donc ça il faut prendre en compte que par rapport à cette sphère médiatique il faut la comprendre et il faut des gens au sein de nos structures qui soient capables de saisir comment elle interagit mais capable aussi de proposer des solutions pour exister, avoir des messages à faire passer. C'est pour ça que je me rallie à l'idée communément admise qu'il faut passer d'une politique de communication qui n'existait pas ou défensif à une politique de communication qui à défaut d'être offensive est pro active, c'est-à-dire une politique de communication qui vise à faire passer des message : nous pouvons faire passer des messages, nous avons des idées à faire valoir, des observation à transmettre, des solutions à proposer et il est essentiel que le secteur social participe à cela et je reviens à ce qui a été dit, c'est d'autant plus essentiel que si on n'est pas présent dans ce débat on ne pourra que se plaindre de ce qu'on peut lire ou entendre sous la plume ou dans la bouche de tel ou tel. Donc à partir du moment où on comprend cette sphère médiatique et qu'on comprend qu'on peut se retrouver en situation de crise il faut être capable de se préparer.

Se préparer on l'a un peu fait, il faut d'abord se former et former les professionnels à parler de leur métier et ça concerne pas nécessairement les portes paroles traditionnels que sont les élus ou parfois les directeurs, ça concerne aussi chacun d'entre nous, on doit être capable de parler de son

métier de manière simple car on souvent tendance à se protéger derrière un vocabulaire professionnel, jargonnant, parfois corporatiste et il faut être capable d'expliquer son métier c'est déjà la base. On avait fait quelque chose dans un CG confronté à cette situation, on avait formé, en tout cas sensibilisé une vingtaine de professionnels de différents métiers du social à la communication aux médias autour de journées de formation pour parler de leur métier. La plupart avait du mal à parler de leur métier, l'expliquer au tout venant, c'était un exercice fondamental. C'était important pour nous parce que ça permettait d'avoir des gens susceptibles de parler à la presse et cas de nécessité des gens qui pouvaient expliquer leur métier : des AS, des éducateurs... Se former c'est quelque chose de fondamental. Après il faut s'entraîner et ça concerne plus l'échelon de direction, il faut que les équipes de directions mais ça peut jouer à plusieurs niveaux, se mettent en situation, une fois par an, pendant une journée, pour voir comment elle réagirait à une situation exceptionnelle. Ça se prépare, on peut y être aidé mais c'est important pour acquérir un certain nombre d'automatismes, de pratiques parce que le jour où ça arrivera il est évident qu'on sera plus à l'aise, on verra aussi comment les gens réagissent face à la presse, qui parle, qui ne parle pas, quels sont les messages qu'on veut faire passer et puis je dirai le troisième point pour se préparer on l'a dit également donc c'est un point essentiel, c'est d'être capable d'aller en amont de tous ceux qui comptent et qui font l'environnement du secteur social : c'est vrai de la presse, c'est vrai des élus et des autres institutions et il faut donc communiquer en amont et pas dans le moment où c'est trop tard. C'est surtout un moyen de tisser des contacts, de se faire connaître, de faire passer des idées, de construire des conditions du débat. Ce qui fait que le jour où il y aura une situation exceptionnelle vous aurez des gens avec qui vous pourrez communiquer, des relais, des portes paroles, un contact privilégié avec un journaliste qui pourra diffuser un autre message et donc tout ce travail en amont qui peut paraître un peu chronophage et inutile en apparence est quelque chose qui peut avoir une vraie utilité quelques semaines ou moins après. On voit bien que beaucoup de situations de crises sont traitées suffisamment tôt parce qu'on a des contacts dans la presse ou des relais dans les médias qui vont pouvoir relayer telle ou telle idée. On y a été confronté au conseil général de Maine-Et-Loire en 2004/2005, donc nous ne représentons pas grand-chose par rapport à la déferlante médiatique qui nous tombait dessus et nous avons eu besoin de relais nationaux, l'Odas et d'autres structures qui avaient une porte d'entrée dans les médias nationaux et défendre des positions assez convergente des nôtres. Tout ce travail de réseau, d'influence en amont est essentiel pour gérer la crise quand elle intervient.

C'est juste quelques points d'un sujet très vaste, qu'il faut confronter aux expériences de chacun mais à partir du moment où on a conscience que la crise peut arriver arrivera d'une manière ou d'une autre, à partir du moment où on se forme et qu'on accepte de s'entraîner et de prendre les devants en termes de contact, on renforce ses chances en tout cas de crédibiliser l'action sociale, de faire passer des messages, il est évident qu'il y a une problématique particulière dans le secteur social : apprendre à communiquer d'autres secteurs professionnels, d'autres organisations on fait cette mue, peut-être qu'il faut du temps mais je pense que c'est une révolution culturelle qui s'impose parce que le réel nous rattrape sur ce terrain-là.

Alain Grevot

Merci beaucoup Mathieu. Là on va passer à un autre registre, Christophe Robert, rédacteur en chef du journal des acteurs sociaux, donc rédacteur des assises, donc représentant les revues professionnelles : acronymes, jargon, concepts et autres petites choses de ce genre vous sont familiers. La question que je veux vous poser est sur le fond : est-ce qu'on peut vraiment rendre lisible et compréhensible les actions de la protection de l'enfance dans la mesure où elles sont mises dans un dispositif extrêmes complexe qui agit dans la discrétion et qui touchent des situations chargées d'émotions, tensions où se mêlent assistance et gérance, tout ça formant un mélange hautement détonnant. Comment à partir de votre place de rédacteur en chef d'une revue qui traite de tous ces sujets en permanence, comment voyez-vous votre point de vue ?

Christophe Robert

Merci Alain. Je vais tenter d'être bref, on a déjà dit beaucoup de choses... Trois éléments de réponse en fait : la première concernant le rôle des journalistes, deuxième volet bien distinguer la spécificité de la presse professionnelle et troisième aspect très bref encore la question des effets produits. Qu'est-ce qu'on pense qu'on peut avoir comme effet escompté quand on déclare quels types d'informations et quels sont les effets sur le lectorat ?

Dans un monde idéal concernant le rôle du journaliste et du lecteur, j'ai envie de dire qu'on souhaiterait avoir l'info, toute l'info mais que l'info. Information qu'on souhaiterait les uns les autres la plu objective possible. Je vous cache pas de nôtre coté il nous revient d'éviter une forme de double écueils : celui d'utiliser une information (or on est quand même, si des problématiques assez sensibles) à des fins de scoop, la facile en fait. Mais également éviter d'être utilisé. Que ce soit par des élus, par des instances privées plus ou moins scrupuleuse donc il nous revient à chaque de croiser l'information, de la vulgariser, d'essayer de la comprendre en restant rigoureux. Pour conclure ce premier, une bonne communiquer suppose de clarifier le rôle de chacun : qui fait quoi entre celui qui émet l'info côté collectivité, côté associatif et jusqu'où va le rôle du journaliste ?

Deuxième élément concernant donc la particularité de la presse professionnelle je pense que c'est important. On ne va pas faire un cours sur les médias simplement la presse grand public va avoir parfois tendance à plutôt titrer sur les trains qui arrivent en retard. C'est une tendance aussi, on va faire une Une sur un sujet un peu dramatique qui brasse large et quand d'aventure il y aura besoin de faire un rectificatif ce sera 2-3-4 lignes en bas de page, dans un encadré, parce que c'est moins vendeur. Grave écueil à éviter côté journaliste qu'on rencontre plutôt dans la presse grand public soumise à des impératifs de vente qui reposent sur le sensationnel. Bien évidemment la presse prend mesures de précautions sur les mesures qui nous intéressent. On évoquait tout à l'heure l'information nominative : la presse grand public souvent prendra la précaution de changer les noms de familles, mettre des pseudos, anonymats, on va flouter les visages. Dès lors qu'on aura à des mises en situations il faut l'accord des parents, vous connaissez aussi par rapport au support de communication dans vos collectivité. Mais est-ce la vraie question finalement ? Ce qui nous intéresse c'est l'aspect sur le fond. Du côté de la presse pro nous bénéficions d'un contexte presque plus facile, plus confortable. On est dans un rapport de confiance les uns le autres, on est quelque part de façon un peu prétentieuse entre « sachants » donc il y a moins de risque de déformation des propos. On va même plus loin, on poursuit un objectif alors certes modeste mais de tenter côté presse pro d'essaimer les bonnes pratiques. Donc on n'est pas vraiment dans cette démarche d'être lus à tout prix pas le plus grand nombre mais par un plus petit nombre de sachants : pointer là où ça va bien, là où ça marche, pourquoi ça marche.

Dernier élément la question des effets produits. Bon il s'agit d'une réflexion qui nous anime, journalistes de la presse écrite : doit-on tout dire ? Doit-on tout écrire ? Comment l'écrire ? Peser chaque mot ? Je pense qu'entre vous professionnels et nous médias de cette presse professionnelle on se doit de poursuivre un objectif commun, de tirer le lecteur par le haut. Il faut bien penser à cet aspect quand vous communiquer avec nous et inversement : tirez le lecteur par le haut. Ce qui suppose trois qualités alors qu'on a un petit peu évoqué durant le tour de table : de la pédagogie, aussi bien de vous professionnels à l'égard de nous journalistes, que de nous à l'égard de nos lecteurs, de la mesure et même je dirai beaucoup d'humilité. Autant on contrôle ce qu'on écrit, autant vous contrôlez ce que vous nous dites, autant on ne contrôle pas ce que le lecteur pourra en penser. On évoquait tout à l'heure j'ai bien aimé la formule de funambulisme. Nous, professionnels et presse pro, nous marchons en permanence sur un fil et pour reprendre la formule de Mohammed qui est en termes de communication assez répandues, ce qu'on souhaiterait vous proposer côté presse pro c'est passer de votre savoir-faire au faire-savoir. Le tout en essayant de partager un but un but commun qui est d'essaime les bonnes pratiques.

Alain Grevot

Merci Christophe. Alors on va changer de point de vue puisque Léo ne va pas faire que rapporter cet atelier mais a des choses à dire. D'abord quand on a grandi ou qu'on grandit auprès de suppléants familiaux dans le cadre de la protection de l'enfance comment est-ce qu'on vit la médiatisation des

pannes du dispositif et puis qu'est-ce que vous souhaitez mettre en valeur de votre point de vue qui a eu ce parcours ?

Léo

Bonjour à tous. Je crois c'est tout à fait normal et même assez sain que les défaillances lorsqu'elles existent face l'objet d'un traitement médiatique, mais ce qui est intéressant c'est que les médias ont aussi un rôle de lanceur d'alerte de vigie qui peuvent amener l'institution à se repositionner. Après le problème c'est qu'effectivement il y a un primat de l'information négative anxiogène sur l'information positive, qui est terrible et qu'on rencontre sur tous les sujets en réalité. Du coup, le problème c'est que ça s'applique aussi à la protection de l'enfance : on s'intéresse toujours plus à un arbre qui tombe qu'à une forêt qui pousse et pour la protection de l'enfance je crois un réel problème qui tient à la nature même de ce qu'est la protection de l'enfance, avec deux dimensions assez saillantes, d'abord l'humain, comme dans toutes les institutions qui touchent à l'humain, toutes les erreurs, tout ce qui va mal, et c'est manière assez logique a tendance à prendre de proportions absolument énormes. L'autre dimension c'est l'enfance. On est confronté à des personnes qui ont été estimées être en danger c'est la raison pour laquelle on les a placés et toute défaillance est perçue comme un échec de la politique publique de la protection de l'enfance et d'une certaine manière ça l'est effectivement. Le problème c'est à mon avis la résonance que ça prend parce qu'en communication ce qui compte ce n'est pas le message transmis par l'institution, c'est le message tel qu'il est reçu par l'opinion publique. Il y a toujours une différence entre ce que vous dites et ce qui est perçu. Par exemple j'ai l'impression d'être clair peut-être que je ne le suis absolument pas en fait. C'est toujours le problème qui peut y avoir. Je ne vais pas m'intéresser au message transmis parce que c'est l'affaire des professionnels et des médias donc je ne vais pas m'hasarder à avoir un avis sur le sujet mais ce qui m'intéresse c'est le message reçu. Reçu à la fois par les lecteurs et par l'opinion publique et il a deux effets. L'effet sur les institutions et les professionnels (c'est un débat qu'on a dans un milieu associatif, notamment on comprend très bien la douleur réelle des professionnels de la protection de l'enfance qui dans leur immense majorité font leur travail et le font bien et qui se voient associés soit à des individus qui ont fauté de manière individuelle ou face à une machinerie qui c'est grippée et sur laquelle il n'y a pas de prise. Et puis il y a un effet dont on ne parle quasiment jamais c'est l'effet sur les enfants accueillis en protection de l'enfance eux-mêmes.

Je voudrais citer une anecdote assez peu connue : c'est un article de Paris-Match qui date de 1956 que je vais vous lire : « l'assistance publique est une vieille administration, la France fut de loin le premier pays à s'intéresser aux enfants abandonnés. Mais aujourd'hui cette lourde machine vit sur un règlement périmé faute de crédit. On ne peut pas demander au fonctionnaire d'avoir une âme de bon père de famille. Il y a 100 000 enfants à l'assistance publique, il faudrait pouvoir s'occuper de chacun d'eux en particulier or cette tâche est impossible donc on les envoie dans des orphelinats, les filles d'un côté, les garçons de l'autre et dès qu'ils l'ont l'âge de travailler (14 ans) ils doivent tenter leur chance. Ils n'en ont guère. Automatiquement les garçons deviennent valets de ferme, les filles bonnes à tout faire. Les services de la police m'ont révélé leurs statistiques. Les garçons deviennent gangsters et les filles prostituées. » C'est un article tout à fait caricatural et ce qui est intéressant c'est que c'est un article qui a eu un effet majeur dans l'histoire de la protection de l'enfance en tant que collectif puisque l'article qui a eu un certain écho va faire qu'une vingtaine d'anciens de l'assistance publique va se réunir et décider au passage d'intenter une action en réparation en préjudice moral auprès des journalistes mais surtout jeter les bases de la première association nationale qui fédère sur tout le territoire des anciens de l'assistance publique. C'est la création de la Fnadepape. La constitution d'un collectif sur la base du traitement médiatique et de l'image qui est donnée des enfants concernés. C'est une façon de dire on refuse l'image qui nous est imposée par certains médias, notamment du fait de la pression commerciale qui peut exister dans certains médias avec le primat de l'émotion sur parfois l'information purement factuelle.

Soixante ans plus tard le problème reste entier. Le propos que je tiens aujourd'hui pourrait être celui des créateurs de la Fnadepape. Il n'y qu'une seule différence : on n'est plus seulement pour reprendre la formule, dans le poids des mots et le choc des photos mais dans le choc des vidéos. On est dans une société de l'image, où l'image a un impact considérable et la portée des propos à charge tenus à l'encontre de l'ASE est forcément décuplée puisque quand on a des images on a plus de prise sur ce que ressent le téléspectateur. Ce que nous sommes en train de dire ce n'est pas que l'émotion est plus libre que de la part des professionnels quand un problème dans le système. Mais il y a une différence je crois dans la portée de l'attaque parce que quand on est professionnel on a quand même un sas de décompression qui est de ce dire je ne suis pas que professionnel, j'ai aussi une vie personnelle, je suis père de famille, donc on peut se raccrocher à des choses positives qu'on a autour de soi. Par contre quand on explique qu'une grande partie des anciens de l'assistance publique ou de l'ASE deviennent gangsters ou prostituées, on s'attaque évidemment déjà à ceux qui deviennent effectivement gangsters et prostituées mais aussi à tous ceux qui ne le deviennent pas et heureusement c'est l'immense majorité. On s'attaque à une identité dans laquelle on ne peut pas vraiment se départir quand on sait à quel point un parcours en protection de l'enfance oriente une trajectoire de vie difficile de faire comme si finalement on n'était pas aussi ça, on est essentiellement ça. Je crois ce qui est important c'est d'arriver en fait à essayer de renverser le regard social parfois un peu misérabiliste porté sur l'ASE. Mohamed en parlait en parlant des enfants de Rétis, c'est quelque chose qu'on entend souvent. Au quotidien de tel ou tel foyer de telle ou telle ville vont être stigmatisés. On a beaucoup d'anecdotes de discrimination surtout dans le milieu scolaire, où on a l'impression d'avoir une étiquette posée sur la tête et si en plus le regard de la société n'est pas favorable ça devient compliqué je trouve. Ce que je voudrais dire c'est que même s'il ne faut pas réévaluer le rôle des médias dans la définition de l'identité des jeunes placés il ne faut pas l'occulter comme on le fait très souvent.

La façon dont un jeune accueilli en protection de l'enfance se perçoit dépend des professionnels qui l'entourent mais aussi et c'est très vrai au moment de la sortie de l'ASE de la façon dont l'imaginaire collectif perçoit ces enfants. La honte elle a des sources multiples, c'est toujours la représentation d'un regard extérieur dont vous avez l'impression qu'il vous juge ou juge et ce n'est pas forcément quelque chose de rationnelle et c'est intéressant avec ce sentiment de honte. Parfois c'est imaginaire, parfois ça n'a pas de fondement mais on se rend bien compte qu'il ne suffit pas de dire qu'il n'y pas de honte à être un enfant de l'ASE, il faut l'assumer etc. mais en fait ça ne sert pas à grand-chose. Même si on essaie de témoigner de l'estime pour dissiper cette honte ça marche rarement et il y a des exemples très simples : quelqu'un se trouve trop gros trop mince etc. vous avez beau lui dire mais non tu es magnifique ça ne marche absolument pas en fait. Ça ne marche pas parce qu'il faut qu'il y ait, au-delà de l'affect négatif il faut un affect contraire encore plus positif. On ne peut combattre la honte que par des affects positifs concrets. Donc un fort sentiment de honte il est combattu par un fort sentiment de fierté et je crois que ça c'est l'axe dans lequel il faudrait que l'ASE aille... Je crois que le pire ennemi c'est la honte, c'est la honte de soi. On le voit bien au moment du passage à la majorité en fait, ce qui est très intéressant c'est de voir que l'imaginaire collectif, la représentation que les autres ont de vous peut influencer une trajectoire. Parce que les grands choix qu'on fait tous dans notre vie ne se nourrissent pas que de choix rationnels. Ils se nourrissent sur des représentations qu'on a de soi et qui vont alimenter l'espoir la confiance dans ses propres forces. C'est une arme assez forte et le pire ennemi à vaincre la honte de soi-même pousse au repli et il faudrait être fier pour oser lever la tête. A mon avis et on en parlait hier à table du mouvement black is beautiful, la façon de renverser le stigmate. C'est réussir à partir d'une caractéristique qu'on trouve dévalorisante et de la transformer en quelque chose de positif. Moi je suis tout à fait d'accord avec ce qui a été dit, c'est-à-dire d'un mauvais œil le fait que l'ASE communique davantage sur ce qu'elle fait. Tout le monde aurait à y gagner. Partir dans un côté promotionnel serait déplacé mais il y a une marge entre la communication et le promotionnel style Coca-cola, il y a quand même un vrai gap et je pense que l'action elle peut être à deux niveaux : déjà la vraie difficulté je trouve c'est qu'on parle de l'ASE, les images de l'ASE ne viennent que des médias, donc c'est vraiment la communication défensive, il n'y pas beaucoup de propositions alternatives de la part de l'ASE, et

surtout dans le choix des sujets. Les sujets et moi je pense surtout aux reportages plus qu'à la presse, j'ai dû regarder sur les conseils d'Alain le spécial investigation de Canal+ avant hier et c'est vrai que c'est un documentaire qui est très dur et qui est tout à fait caricatural qui donne une image désastreuse de l'institution, mais très négatif des jeunes accueillis en protection de l'enfance, puisque ça laisse penser que le viol est quelque chose de tout à fait courant, que la maltraitance c'est très courant. Vous n'avez pas forcément pas envie de raconter à votre pote que vous êtes un ancien de l'ASE parce que lui il a dans sa tête cette image du reportage qu'il a vu et ça c'est vraiment la difficulté. Et en plus de ça dans les sujets qui sont débattus et rebattus, il en manque plain. Il faudrait que l'ASE puisse porter la focale sur d'autres sujets : on s'intéresse toujours à la sphère principale qui est très importante, c'est-à-dire la relation entre l'enfant et l'adulte, mais on parle très peu de ce qu'on appelle les coulisses de la protection de l'enfance, les relations à hauteur d'enfant, la socialisation horizontale, l'impact que peuvent avoir les rencontres entre enfants dans une même structure ou famille d'accueil. La rencontre entre les enfants placés et les enfants de la famille d'accueil par exemple les amis, ça peut être des sujets qui peuvent être beaucoup plus moteurs dont la façon dont se représentent les jeunes accueillis en protection de l'enfant, et surtout en termes de contenu ce serait quand même assez intéressant de parler aussi d'autres sujets.

Je crois que l'autre action qui serait très importante c'est celle qui consisterait aussi à proposer un autre récit : l'enfance abandonnée en toujours marquée sous le sceau du misérabilisme, il y a pourtant un autre récit possible : l'enfance abandonnée dans la littérature elle est souvent marquée par des destins exceptionnelles etc. Je ne dis pas ça en plaisantant mais c'est une interrogation que j'ai sur... on peut citer Moïse, Romulus et Remus, Superman, Batman, James Bond, Vincent Lagaff. C'est intéressant en fait de voir comment il y a aussi un autre mythe positif sur l'enfance abandonnée qui est évidemment complètement utopique mais toujours un peu plus positif que les récits tous à fait misérabilistes qu'on nous propose actuellement. Je crois qu'il y a aussi une action du côté des structures, je crois que le problème des structures c'est que la communication ça demande aussi beaucoup de moyens donc il y a des exemples de structures qui communiquent, je pense à SOS village d'enfants Apprentis d'Auteuil qui font une communication qui est dans le positif justement sur une vision positive des jeunes. Est-ce que ce n'est pas plutôt à ASE et peut-être même au rassemblement des départements de France d'enclencher une dynamique à ce sujet parce que je crois que le vrai sujet c'est le fait que sortir de l'ASE ça crée quand même dans beaucoup de cas que l'expérience qu'on a vécu n'est pas partageable et je pense que si elle l'était... On pense à tort qu'elle n'est pas partageable. Avec ceux qui ont vécu l'expérience ASE, c'est aussi parce qu'on que ceux qui n'ont pas connu l'expérience ASE ont dans leur tête des images absolument terribles et si on donnait d'avantage la parole aux enfants accueillis dans la protection de l'enfance, notamment dans la communication, dans ce qu'ils ont envie de mettre en avant dans la façon dont ils pourraient se définir par eux même sans que ce soit forcément l'injonction biographique, que les médias ne viennent les voir, je pense que ça pourrait faire la différence. Faire un trait d'union entre les jeunes accueillis sur les sujets de communication, sur la façon dont ils souhaitent se présenter, je pense que ce serait une très bonne chose. Nous par exemple sur le plan de l'actualité, on a un compte twitter à l'Adepape de Paris et un parti-pris très simple : parler de tous les sujets, de publier sur tous les sujets, tous les articles qui nous semblent intéressants et qui viennent de médias sérieux et dans ces médias sérieux il y a aussi des informations négatives dont on parle puisque ce sont des sujets...

Le parti-pris est de mettre en avant les sujets qui sont positifs. Les sujets négatifs on en parle, on les publie simplement, et les sujets positifs on les remet si vous voulez sur twitter en tête... directement à l'avant, en fait et du coup ça change la perspective : vous ouvrez le compte twitter et vous ne recevez pas une rafale d'informations négatives mais c'est à la fois un panachage entre ce qui positif et négatif. Je pense qu'il faudrait injecter du récit positif sans tomber dans l'optimisme béat, je pense qu'il faut faire preuve dans la complexité d'un souci de finesse, d'un souci de lisibilité que parfois le temps médiatique ne permet pas toujours. Je pense que c'est un peu le défi actuel.

Alain Grevot

Merci infiniment Léo. Alors pour conclure cette première partie je vais passer la parole à Claire-Anne Sevrans qui va parler de l'institution pour laquelle elle travaille, Yapaka en Belgique. Ce n'est pas la première fois qu'on parle de l'action de Yapaka aux Assises. Je voudrais simplement dire que quand j'avais découvert l'existence de cette petite chose il y a pas mal d'années de ça j'avais vraiment le sentiment d'avoir découvert une pépite et lorsque j'ai travaillé sur le rapport sur les enseignements de la mort de Marina Sabatier on était tout à fait d'accord avec Marie Derain à l'époque défenseur des enfants pour chaudement recommander en France la création d'une institution de ce type : alors Claire-Anne qu'est-ce que c'est Yapaka et pourquoi ça existe ?

Claire-Anne Sevrans

Je vais essayer de témoigner de la manière dont on se débrouille avec les questions de communication et de maltraitance en Belgique. Je ne vais pas vous donner un mode d'emploi mais juste essayer de vous dire d'où je parle, ensuite de vous dire comment on pense les fondements de la prévention de la maltraitance en Belgique, ce qu'on doit communiquer autour de cette question et puis quelle forme ça prend au quotidien.

Le nom officiel c'est la coordination de l'aide aux enfants victimes de maltraitance. C'est un service qui est né suite à l'affaire d'Outreau qui a secoué fortement la Belgique, les parents, les professionnels, les enfants, ça a laissé des traces, et la réponse politique, toute cette émotion véhiculée à l'époque qui a toujours, qui est toujours remuée fréquemment chaque fois qu'il y a une histoire de maltraitance, ça a été de créer ce service qui date de 1998. Il a une place particulière au sein des administrations belges. Donc, on est au sein d'un ministère dont je suis employée comme fonctionnaire mais dans une classe transversale, c'est-à-dire qu'on est dans ce qu'on nomme le secrétariat général donc on appartient ni à l'aide à la jeunesse, ni à la petite enfance, ni à l'enseignement, ni à tout ce qui est animation socioculturelle, ce qui nous permet de travailler avec l'ensemble des professionnels qui rencontrent les familles et les enfants. On fait de la prévention primaire, donc on ne s'occupe pas du tout de la prise en charge même s'il est compliqué de différencier complètement l'organisation de l'aide. Donc Yapaka c'est le programme transversal qui est mis en œuvre par la coordination et qui par extension la manière dont on régit la prévention de la maltraitance auprès du grand public. On a pour mission principale d'œuvrer à la diffusion d'une mission cohérente de la maltraitance et de sa prévention auprès des professionnels et du grand public. Donc on essaye de promouvoir une culture commune entre les professionnels et les familles, une culture commune de la représentation de la maltraitance au sein du grand public. Comment est-ce qu'on fait ça ? On soutient les professionnels. Partout des actions d'information, de formation et mise à disposition d'outils, non pas dans une optique d'en faire des experts de la prévention de la maltraitance mais de professionnaliser les pratiques dans une approche d'une approche de réseau de la prise en charge. Et d'autre part, on sensibilise le grand public en essayant d'être en dehors des prescrits normatifs. On questionne la relation parent/enfant, adulte/enfant en amont des difficultés, des passages à l'acte violent et maltraitant. On met en avant une position solidaire.

Sensibiliser ça consiste à ouvrir des questions à chaque fois repensées en fonction du public auquel on s'adresse, et à l'inverse d'une transmission des savoirs, sensibiliser consiste à rendre sensible. Donc à se questionner, à s'interroger ensemble pour privilégier la construction d'un lien social. Alors les fondements de la prévention de maltraitance on y a beaucoup réfléchi on y a beaucoup travaillé c'est un peu le fond de ce qu'on souhaite communiquer parce qu'il n'y a pas que la forme (on vous indique qu'il faut être réactif, offensif etc...), mais qu'est-ce qu'on communique, quel est le fond de la question qu'on souhaite mettre en avant ?

L'affaire d'Outreau a installé un clivage en fantasme d'une frontière entre le bon et le mauvais. On essaye justement d'éviter dans la prévention de la maltraitance ce qui va être et le bon et le mauvais, le bien-traitant et le maltraitant, le sain et le pathologique parce qu'on sait qu'en communiquant autour de ça, il y a un mouvement de rejet qui s'installe. On sait qu'évidemment dans la pratique la maltraitance elle est d'abord et avant tout intra familial et engendrée par des personnes en détresse psychique et/ou sociale. Donc, il n'y a pas à diaboliser le parent maltraitant mais essayer de comprendre ce qu'il se passe pour lui, quelle est sa souffrance et sa détresse. On essaye de

promouvoir une politique qui repose sur l'intérêt général et de la solidarité plutôt que le soupçon. En suivi de l'affaire d'Outreau on a vu émerger toute une série de messages, je vous en ai apporté un : un autocollant qui était diffusé dans un journal national qui a un des tirages les plus grands, qui revendiquait ce message « protégez nos enfants » et donc tout à chacun c'est saisi de cet autocollant et l'a placardé sur sa voiture, sur sa porte etc. Donc, on avait un mouvement qui installait une extériorité, c'était à l'autre de protéger les enfants. Nous on souhaite que ce soit un message du protégeons nos enfants et que ce soit l'affaire de tous. Comme le disait Mohammed sans doute il faut tout un village pour élever un enfant. C'est ça qu'on souhaite mettre en avant dans la sphère sociale.

La manière classique d'organiser la prévention de la maltraitance c'est considérer l'auteur d'acte de maltraitance comme un pervers qui est fondamentalement différent du bon père de famille et qui doit être puni, soigné, on doit lui enlever ses enfants. Il est donc nécessaire de renforcer un dispositif législatif, judiciaire répressif. Le témoin de cette violence apparaît comme un délateur, l'interlocuteur privilégié sera le monde judiciaire. Donc on privilégie envers et contre tout un modèle répressif vis-à-vis des parents qui auraient des comportements inappropriés. Pourtant on sait bien que la peur du gendarme n'a jamais grandir et nourrir l'amour parental. Il faut être attentif à la communication qui nous entoure. Il y a des spots TV qui sont fait avec grands soins, un très très bonne... forte... de très grands moyens de communication mais qui viennent appuyer ce message. On voit des images et c'est un spot qui était réalisé chez vous en France –c'est dommage qu'on ne puisse pas projeter des choses car je vous aurai montré comment ça renforce cette politique du soupçon, c'est un spot TV qui renforce l'angoisse. On a une salle de sport, on entend des cris d'enfants, une porte qui s'ouvre et une porte qui se claque comme ça et puis on entend un enfant qui dit « nooon, nooon, nooon » et alors ça se ferme sur un écran noir et le message est « ne restez pas silencieux, dénoncez, appelez la police ». Ça c'est faire un choix de prévention de la maltraitance. Nous on essaie de notre point de vue de promouvoir une politique de l'aide. Parce qu'on pense la prévention de manière alternative en acceptant l'idée selon laquelle il n'y a pas de frontières imperméables et clairement définies entre le normal et le pathologique et que chacun de nous pourrait être à un moment ou un autre un parent maltraitant. Chacun de nous pourrait aller mal à un moment donné dans sa position de parent. Dans ce cas il faut plutôt essayer de s'arrêter, de réfléchir, de trouver de l'aide : comment identifier le professionnel qui nous entoure et auquel on peut aller s'adresser ?

Dans cette situation à la personne maltraitante on dit « vous n'êtes pas seuls » aux témoins on dit « donnez un coup de main » et on favorise la demande d'aide, on privilégie l'identification à la personne maltraitante et donc l'appui à cette personne qui semble être en détresse ou en souffrance. C'est tout à fait différent par rapport à la politique du soupçon. On se fonde sur la confiance, dans le potentiel des familles, de leur entourage et de professionnels. La prévention de la maltraitance devient avoir du soutien à la parentalité. Mais on n'est pas non plus dans un piège de démarche de bientraitance, parce qu'on ne veut pas de nouveau renforcer cette idée qu'il y aurait une manière de bien traiter les enfants. Il y a une manière d'être dans le quotidien avec les enfants. Ici le choix des mots à toute son importance et je voudrai justement prendre le temps de m'arrêter quelques instants sur le nom qu'on a choisi, par lequel on s'appelle publiquement, donc Yapaka. Encore souvent on reçoit des coups de fil et on nous demande si on est bien « Yakapa », non, vous êtes chez Yapaka. Là je vais répéter plusieurs fois Yapaka parce que Yapaka faire ci, Yapaka faire ça. On aimerait tous avoir des modes d'emplois qui nous disent comment faire avec nos enfants, qu'est-ce qu'il faut faire dans telle ou telle situation mais on sait bien qu'il en va de la débrouille de chacun, de la créativité du quotidien et donc Yapaka faire-ci et il faut pouvoir l'endosser dire que ce n'est pas évident et ça nous éloigne des positions démobilisantes aussi. Ce n'est pas à l'autre de prendre en charge, chacun doit pouvoir répondre. Il s'agit là nous collectif... Donc voilà ça c'est un petit peu ce qui fonde la manière dont on essaye de communiquer autour des questions de prévention de la maltraitance. Pour ce qui est de la forme, on édite six à huit publications par an pour les professionnels qui sont sous la forme de petits bouquins comme ça qui s'appellent temps d'arrêt et qui viennent chaque fois exposer un point de vue clinique sur une question. Ici je vous ai montré infanticide écrit pas Sophie Marinopoulos qui justement s'arrête sur « qu'est ce qui se passe pour un

parent qui en vient à tuer ses enfants ? Quelle est la complexité à l'œuvre ? Complexité psychique ? Sa solitude et sa souffrance, comment on peut étayer le réseau des professionnels qui entourent les personnes en grande souffrance. Ça ça nous aide donc, et, je pense qu'on a atteint les 85 publications, ce qui veut dire qu'il y a 85 thèmes qui sont traités. Le dernier en date revient sur la violence conjugale qui frappe les enfants et donc là on ne prend pas le parti-pris de prendre la parole sur ce qui se passe au sein d'un couple mais qu'est-ce que ça engendre pour un enfant qui est témoin des violences conjugales. Donc, on invite les professionnels à s'arrêter sur cette question-là.

On a également mis à disposition sur le site des petites capsules interview, d'experts, d'intervenants autour de différentes questions que les professionnels peuvent être confrontés quand ils sont dans leurs pratiques quotidiennes avec les familles. Tout ça nous sert évidemment à rencontrer les médias. C'est une grande force d'avoir maintenant tout un panel des questions qui ont été traitées et donc on peut dès qu'il y a un fait divers qui sort, essayer de remettre en avant sur le site et puis on fait des communiqués de presse pour essayer de réinstaurer non pas l'émotion, de ne pas continuer à brasser l'émotion autour des questions soulevées dans ce fait divers mais plutôt de proposer un temps d'arrêt sur qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qui ne passe dans ces familles, qu'est-ce qui peut nous expliquer pourquoi en tant que mère on doit faire avec l'ambivalence, la haine, l'amour qui nous traverse quand on est avec un enfant, pourquoi parfois on a envie de jeter un enfant par la fenêtre quand on est dans la solitude du quotidien avec ces enfants enfermés lors du congé parental par exemple. Et donc c'est remettre sans cesse du côté de... penser l'émotion, ne pas rester juste sur le stade de l'émotion mais prendre le temps de se questionner sur ce qui se passe. Par ailleurs, donc ça c'est vraiment l'action pour les professionnels, par ailleurs on vient sans cesse requestionner aussi ce que c'est un enfant dans la sphère publique et ce que c'est que la question de la transmission aux enfants. On avait développé la campagne « l'exemple c'est nous » qui au contraire remettait au centre la question de « c'est bien aux adultes qui ont la charge des enfants » à montrer qu'elle est leur engagement dans le social aujourd'hui.

Dernièrement, on a fait une campagne autour d'un petit spot TV qui vient expliquer en quoi un enfant difficile à toujours quelque chose à nous dire. Pas être dans le diagnostic mais essayer de comprendre toute cette agitation, qu'est-ce que l'enfant nous dit par toute cette agitation, et remobiliser les adultes qui l'entourent autour de cette question que si l'enfant est agité à faire mal, comment on pourrait dire combien on a envie de se mobiliser quand on est au quotidien avec cet enfant, c'est essayer de reprendre les choses sous un autre angle et se dire que oui sans doute que toute cette agitation, par toute cette agitation il essaie de nous dire quelque chose. C'est dans l'espace public, essayer de réessaimer la question de la solidarité et du lien social. Dernièrement en suivi des attentats une de nos premières réactions a été de mettre en place une page qui donnait toute une série de pistes, de choses qui avaient été faites à gauche et à droite sur comment parler de ces attentats avec les enfants. Parce que je pense qu'on a tous été à juste titre bouleversés par ce qui nous arrivait en tant qu'adultes l'angoisse pouvait être prégnante donc comment pouvoir réfléchir à ces questions d'angoisse et les mettre en réflexion avant de déposer tout ça chez les enfants. Donc on essaye sans cesse de communiquer autour de ces questions. Notre canal principal c'est une lettre d'informations qu'on envoie tous les quinze jours du mois et qui reprend un petit peu toutes ces différentes publications, tous ces différents médias et qui aide les professionnels à prendre du recul sur leurs pratiques quotidiennes.

Alain Grevot

Merci. Alors maintenant on va passer à vous. Je voudrais simplement que vous annonciez que vous demandez à prendre la parole. On va distinguer un peu les questions qui s'adressent à des discutants ici en disant « voilà cette question s'adresse à » en fonction des interventions qu'il y a eu. Mais aussi vos témoignages d'expérience personnelle de vos institutions. C'est très important qu'on puisse avoir une idée un peu des choses auxquelles vous avez été confrontés mais aussi ceux qui peuvent souhaiter faire part d'une réaction, d'un point de vue. Donc, je vous demande de vous présenter et puis ensuite de préciser si c'est une question, un témoignage ou un point de vue. Sachez que le journal des acteurs sociaux et le bulletin de la protection de l'enfance vont donner une place

particulière je crois au compte rendu de cet atelier dans le sens où c'est vraiment destiné à produire un certain nombre de choses à destination des acteurs de la protection de l'enfance sur ces questions de communication. Il y a deux micros ... Allez qui se lance ? Qui prend la parole ?

Vincent Le Scornet, association France Parrainage, responsable du parrainage de proximité

Une question relative à la communication de crise et ses conséquences, l'un de vous enfin plusieurs sont intervenus sur ces questions-là pour donner des indications, soit pour communiquer au risque d'emballer la machine ou soit avoir l'attitude de ne rien dire et continuer à alimenter la machine, alors si on peut donner quelques repères, comme vous le disiez, ce sont des situations qui, si elle ne sont pas arrivées, arriveront c'est où est-ce que l'on place exactement le curseur de la communication. Et de la communication de crise.

Mathieu Garnier

Alors effectivement, la question du curseur est essentiel, je pense qu'en terme de communication de crise l'essentiel c'est de ne pas rater les deux premiers jours les 48 premières heures et l'objectif en général c'est d'éviter que la machine s'emballle, en théorie trois options : soit vous niez la crise elle n'existe pas, c'est plus compliqué dans notre société actuelle, soit vous reconnaissez que des gens aient pu être offensés qu'il y a un problème, vous reconnaissez donc implicitement qu'il y ait pu avoir des dysfonctionnements en interne c'est certainement ce qui arrivera à un moment à un autre, mais c'est pas évident dans les premières heures, soit vous essayez de faire diversion, en général les organisations passent par les trois étapes, il y a toujours une phase où on cherche toujours à nier, une phase où l'on essaie de chercher des boucs émissaires ou un sujet de diversion, et puis l'on finit pas essayer de construire un message qui est une forme de reconnaissance partielle de la situation. Je crois, pour répondre plus précisément à votre question, je pense que l'enjeu c'est bien géré les premières heures, et c'est tout l'enjeu de la préparation en amont, si on a été capable dans l'organisation de définir un certains nombres de scénarios, de définir les messages qui correspondaient à ces scénarios, scénarii, on sera en mesure plus aisément de gérer ses premières heures, donc je pense que le travail préparatoire, quelques semaines, quelques mois auparavant est essentiel. S'il n'est pas fait, c'est sur on risque de se trouver dans les situations que la plupart des organisations connaissent, des espèces de mélange ou d'un côté on nie de l'autre on reconnait etc. etc. Je ne sais pas si je réponds clairement à votre question mais la question du curseur c'est avant tout une question de préparation et d'entraînement. Je pense que c'est essentiel. Je ne sais pas si certains ont un autre regard sur ces questions

Jean-Marc Lauer

Ce qui me semble vraiment très très important c'est de dire les choses le plus rapidement possible, ça c'est sur le plan de la presse. Lorsque le journaliste va travailler sur le sujet, il faut ne pas laisser le silence s'installer, le silence il est dans l'antichambre de la suspicion à un moment donné de quelque chose qu'on n'aura pas bien fait alors que la situation elle sera très compliquée, très complexe, qui met en jeu des acteurs différents, parfois la justice etc. vraiment le mot d'ordre c'est de ne pas dire « on a rien à dire ». Ça je pense que c'est la pire des choses puisque le journaliste va continuer à faire son travail et on aura quelque chose qui sera forcément beaucoup plus univoque. Et ensuite le rétropédalage c'est très compliqué, c'est très compliqué. Je pense que mieux vaut être dans une communication a minima, chargé au journaliste de faire la formulation, que de ne rien dire. C'est ravageur, ne rien dire c'est ravageur. Même si on s'est entraîné parce que le coup vient souvent d'endroits où on ne les sent pas venir. C'est des choses qui, je pense qu'on est jamais préparé à ça, mais c'est plus comme Matthieu le disait, c'est un état d'esprit parce qu'en même on est amené à gérer le problème. Faut aussi le gérer et il faut communiquer sur le problème. Donc nous dans l'action, dans le feu de l'action on ne s'embarrasse pas de cette réalité-là, on veut des infos, on souhaite avoir des infos. Je crois que la priorité des priorités, il y a le curseur effectivement mais surtout ne jamais ne rien dire. Ça c'est ravageur. Et moi j'ai sur le département de la Moselle un

exemple pour un moment donné ou parce que c'était une stratégie, en tout cas en suite on a eu l'occasion d'en parler, de ne rien dire. Je ne suis pas sûr aujourd'hui que les interlocuteurs ne regrettent pas. Je ne pense pas qu'ils le regrettent un peu car je pense qu'ils avaient mieux à faire que de ne rien dire en se disant que le temps fera son ouvrage, que ça va tranquillement se calmer, non. Parce qu'il reste de dommages collatéraux et notamment dans la presse écrite c'est sans doute la différence avec la fugacité de la radio, la presse écrite ça reste. Les écrits sont là et ça nous amène aussi parfois à nous repencher sur un problème en se disant « on en est où ? » et parfois ça arrive au plus mauvais moment. De la stratégie qui aura été celle de raccommoier des choses, remettre les choses en état et nous on prend le sujet en main, refaire un papier, ah ouais mais ce n'était pas le moment de remettre ça de nouveau sur le tapis parce qu'on était en train de régler un certain nombre de problèmes. Proactif, vraiment il faut être proactif par rapport à ça.

Alain Grevot

Alors Jean-Marc je ne suis pas sûr que ce dont tu parles concernait la protection de l'enfance hein. Sur le sujet qui nous occupait. Je ne sais pas si on parle de la même chose. Mais le principe est le même et tu sais que je fais partie de ceux qui ont regretté l'absence de communication. Je fais bien sûr mien les propos des orateurs précédents, simplement rajouter une chose. Quand il se passe quelque chose, il faut déjà avoir la bonne information, et ce n'est pas simple non-plus. Quand vous êtes dans une structure de 3 200 agents, il faut réussir à avoir tout de suite la véritable information. Et c'est compliqué. Parce que ceux qui se retrouvent dans la difficulté se protègent et c'est normal et ils ont qu'une inquiétude c'est à un moment donné d'être désignés comme le bouc-émissaire, comme le lampiste sur lequel on va taper. Je crois que là-dessus il ya une responsabilité managériale qui est importante, parce que le management ce n'est pas juste l'apanage du privé, ça existe aussi dans la sphère du publique. C'est très vite savoir ce qui s'est passé pour qu'effectivement on ne soit pas contraints et forcés à un moment donné de dire quelque chose et ensuite non pas de revenir dessus mais de dire les choses de manière un peu différente et là on se dit ça devient flou et quand c'est flou c'est qu'il y a un hic. Il faut quoi ? En interne de la collectivité, il faut qu'il y ait aussi cette confiance, se dire que, et c'est pour ça que je le disais tout à l'heure en introduction, quand on a la responsabilité de 1 700, 1 800 enfants, on en est tous responsables, de celui qui travaille au quotidien avec le jeune à l'échelon le plus élevé de la collectivité. Donc quand vous avez un problème de bébé secoué, dans une structure dont vous avez la responsabilité, et que visiblement le bébé a été secoué par un professionnel, et là aussi on peut tout comprendre, il ne s'agit pas de stigmatiser, il faut tout de suite savoir et ça c'est vraiment une difficulté parce que ensuite quand le coup par mal vous ne le rattrapez plus. Et on est dans ces domaines de communication face à des formes de patate chaude. Quand ça arrive chacun se renvoie la patate chaude. Comme dans une structure vous avez un service communication et un attaché de presse vous pouvez dessus pour ce qu'il ne s'en occupe pas du tout de ce genre de chose. Ça ne les intéresse pas parce que c'est compliqué : on ne connaît pas plus que les journalistes qui sont généralistes et ça se gère pas comme un accident sur une route départementale, ce n'est pas tout à fait la même chose. Vous êtes seuls et je crois que dans la prévention qu'il faut faire dans l'anticipation, dans l'entraînement, presque à cette communication de crise, dans cet entraînement, il faut aussi que chacun tout au long de la chaîne sache qu'il peut compter sur l'autre et qu'on va tenir effectivement un même discours qui ne peut être rien d'autre que le discours de la vérité. Rien d'autre que le discours de la vérité parce que lorsque vous êtes face aux médias j'allais dire c'est comme quand vous êtes interrogés par la police.

Certes, il faut angler mais quand vous anglez celui que vous avez en face de vous désangle au maximum. Ouvre au maximum et essaye de voir si en répétant deux fois la même idée de manière différente vous n'essayez pas de noyer le poisson. Ça c'est compliqué aussi. Je crois qu'il faut au-delà de tout ce qui a été dit précédemment faire en sorte également qu'on ait le même discours, qu'on ait toujours le même interlocuteur parce qu'il y a plusieurs interlocuteur à un moment donné on ne dit pas les choses de la même façon et là ça devient compliqué et le même interlocuteur n'est pas obligatoirement l'échelon le plus élevé de la collectivité. Moi j'essaye de le faire parce que je considère que dans ces cas-là les équipes sont déjà suffisamment éprouvées pour qu'il y ait

l'affichage ostentatoire du soutien de l'ensemble de la chaîne hiérarchique. Mais ce n'est pas une obligation. On aura réussi dans ce domaine quand on sera tous capables de communiquer sur des moments difficiles, de crise qui sont inhérents malheureusement à la problématique qui est la nôtre, à la chair humaine sur laquelle nous travaillons.

Alain Grevot

Mathieu vous souhaitez...

Mathieu Garnier

Non c'est juste pour compléter sur un plan très pratique. Les organisations qui travaillent bien sur ces questions-là elles sont capables d'abord de faire remonter l'information, et ça c'est très compliqué parce que vous savez pas nécessairement ce qui se passe donc avoir le bon compte-rendu, la bonne information ça c'est l'urgence et la deuxième urgence et ça c'est une question de sémantique et c'est vrai que les services de communication ne sont forcément formés à ça, c'est d'arriver très vite à déterminer ce que va être le discours de l'institution. Parce qu'effectivement il faut très vite savoir ce qu'on veut dire, quel est le message et là il y a un travail de rédaction, de sémantique, très rapide. Bien récupérer l'information et là ce n'est pas toujours facile et puis ensuite déterminer très vite ce que l'on va dire même si c'est un message d'attente, ça évite évidemment de se retrouver dans des situations où on ne dit rien, ou dans des situations où n s'engage sur une voie qui va ensuite être contestée par les faits.

Christophe Regnard, directeur d'un service AED dans l'Essonne

Deux choses, d'abord un point de vue concernant la question qui était intéressante sur la valorisation des pratiques professionnelles, c'est-à-dire regarder du côté de ce qui fonctionne, de ce qui marche. Il ne trouve que dans le service on s'intéresse et je pense que Mohamed L'Houssni sera sensible cette question, à la question des conférences familiales, par exemple l'idée d'associer les parents, les familles, les ressources extérieures et proches de l'enfant en tout cas à la résolution des problèmes, c'est une façon de communiquer déjà d'une façon primaire sur une autre modalité de travail même si elle n'est pas facile à mettre en œuvre dans le cadre des mesures. Deuxième point la dessus : travailler autrement et communiquer sur sa pratique pour un professionnel de terrain, je pense que le comprendre aisément ce n'est pas facile. C'est pas dans la culture et je trouve ça important de le resouligner. Il y a un vrai travail à faire sur le plan formatif mais également à l'interne dans chaque institution dans chaque service et il y a une réalité, c'est que les professionnels de terrains on la tête dans le guidon et que par rapport à ça ils sont plus tournés faire la prévention d'éviter la crise que de faire valoir des actions positives ou ce qu'ils mettent en œuvre de façon positive avec les personnes qu'ils sont censés aider.

Sur le deuxième point-là c'est plutôt un témoignage sur une situation de crise. Très très brièvement nous avons été il y a quelques mois au contact de la presse par rapport à une situation : il se trouve qu'une éducatrice au retour d'une activité avec un groupe d'enfants à « oublié » une enfant dans le véhicule, l'enfant s'étant endormi. En bout de chaîne après avoir accompagné 5 enfants le cinquième enfant était endormi sur la banquette arrière. Elle ferme la voiture, rentre au service, boucle ses dossiers et rentre chez elle. Il est 18h30, ça se passe à Corbeil Essonne et sur le coup de 19h les parents d'origine Tamoul ne voyant pas leur petite fille rentrer se présentent au service, tombant sur le répondeur, jusqu'à ce qu'ils soient vraiment très inquiets ils se présentent au commissariat de police juste à côté du service. Et en l'occurrence la cheffe de service est saisie par téléphone par le commissariat de police pour savoir ce qu'il en était. La cheffe de service s'inquiétant, il est déjà 22h je crois appelle l'éducatrice à son domicile et là l'éducatrice se dit « mais oui, j'ai oublié cette enfant au service dans le véhicule à l'arrière du véhicule ». Alors la professionnelle s'écroule, la cheffe de service va la chercher chez elle, elle informe le commissariat que l'enfant est dans le véhicule, on est au mois de janvier, il fait froid. La gamine est en hypothermie mais elle est vivante. La professionnel est immédiatement emmenée au commissariat et entendue et la première question posée par la famille, par la mère parce que le père parlait très mal français, c'est « est-ce que vous souhaitez

porter plainte ? » Les parents ne comprennent pas bien de quoi il s'agit, c'est une situation dans laquelle leur relation de confiance engagée avec l'éducatrice et le service fonctionne plutôt bien voire très bien. C'est une professionnelle qui travaille en milieu ouvert depuis plus de 18 ans, l'enfant a une grande sœur également suivie dans le cadre de l'AED donc il y a une vraie relation de confiance. Les parents disent ne pas vouloir porter plainte. Le lendemain à sept heures moi je suis appelé sur mon portable par la cheffe de service qui me tient informé de la situation. Immédiatement bien entendu on communique avec le CD via l'inspectrice de l'aide sociale à l'enfance. Ça remonte très très rapidement au niveau de la direction de l'enfance et je suis appelé par la direction de la protection de l'enfance pour faire le point sur les mesures qui ont été prises, sur l'accompagnement, sur la situation de la famille etc. Donc après avoir rédigé rapidement un rapport de cahier de notes de situations avec le chef de service, nous étions également enquêré du fait que la famille puisse être rassurée sur la situation de la gamine, la cheffe de service c'était présenté au domicile. On reçoit un message comme quoi effectivement le républicain et le parisien, les deux journaux locaux ont publié l'information directement, sans qu'on ne sache d'où vienne l'information. C'est le commissariat en l'occurrence qui a des liens qui sont établis très couramment avec des journalistes qui viennent chercher des informations. Donc cette information n'a pas pu être traitée en direct, vous faisiez tout à l'heure référence à la manière dont les professionnels ou les services peuvent communiquer avec les organes de presses mais là en l'occurrence on ne pouvait que communiquer à rebours sur la manière dont les choses se sont déroulées. Bon tout s'est bien terminé, la mesure a pu se poursuivre ce qui est quand même intéressant. L'éducatrice a pu être réinstaurée dans sa relation à la demande de l'enfance, confirmée sur les écrits qu'on a transmis au CD. C'était juste pour rappeler que dans une situation de crise de ce type-là, même lorsqu'on est très réactif, on est très vite dépassés et que la manière dont on communique, moi en tant que directeur de service comme un certain nombre d'années que je travaille sur la protection de l'enfance, on se rend compte à quelle vitesse les événements vous dépassent et à quelle vitesse aussi l'information qu'on croit pouvoir commenter finalement n'est plus une information mais... un état des lieux qui ne correspond plus à la vérité des faits. Après avoir été auditionné au commissariat je suis tombé sur des professionnels au niveau de la police nationale assez compréhensifs mais qui ont été également vérifier quelles types de mesures on pouvait prendre en interne à l'encontre de la professionnelle. On ressort du cadre de la discussion de ce matin dans notre atelier mais c'est vrai que ça pose un certain nombre de question sur la manière dont en amont, puisque vous l'avez dit ce matin à plusieurs occasions il conviendrait de communiquer alors qu'on ne peut pas forcément par rapport aux situations de crise les anticiper suffisamment et dans tous les cas de figure en tout cas. Merci.

Alain Grevot

Quelqu'un à ma table souhaite...

Jean-Marc Lauer

Je voudrais juste... Effectivement vous évoquez le cas puisque la chronologie fait apparaître que ça s'est passé en fin d'après-midi j'imagine, donc tout ça... On fait systématiquement une tournée qu'elle soit téléphonique ou physique, que ce soit le commissariat de police ou d'un certain nombre de compagnies ou de brigades de gendarmerie qui nous amène à récupérer des éléments permettant de rédiger du fait divers. On essaye au maximum d'être évidemment sur du factuel, après idéalement c'eût été de passer un coup de fil, de vous passer un coup de fil accrédité mais clairement c'est aussi la réalité de l'heure de bouclage, des pages qui doivent se finir à une certaine heure etc., donc l'exemple que vous citez vient éclairer presque contrarier ce que je disais tout à l'heure dans la notion d'anticipation. En revanche prenons le cas que vous évoquez, je pense qu'il était important le lendemain matin d'appeler la rédaction disant « bah voilà moi j'ai des choses à dire ». On n'est pas forcément dans la défensive, mais on peut s'inviter aussi parce que sinon on se dit « sinon le coup est parti », ça peut vous paraître très risqué, mais je vous invite à le faire si vous avez des éléments à faire-valoir, qui sont des éléments et pas simplement dans le registre, sur le terrain du démenti. C'est vraiment parce que la vie par rapport à une rédaction se passe aussi comme ça, « écoutez, voilà est-

ce que je pourrai parler sur le fait-divers qui a traité, je voulais vous apporter ces précisions-là ». Il en fait ce qu'il veut derrière évidemment mais en se disant parce que parfois ça peut aussi être déviant dans la manière dont on va traiter l'affaire, on peut très bien imaginer des choses à charge. Ça a été évoqué ce matin, comment peut-on introduire un peu de pathos dedans ? Il ne s'agit pas de mettre du pathos c'est de l'info. L'info doit être clinique, vérifiée, etc. Et après on peut aussi expliquer un certain nombre de choses. Il faut être, on l'a dit tout à l'heure et je le répète vraiment, proactif. Je pense qu'il faut être proactif et même si vous vous ne sentez pas toujours armés, c'est peut-être ma difficulté. Quand on y va avec sincérité, des éléments qui sont de bonne foi et qui ne sont pas simplement au service d'une stratégie ça fonctionne plutôt pas mal.

Alain Grevot

Allez-y complétez...

Christophe Robert

J'entends bien ce que vous dites, simplement dans ces situations-là la commande, parce qu'on est quand même prestataire d'ASE, la commande départementale c'est « occupez-vous principalement de l'enfant », donc c'est le primat de l'action et dans ces moments-là il est clair que la communication en direction des journaux qui ont interagi passe au second plan.

Alain Grevot

Alors Jean-Marie Müller...

Jean-Marie Müller

Jean-Marie Müller, président de la fédération française des Adepape. Je vais prendre la parole d'une part pour féliciter Léo pour son intervention et en particulier le fait qu'il est réveillé à l'histoire médiatique qui a créé notre fédération nationale je crois que c'est très important. Je voudrais témoigner de la difficulté pour un mouvement comme le nôtre d'être souvent... C'est difficile, on voudra qu'on parle et qu'on ajoute du jugement à ce que se passe, on est suffisamment bien placé les uns les autres pour savoir que dans toutes les histoires, les petites et les grandes histoires de la protection de l'enfance il y a à boire et à manger. On est d'une prudence sur les prises de positions d'ailleurs vous ne nous avez jamais surpris sur les grandes affaires, une génération émette un avis quelconque. Par contre on est souvent sollicité et notamment par les médias télé sur le fait de devoir sélectionner les situations les plus compliquées, les personnes les plus en difficultés, on nous a refusé des personnes parce qu'elles n'étaient pas suffisamment en difficulté, ce qui fait qu'aujourd'hui on est dans une position où vous ne nous voyez jamais sur les plateaux télé puisqu'on répond systématiquement non. Les seules qui nous ont mis et qui nous ont aidé à remettre un peu les jeunes lumière sur un aspect positif sur la communication c'est effectivement notre rencontre avec l'Oned dans les années 2009, avec le journal de l'action sociale en 2010 où effectivement l'essentiel de notre communication aujourd'hui repose sur la place que ces jeunes peuvent avoir dans des instances ou dans des journées comme celles-ci où dans cette page mensuelle qui paraît dans le journal des acteurs sociaux qui fait que tous les mois on a l'occasion d'apporter le regard des professionnels sur effectivement sur les jeunes qui sortent de la protection de l'enfance. Alors on porte un regard relativement positif sur la protection de l'enfance. Léo l'a dit, la grande majorité réussit. Avec les médias régionaux on est plus que prudent, notre fédération est très très implantée en Lorraine, on a eu un congrès national en Lorraine, l'ensemble des journaux nous ont évité bien qu'ils étaient invités. Le même journal sur Nancy traitait de deux affaires de révision de situations sur Paris et il y avait encore cinq ans il y avait deux personnes qui étaient concernées et il y avait un monsieur qui avait écrit dans un encadré comme étant un valet de ferme et l'autre c'était monsieur machin qui est suffisamment connu qui était pupille de l'état. Pupille de l'état c'est devenu un métier. Le seul avantage de l'article c'était de s'apercevoir que les pupilles de l'état n'étaient pas tous des valets de ferme. Donc pour dire que quand même il y a une communication là-dessus qui est quand même catastrophique, moi

je trouve. Les médias ne nous aident pas à porter des jeunes de la protection de l'enfance et ceux qui réussissent, on ne nous aide pas à les porter sur le devant la scène.

Alain Grevot

Merci, alors, d'autres réactions ?

Un homme

Bonjour, c'était pour témoigner qu'au fond en m'inscrivant aux Assises, j'avais d'abord un choix comme atelier le temps de l'attachement et je me suis retrouvé à l'atelier 6 mais en écoutant les uns et les autres ce n'est pas un choix très...

Alain Grevot

Vous pouvez nous dire qui vous êtes juste ?

L'homme d'avant

Je suis directeur enfance-famille à la Martinique. Pourquoi je dis, c'est très intéressant parce qu'au fond ce que j'ai entendu ce matin enrichit et viens certainement mettre des mots sur des intuitions que nous développons et que nous faisons un peu de manière naturelle sans le savoir en tout cas sans avoir appris, parce que c'est vrai que la protection sociale de l'enfance est un sujet extrêmement sensible où on est un peu.. On joue les funambules en permanence, et on peut avoir parfois le sentiment que quoiqu'on fasse au départ on est pointé du doigt et mis à l'index. Donc ce que j'ai retenu c'était d'abord une certaine frilosité face à la presse. Certainement dans tous les départements, la Martinique et l'ASE en particulier a été frappé par certaines affaires de décès d'enfants, de fugues etc. Et la consigne dans un premier temps au département c'était de ne surtout pas... voilà... On recule le plus longtemps possible le moment où on va aller dire ce qui s'est passé exactement et comme l'a dit monsieur ça vient. Donc au fond depuis quelques années on a un peu changé notre stratégie et c'est vrai qu'on essaie d'anticiper et on a beaucoup entendu ça ce matin, une politique d'anticipation, une politique d'information et de communication. Ce que j'ai trouvé intéressant aussi dans le débat c'est comment, pour un sujet difficile, comment valoriser. Parce qu'il y a aussi ces choses qui se passent, des points forts que nous développons. La grosse majorité de nos interventions c'est pour essayer de soutenir des personnes en très grande difficulté donc la presse vient à nous au moment où ça marche pas pour une ou deux situations, or la grosse majorité des cas ça marche et on les voit pas. Aujourd'hui ce qui m'intéresse, j'ai entendu dire que le département de la Moselle avait un plan de communication qu'ils avaient développé avec le président etc... j'aurai aimé en savoir d'avantage parce qu'au fond aujourd'hui l'atelier, l'idée c'est de pouvoir essayer de faire passer le mot même s'il venait à être utile, on pense déjà à la Martinique et on le fait déjà à l'ASE par exemple on a au moins trois temps avec la presse : d'abord on a la journée du 20 novembre ou on essaie toujours de pointer cette journée-là à travers quelque chose de particulier. Nous avons développé des versions innovantes autour de dispositifs, qui s'appellent par exemple la famille de quartier, qui a reçu le prix territoriale d'or, qui consiste finalement à lutter contre le décrochage scolaire et on a développé des stratégies de communication autour de ça. Et puis une troisième action dans l'année, nous faisons une cérémonie de remise de prix et de diplômes à l'ensemble des enfants qui se sont distingué au cours de l'année d'une manière ou d'une autre. Les enfants de de l'ASE sont 3 000, dont 1 200 et j'aime bien le terme, le président du CD se considère comme le père et mère. Et puis 1 200 gamins qui sont suivis en milieu ouvert. Et on essaie au court de l'année, ça va se faire au mois de juillet, dans les réunions avec la presse en explicitant ce que c'était que le dispositif et en les honorant, car quelque part ils se sont distingués au cours de l'année à l'obtention d'un diplôme d'un résultat sportif et autres, et donc pour revenir à la question si il y aura une stratégie à développer parce que la difficulté quand même de l'institutionnel c'est alors, qui parle et à quel moment on parle, je sais pas parce que dans la pratique je voudrais vous faire état des difficultés que nous pouvons avoir au moment de la survenance de la crise c'est qu'entre l'appel téléphonique qui arrive souvent par le biais chez nous, par le service de communication du président

ou autre, et le feu vert pour qu'il y ait quelqu'un qui soit autorisé à parler pour vous dire que la matinée ou la grosse majorité de la journée est engagée et c'est là où la question de l'organisation, la question de l'anticipation a du sens et c'est un peu la question que je voudrais poser à Monsieur Marc Houver si son expérience pourrait nous aider de ce point de vue-là.

Marc Houver

Très bien, c'est moi qui suis interpellé donc je réponds, alors déjà peux être pour préciser une chose on a pas de plan communication en tant que telle, en revanche on a un vrai projet qu'on a expliqué, qu'on a affiché et qu'on porte en permanence. En introduisant une donnée qui n'existait jusqu'à présent qui est celle de la communication. Ça rejoint un peu ce que disait Léo tout à l'heure, on parle beaucoup des mots, hein, les mots reviennent souvent, l'importance des mots, ce qu'ils signifient c'est, j'allais dire si plan de communication il y avait c'est celui de la construction et la rédaction d'un nouveau roman sur la protection de l'enfance. La rédaction d'un mythe positif non pas parce qu'il est mythique mais en mettant en œuvre et en mettant en évidence ce qui fonctionne avant tout et ça, ça passe par le bulletin départemental juste tiré en 150 000 exemplaires ou on réserve chaque fois quelques pages à la promotion de ce que nous faisons en matière de protection de l'enfance, alors évidemment sur les 150 000 exemplaires, y sont pas tous lus de manière très suivie par l'ensemble des habitants du département, mais c'est notre presse spécialisée à nous ça et celle-là on la maîtrise, c'est lorsque on a lancé l'opération « belles rencontres » c'était se dire on va tous travailler ensemble là-dessus et je vous rassure si on a eu la territorialité c'est pas parce qu'à Paris y se sont rendu compte que l'on faisait quelque chose de bien c'est parce qu'on a instruit un dossier qu'on a mis dans la filière parce qu'on s'est dit là y a quelque chose à valoriser et l'intérêt de cette opération c'est qu'elle était riche humainement et moi à chaque fois je vois le film qu'on vous a montré hier c'est quelque chose de bien. Mais parce qu'on a instruit un dossier, qu'on a mis dans la filière parce qu'on s'est dit là il y a quelque chose à valoriser. Et l'intérêt de cette opération c'est qu'elle était riche humainement, moi à chaque fois que je vois le film qu'on vous a montré hier, moi j'ai à chaque fois les poils qui se hérissent de la même façon, c'est juste beau.

Ça a été en plus primé parce que ça a été dit tout à l'heure la communication c'est beaucoup de moyen : pas obligatoirement. Pas obligatoirement. L'opération belle rencontre elle n'a pas coûté beaucoup plus cher que quoi que ce soit parce que le but n'est pas de faire une campagne de panneaux 4 sur 3 à travers l'ensemble du département en disant on est le meilleur dans le domaine, non on... Beaucoup d'humilité. En revanche, beaucoup de fierté. On a parlé de honte tout à l'heure. Je crois que la fierté c'est l'antidote à la honte. Et la fierté du message que nous portons, du métier qui est le nôtre dans ce domaine et il faut le valoriser tout le temps et partout donc je répète c'est notre bulletin municipal, départemental pardon, c'est là aussi vendre ses opérations dans d'autres journaux, j'en prends un qui est « idées efficacies territoriales, ou de belles rencontres pour valoriser les jeunes ». C'est important pour nos équipes, pour les jeunes eux-mêmes que nous mettons en scène non pas comme des bêtes de foire mais que nous mettons en scène comme des vecteurs d'une politique humaine. Après, qui parle ? Quand tout va bien moi je souhaiterais que tout le monde parle. En cas de crise, c'est un peu plus compliqué, là, il faut maîtriser ce qu'on dit parce que c'est l'institution qui est elle-même remise en cause et donc derrière toutes les représentations mentales qu'on peut en avoir etc.

Ce matin j'ai déjà beaucoup appris. J'ai beaucoup appris parce que j'ai un certain nombre de mes propres représentations mentales qui sont tombées aussi. A travers les témoignages... ça ne veut pas dire que j'ai des a priori, ça ne fait pas moi un dangereux psychopathe mais c'est simplement se dire que oui on a en permanence à apprendre. Et pour apprendre il n'y a pas de secret il faut donner des choses à mettre en pâture de manière positive. Et après arrêter de s'énerver quand les journalistes nous disent « nous on a piqué l'information dans un commissariat et puis l'a lancée ». C'est comme ça. Ça énerve, je regarde monsieur parce que vous avez eu la même réaction que moi tout à l'heure et on l'a systématiquement parce qu'on aimerait que dans un monde idéal l'éthique journalistique fasse qu'on nous appelle avant de mettre l'article. Il faut savoir qu'on ne cache rien, que

l'information quelque fois sort de cette façon, que des enfants oubliés, moi en trente ans je peux remplir un bus maintenant, parce que c'est arrivé peu ou prou partout alors quelque fois on s'en est rendu compte 20 minutes après, quelque fois c'était à la limite de cette dangerosité-là. Bah c'est ça aussi la difficulté du métier, ça ne doit pas arriver, mais ça arrive. Après à nous de faire en sorte, errare humanum est, mais perseverare diabolicum. On ne persévère pas dans cette erreur parce que ça voudrait dire qu'il y a un dysfonctionnement important mais il faut savoir que tout est bon pour communiquer donc, monsieur, par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure. Même si ça n'est pas l'urgence du moment, savoir que quand on est face à une telle situation il faut qu'il y ait quelqu'un dans l'institution qui pense « là il faut que je prenne les devants par rapport à la presse parce que je sais que ça va être connu ». Moi j'ai de la chance parce qu'avec Jean-Marc Lauer on a tissé une véritable bonne relation et on sait qu'on peut s'appeler à n'importe quel moment de la journée. Quand on s'appelle c'est qu'il y a quelque chose d'important et de grave et on est capable d'en discuter. Ça ne veut pas dire que de notre côté on considère que le journal va rédiger ce que nous on attend, ce n'est pas le but recherché, mais c'est d'avoir cette relation de confiance parce que... et ça il faut le faire comprendre au journaliste parfois, c'est difficile d'être pro actif quand on a honte. Parce que quand on a oublié un gamin, la première réaction c'est d'avoir honte, de se dire « oh lala, qu'est-ce que j'ai fait ». Moi ça m'arrive fréquemment quand j'oublie de faire quelque chose « oh laaaa, mon dieu », mais moi heureusement il n'y a jamais de matière humaine en jeu donc c'est moins grave, mais quand on a honte c'est difficile d'appeler et dire « bon ban vous allez rire hein, on a oublié un gamin, enfin ça s'est bien terminé mais on vous le dit parce que comment est-ce qu'on peut gérer les choses ? » Et le coup du commissariat, je termine là-dessus parce que je l'ai vécu la semaine dernière et ça a un peu ronflé dans les services parce qu'il arrive aussi que certains de nos agents dans le cadre d'affaire de cette nature se retrouvent face à un tribunal et moi j'ouvre un jour le journal et découvre que l'agent en question était passé en jugement, l'article commençait pas « seul à la barre », on imaginait déjà le pauvre agent que son administration avait totalement abandonné. Ben oui j'étais désolé de découvrir ça dans la presse et quand on m'a dit mais comment la presse avait... moi je me suis étonné auprès de la hiérarchie pour quelle raison ils n'étaient pas au courant que l'agent en question passait en jugement : « bah oui mais il ne nous l'a pas dit ». D'accord mais comment la presse savait. La presse à mon avis elle s'est simplement rendue au tribunal pour savoir ce qui était en cours en ce moment et voilà.

Ça veut dire qu'il faut que la communication c'est aussi être en permanence à veiller au grain. Je le disais dans mon intervention. J'ai deux personnes qui veillent au grain en permanence et qui viennent aiguillonner l'ensemble des professionnels pour lesquels la communication n'est que le deuxième temps de leur travail et ils ne le comprennent pas toujours. J'en profite ça me permet d'expliquer un peu... Si on vient aiguillonner, ce n'est pas juste pour contrôler ou juste pour montrer que la DG... C'est pour montrer qu'on est à l'affût mais qu'on est attentif à tout ça parce que c'est protéger l'ensemble du travail social que de veiller à ce que la communication soit au mieux maîtrisée avec toute l'humilité qui sied à cette chose. Mais pas de plan de communication comme on vendrait la nouvelle Renault qui vient de sortir. Loin s'en faut on n'est pas du tout dans cette volonté là parce que ça ce serait utiliser des difficultés humaines pour faire la promotion de sa propre institution, c'est absolument pas ça la philosophie qui est la nôtre mais c'est montrer qu'il y a beaucoup de choses qui fonctionnent bien et moi je l'ai encore constaté hier et aujourd'hui et de ce point de vue-là Jean-Marc Lauer l'a dit tout à l'heure : le témoignage ça apprend beaucoup.

Alain Grevot

Gilles Séraphin, et ensuite, un micro, voilà, donc,

Gilles Séraphin, observateur national de la protection de l'enfance, ex Oned

Donc peut-être un témoignage, une suggestion, une question, un témoignage comme Jean-Marie Müller effectivement à l'Oned on est souvent sollicité lorsqu'il y a des affaires médiatiques pour porter justement un jugement, je dirais même sur cette affaire, nous autres, comment dire... la réponse est toujours la même... on peut donner des éléments de contexte sur les dispositifs de

protection de l'enfance, on se prononce jamais sur des affaires particulières voilà, tout simplement déjà on a pas tous les éléments et même si on les avait on se prononcerait pas dessus, voilà... Je dirais le témoignage, c'est à tel point d'ailleurs sur le fameux reportage de canal +, dans le tournage de reportage j'avais été interviewé par la journaliste et même et y a au moins une heure dans les films, dans les bobines, et bien évidemment je passe pas dans le film, et tant mieux d'ailleurs, vu le reportage, mais c'était quand même quelque chose de très compliqué, parce que, de toute façon toutes les questions allaient dans le même sens, soit pour dire pour accuser... Il y a eu donc une erreur de la part du service, de telle chose, telle chose, soit avoir une réaction de négation, il n'y a pas de problème, je pense que c'est vraiment l'objectif, c'était d'avoir une séquence de film pour mettre dans tout le reportage peut être 5 ou 10 secondes, voilà, avec dessous, donc Séraphin directeur, Onpe, à l'époque Oned, donc, c'est ça aussi qui est assez compliqué pour être pro actif, en fait voilà, la demande n'est pas tellement dans les explications aussi, parfois même de la complexité du dispositif en ce qui concerne la suggestion, je crois qu'il y a vraiment un travail à faire peut être, nous tous, c'est vraiment la différence entre la confidentialité et le secret, effectivement on est aussi sur des affaires où il y a des informations qui sont confidentielles ne serait-ce que par respect pour les personnes, pour les enfants, pour les familles, pour les professionnels, alors peut être que parfois la confidentialité c'est un rempart et donc on étend peu cette notion de confidentialité pour pas donner beaucoup d'informations il n'empêche qu'il y a quand même un moment où un autre des éléments confidentiels et faut peut-être expliquer justement en quoi c'est confidentiel et peut être qu'il y a aussi un travail à faire tous ensemble pour mieux déterminer justement cette information, cette notion de confidentialité et qu'il n'est pas automatiquement du secret justement. Aussi peut être il y a un travail à faire pour distinguer quand même le civil du pénal alors quand il y a des affaires justement les deux sont fortement entremêlés, mais bon pour la protection, pour le civil ou l'administratif on a pas besoin d'éléments de preuves on est pas dans une procédure, donc voilà, c'est l'évaluation en revanche, c'est vrai, c'est fortement entremêlé quand il y a différentes affaires, procédure en cours mais il y a aussi cette distinction qui est sans cesse à rappeler. La question c'est vrai que tout à l'heure vous m'avez vu réagir, je suis quand même très très interloqué, je dirais, alors... je vais être très provocateur, je préviens tout de suite, par l'évolution du métier de journaliste tel qu'il nous est présenté. C'est comme si le métier, le journaliste n'est plus spécialisé. Or il y a donc les généralistes et comme si en fait pris dans le temps, il fallait écrire très très rapidement, faire du buzz, donc il n'y a même plus, alors je croyais que moi il y avait quand même une base au métier de journaliste, en tout cas c'est ce qu'on voit dans les films, c'est le recoupement des informations, etc., c'est pourquoi tout à l'heure j'ai réagi. Je ne peux pas accepter la réponse en disant, ben oui c'est peut-être le vendredi soir, c'est cinq heures, alors il fallait sortir l'information, donc ce critère du temps je ne peux pas l'accepter et personnellement c'est quelque chose qui me gêne beaucoup, donc dans cette, donc alors je me pose la question, finalement, qu'est-ce qu'un journaliste, est-ce c'est une personne qui doit savoir rédiger dans des phrases courtes, voilà, des articles courts pour faire passer quelques idées, je croyais que c'était un peu plus que ça, j'avais prévu que j'allais être un peu provocateur pour ma dernière question.

Alain Grevot

Bon alors, peut-être dans la lignée, tout de suite une réaction... puis Claire-Anne après

Jean-Marc Lauer

C'est plus caricatural que provocant, provocateur, évidemment le métier est beaucoup plus compliqué que ça, simplement la réalité est celle que j'ai décrite, la réalité de PQR aujourd'hui, peut être d'ailleurs elle peut avoir une résonance dans vos propres métiers, ne va pas dans l'augmentation des moyens qui nous sont accordés, c'est une réalité aujourd'hui et d'une certaine manière le modèle économique on le sait est plutôt chahuté aujourd'hui, hein, on ne va pas se mentir, il est peut aussi chahuté parce que un moment donné on lit un peu moins la presse, je peux presque envie de dire c'est la réponse du berger à la bergère, donc s'il y avait un tout petit peu plus de personnes qui n'était pas justement dans le champs de la caricature peut être que ça irait mieux, mais de grâce,

un journaliste fait son métier avec conscience j'ai au sein de mes rédactions des journalistes de valeurs qui mettent le soucis de la vérification de l'information au cœur de leur job, qui lorsque c'est pas vérifié, et j'en suis le garant ultime, et ben, on ne donne pas l'info, voilà, on ne la donnera pas. En revanche pour revenir à l'exemple qui vous a fait réagir et je m'arrêterai là, c'est celui d'une information de fin d'après-midi d'une tournée dans un commissariat je ne pense que le papier ait été mensonger ou etc. Il se basait sur des informations vérifiées, point barre. On est dans du factuel. C'est un métier difficile parce que, malgré tout, il y a une course contre la montre, c'est celle du bouclage des pages et c'est avec plaisir que je vous accueillerai au sein de la rédaction, vraiment en immersion pendant une journée, parce que je suis persuadé que c'est de nature non pas à faire changer d'avis ou peut être un peu mieux comprendre la complexité de ce métier là et de son exigence.

Alain Grevot

Alors Claire-Anne Sevrans vous souhaitez intervenir.

Claire-Anne Sevrans

Oui je souhaiterais justement peut-être remettre un peu de ton sur comment est-ce qu'on peut résister à l'urgence de la presse : moi je suis sensible à ce que vous avez raconté avec l'expérience de votre éducatrice qui oublie un enfant. Je me dis que ce n'était sans doute pas à vous ni à elle de prendre son téléphone et de contacter la presse. Par contre, je suis aussi sensible quand vous répondez que vous auriez un bus d'enfants... Eh bien comment est-ce qu'on peut réfléchir à cette expérience puisque vous avez déjà eu à faire face à de multiples reprises à la presse et à cette sollicitation de réaction directe. Comment est-ce que chacun on peut mettre à disposition toute cette expérience qu'il a de réaction, de temporalité et de dire... voilà vous avez soulevé la question de la honte : quand il arrive ça le chef d'un travailleur social, il est face à sa question humaine et donc je me dis... ça arrivera encore c'est déjà arrivé, ça n'arrive pas quotidiennement il ne faut pas non exagérer les faits mais puisqu'il y a des gens qui communiquent autour de ces questions, comment mettre ensemble tout ce qui a pu être réfléchi par chacun des protagonistes qui ont dû réagir dans l'urgence. C'est une grande question puisque je pense que chacun doit y faire face : comment est-ce qu'on peut... chez nous on dit « mutualiser les ressources », je ne sais pas si c'est un vocable qui vous parle, mais donc vraiment de se dire partageons les expériences des uns et des autres.

Alain Grevot

Monsieur Regnard vous souhaitez ?

Christophe Regnard, directeur d'un service AED dans l'Essonne

Oui, c'était juste pour donner une ponctuation à ce que disait Gilles Séraphin. En fait la question c'est la question, et ça a très bien été dit par monsieur concernant la question du menace : la différence entre la teneur du message transmis et la teneur du message ressenti. Moi, je faisais référence aux effets collatéraux que peut produire l'information qui circule, peu importe la façon dont elle circule, là en l'occurrence c'était un organe de presse quotidien et pas forcément pour les professionnels ou le service, on peut l'assurer. Plus pour les familles qui sont très souvent en recherche d'informations parce qu'ils lisent ces journaux et sur internet et ils peuvent être effectivement au contact de services professionnels comme celle qui a été en difficulté à ce moment-là. Donc ça ramène des questionnements aussi et des appréhensions dans la relation d'aide qui ont des effets. Donc c'est sur ces effets collatéraux que je m'interrogeais plus que le message transmis par voie de presse.

Christelle Martin, Présidente de l'association nationale des cadres et des départements

Je travaille aussi comme directrice territoriale dans un département. Moi je vous remercie pour vos interventions différentes parce que je trouve que ça rend bien compte de peut-être où on en est. C'est-à-dire une vraie culpabilité à l'intérieur quand on rate un truc que ce soit du travailleur social de terrain à son cadre intermédiaire à son directeur général des services à son cabinet de

communication, son chargé de presse et le président. Toute la strate est touchée, particulièrement la protection de l'enfance parce quand on rate un pont, un feu rouge, un rond-point, ça fait quand même la même chose. C'est une question qu'on a déjà abordé dans le cadre de certaines de nos réunions de travail au niveau de l'association des cadres et la difficulté du travail social à communiquer dans le sens de ce qui est attendu, qui doit être communiqué, ça a été dit tout à l'heure. Il y a ce qu'on dit et en fait qu'on ne dit pas et qu'on ferait mieux de dire d'ailleurs vu à qui on s'adresse. Ce n'est pas nouveau, ça fait 20 ans que j'entends parler de ça, ça avance mais peut-être pas beaucoup et pas très vite.

J'ai trouvé intéressant d'entendre qu'il y a des départements qui mettent en place des séances de formation transverse, par métier, par strate, parce que quand il y a une crise toute la strate est touchée ; Donc mon voisin disait qu'en interne on assume avec nos équipes. Oui on assume mais on en bave, c'est vachement dur pour tout le monde et ça laisse de grosses cicatrices. Donc on assume et c'est dur. Donc je pense qu'après voilà c'est.. Il y a quelque chose de systémique entre en interne on n'arrive pas à déculpabiliser, à rendre non-tabou, à sortir un peu des non-dits, sur comment on pratique cette question de la protection de l'enfance, qui n'aide pas d'ailleurs les jeunes après à tisser du lien et à parler de leur enfance ou sur leur enfance. Avec les autres, n'importe quels autres au cours de leurs vies, non la leur a été un peu différente. Il y a un poids permanent autour de ça. Je trouve ça intéressant un atelier là-dessus parce que ça nous oblige à y penser, à en parler. Il y a quelque chose de symétrique et systémique entre difficile d'en parler dehors (je mettrais le « dehors » tous les médias quels qu'ils soient, quelle que soit leur vitesse, de devoir de réaction, leur spécialité, expertise ou pas du sujet) et à l'intérieur, avec une difficulté à l'intérieur aussi à se parler pas seulement quand c'est grave et que personne s'est trompé, on est que des humains, on doit gérer tout ça avec une pression qui est extrêmement forte dans nos collectivités qui sont quand même des collectivités politiques avec cette question de fébrilité qui a été extrêmement bien décrite je trouve et comme bien d'autres de mes collègues ici. Pour avoir vécu un certain nombre d'évènement, cette fébrilité-là est finalement la boussole presque exclusive, et si on n'est pas prêts les dégâts sont quand même conséquents. Peut-être qu'on... alors on ne changera pas du jour au lendemain, mais peut-être que nous aussi on a un travail à faire sur nous-même et dans nos propres instances sur comment ensemble on se parle de cette question-là de la protection de l'enfance y compris quand ça va bien bien sûr mais aussi quand ça ne va pas de manière plus incisive. Vous avez utilisé le mot proactif, effectivement. Etre moins dans quelque chose de mou et consensuel : ce n'est pas facile quelqu'un va s'en charger. Non, non, se préparer c'est facile pour personne et on va tous se préparer.

Alain Grevot

Merci. Alors je voudrais prendre une initiative parce que je m'en voudrais beaucoup si je ne me le permettais pas. Est-ce que je peux vous solliciter Martine ? Vous représentez une association de protection de l'enfance, indépendant des acteurs de politique publique de la protection de l'enfance, non privé, qui collaborait beaucoup avec les acteurs de la protection de l'enfance mais qui agissait beaucoup dans le cadre de la communication. En tant qu'association se constituant partie civile dans des affaires assez douloureuses, vous avez à communiquer souvent autour, un regard critique sur le fonctionnement de la protection de l'enfance. Je voudrais savoir comment vous conduisez la communication d'une association telle que la Voie de l'Enfant, sur ces sujets :

Martine Grenier

Juste, je ne travaille pas pour la voix de l'enfant, donc une petite erreur, je suis conseillère technique au Département de Paris, donc c'est pas grave, je peux quand même évoquer les questions de communication, donc comme tous les départements bien sûr malheureusement on a eu des fois des affaires qui ont à voir avec les médias, c'est toujours très compliqué à gérer, et ça nécessite, bien sûr une mobilisation de la hiérarchie et du monde politique, mais je pense que la protection de l'enfance évolue je pense que c'est important aussi, je crois que là où vous avez été très positif hier aussi en disant parlons des choses positives, et je crois moi que les propos d'aujourd'hui disaient... mais on a

aussi toute la communication qui naît de la loi 2002 avec des projets de service qui s'énoncent maintenant clairement avec des évaluations aussi qui permettent de communiquer sur ce qui se fait et ce qui se produit dans nos services, à travers nos prestations protection de l'enfance et puis la communication en direction des familles et je trouve que c'est très important parce que c'est aussi les citoyens et en direction des familles on a tous ce qui concerne les livrets d'accueil qui permettent aussi de pouvoir dire les choses clairement donc au premier bénéficiaire, donc ça me paraît quand même aussi important même si c'est un peu décalé par rapport à la question des médias. A Paris, on est aussi sur un autre champs, très souvent sollicité par des cinéastes en herbes ou pas toujours, ou plus confirmés et qui voudraient venir filmer à l'intérieur de, filmer nos, les enfants de l'aide sociale à l'enfance, à voir effectivement qu'on les mette en communication avec des familles, c'est souvent compliqué ces questions-là, on ne dit jamais non d'emblée, on demande toujours d'avoir déjà un petit peu le filigramme, un scénario si possible, donc des fois on dit, et des fois on dit non, quand c'est le misérabilisme qui prime dans le fil conducteur, mais quand on voit que les choses peuvent valoriser les actions, à ce moment-là on dit oui avec un droit de regard sur la production. Voilà un petit peu ce qu'on peut dire.

Et en même temps, c'est vrai que à la Mairie de Paris il y a beaucoup d'action communication mais souvent je participe par exemple la cheville ouvrière une newsletter sur la protection de l'enfance, mais c'est souvent en plus d'autres choses, c'est jamais pris en compte officiellement, si j'annonce que j'ai une bonne part de mon travail sur la communication, on va me rire au nez, quand même, voilà, la communication il faut un petit peu le vouloir, et c'est pas toujours valoriser quand on est la cheville ouvrière.

Alain Grevot

Alors comme il reste une demi-heure y a-t-il d'autre intervention ? Madame...

Une personne du CFPEE (Centre Français de la Protection de l'Enfance Etablissement)

Je voudrais intervenir sur le fait que quand on est chargé de communiquer sur ce qui se passe bien dans les établissements. On se heurte à des éducateurs du personnel éducatif qui est que les personnes qui sont accueillies, des enfants voire des jeunes mamans ont honte d'être accueillis et en fait ils portent un regard négatif sur la présence de l'enfant dans les lieux dans lesquels ils travaillent. Moi j'ai rencontré des personnes qui étaient très heureuses d'être accueillies. Par exemple dans un centre maternel du travail qu'elles faisaient pour s'insérer avec les éducateurs, du travail qu'elles faisaient pour nouer le lien avec les parents qui en étaient fiers et qui étaient d'une certaine façon, empêchées d'en témoigner par leurs propres éducateurs qui estimaient qu'en se montrant elles pouvaient le regretter plus tard parce qu'elles pouvaient vouloir plus tard (alors que c'étaient des femmes qui avaient plus de 16 ans voire qui étaient majeurs) ne pas dire qu'elles avaient fait un passage par un centre maternel par exemple. Et pour les enfants c'est de la même façon, comme si certains éducateurs voulaient protéger l'enfant, mais derrière cette protection il y a quelque chose du sentiment de honte. C'est pour ça que quand j'ai entendu Léo parler de la fierté, je pense que cette fierté est empêchée aussi quelque part par les personnes qui éduquent ses enfants et qui les accompagnent, parce que dans leur inconscient, je pense qu'ils n'ont pas conscience il y a quelque part la honte, ils portent à la place de l'enfant la honte du placement alors qu'ils devraient interpréter l'accompagnement qu'ils font comme quelque chose de positif et ça souvent ils ne le font pas. Et c'est notre plus grande difficulté pour valoriser l'action des professionnels et permettre aux personnes accompagnées de dire qu'elles sont fières du trajet qu'elles ont fait dans leur placement parce que ça leur a permis de grandir, de réussir, ça vient du professionnel le plus souvent.

Et la deuxième chose que je voudrais annoncer c'est que depuis hier je m'interroge sur le fait que les trois jeunes adultes qui sont intervenus, qui sont des enfants, qui ont été placés à l'ASE ne sont présentés que par leurs prénoms, pas par leur nom complet et je me demande que c'est un fait de ce placement de l'ASE ou de leur jeune âge, mais moi personnellement ça m'a choqué.

Alain Grevot

Sur ce point Léo...

Léo

Je suis désolé que vous soyez choquée mais effectivement c'est les deux. C'est le placement à l'ASE et le jeune âge. Là effectivement je suis devant vous en tant que l'enfant de l'ASE mais je suis aussi plein d'autres choses dans ma vie et voilà c'est une part de mon intimité que je réserve là à un public de professionnel mais je ne prends pas souvent la parole quand même dans les médias. Vous ne voyez jamais mon nom de famille dans les médias ou ma photo dans les médias donc à part un peu dans le JAS parce que c'est réservé aux professionnels sinon je n'ai pas de rôle public. Je ne passe jamais à la télé pour parler de l'ASE et ça n'arrivera a priori pas.

La personne du CFPEE

C'est le cas de plusieurs personnes à cette table qui a priori n'interviendront jamais après dans leur vie dans le cadre de la protection de l'enfance, et pourtant ils sont tous présentés par leur prénom et par leur nom.

Léo : il y a quand même une différence. Là ça touche quand même à quelque chose qui est intime, alors que dans le cas mes collègues ici ça touche à leur rôle professionnel ; La portée n'est pas la même. Moi quand je viens ici, je viens avec plaisir mais il y a toujours, vous voulez, c'est toujours quelque chose d'un peu difficile même si je ne parle pas de moi et que je le fais à dessein, je laisse quand même devant vous quelque chose qui est très personnel. Vous savez quelque chose d'extrêmement personnel sur moi alors que moi je ne sais rien de personnel sur les gens qui sont ici. Je pense que ne pas mettre son nom c'est... voilà une forme de mise à distance mais ce n'est pas grave. Je pourrai vous donner mon nom si vous voulez individuellement il n'y a aucun problème.

La personne du CFPEE

Non, non, ce n'était aucunement une curiosité de ma part, c'est simplement le fait que j'ai trouvé le discours que vous avez, vos propos tellement bien construits, tellement intéressants que je trouve qu'en fait on dépasse largement le fait que vous ayez été une personne de l'ASE. Bien sûr votre discours vient de là et il est construit à partir de ça mais il dépasse largement ça, et je trouve qu'il mérite que vous soyez reconnu comme une... pardon, avec votre nom et votre prénom comme une personne à part entière, et c'était ça que je voulais signifier.

Léo

Je vous remercie pour le compliment mais ça viendra peut-être dans quelques années. Alors en précision Gabriel et Florent on leur a posé la question : c'était une question... Bien qu'ils soient tous les deux majeurs, peut-être en pertinence, de forme du message aussi. J'ai envie de dire le prénom moi je trouve que ça a un côté impactant, peut-être plus que Monsieur ou Madame x ou y, après c'est un choix. Le fait est que dans tous les cas de figure c'est un choix des participants qu'on respecte et qu'on propose.

Alain Grevot

Jean-Marie Müller...

Jean-Marie Müller

Sur la question du nom Madame, ça touche à la question de l'identité. Voyons, moi, depuis le début ça fait 40 ans que je témoigne de mon passage à la protection de l'enfance. Je pense que j'ai pu le faire parce que je porte un nom que je n'aurai pas dû porter. Et que peut-être c'est un petit peu facile de la faire. Je comprends que les jeunes soient dans une certaine réserve, et je pense que les arguments qu'a avancé Léo tout à l'heure étaient des arguments qui nous ont aussi interrogé dans notre mouvement puisque Léo appartient à notre mouvement et je pense que c'est

extrêmement important. La question du nom pour un gamin de la protection de l'enfance c'est aussi des choses liées à la question de l'identité.

Alain Grevot

Madame ici, et puis nous passerons à la conclusion.

Sandrine Dautigny, déléguée générale du CNAEMO

Bonjour à tous, merci beaucoup pour la qualité de toutes vos interventions. Je viens pour faire la promotion du mouvement national mais plus de ma place d'ancienne communicante. Je suis passée par le secteur privé, public pour un département. Et maintenant associatif. Alors de ma place de communicante en tout cas dire pour un département qui n'a pas de plan de communication ça m'interpelle. Parce que je trouve que de la communication coup par coup ça ne fonctionne pas et les études les démontrent et il ne faut pas se cacher, de dire les choses, appelons un chat un chat. Pour une communication optimale et je pense que je ne vous apprend rien, il faut que ça s'inscrive justement... De définir des objectifs, des cibles, des moyens et c'est en inscrivant votre communication institutionnelle dans ce plan qu'on arrivera à être beaucoup impactant vis-à-vis des médias. Je pense aux journalistes parce que là aussi il y a une réalité économique : un journal local doit vendre et voilà c'est la réalité, donc comment sous différents angles d'attaque on peut être beaucoup plus sexy parce que de toute façon c'est ce qui va permettre de se faire entendre et c'est que je sors un peu des sentiers battus parce que ça interpelle quand je peux parler comme ça à certains professionnels du champ du social, mais je voulais juste dire qu'une communication s'inscrit dans un plan de communication et si vous avez un bon plan de communication en définissant tout vous allez pouvoir justement anticiper aussi.

Alain Grevot

Merci, alors une toute dernière, madame...

Cheffe de service dans une structure départementale d'accueil d'urgence pour adolescents

Donc un commentaire, une question en fait... C'était vraiment très intéressant pour beaucoup de choses, beaucoup d'éléments. Moi ça me renvoie le sentiment étant actrice de terrain auprès des jeunes et des équipes d'être parfois et dans la communication de crise et des choses plus positives un petit peu impuissante parce que (pour le coup on disait tout à l'heure c'est vrai que quand il y a des moment de crise avoir quelqu'un pour communiquer c'est important, mais quand ça va bien, que la communication soit l'affaire de tous. Or, à un niveau territorial on a une hiérarchie qui est composée de beaucoup de personnes et j'ai envie de faire le parallèle avec ce que vivent parfois les jeunes, quand ils jouent la volonté d'avoir une volonté d'avoir une sortie exceptionnelle, il faut qu'ils demandent d'abord à l'éducateur, puis le chef de service, puis le directeur, puis au juge etc. eh bien quand on veut aussi communiquer sur des choses positives, sexy pour reprendre un terme qui est revenu et au début et là, et bien le temps de faire remonter cette information et de dire on aurait bien envie de parler de ça, le temps que tout ça passe entre les mains différentes personnes et que tout remonte, finalement le projet il existe plus, il est un peu passé. Il y en a d'autres, mais le temps de faire remonter de nouveau cette nouvelle information il y a souvent ce train de retard. On revient à la thématique du temps. Quelque part j'avais un peu cette question de me dire : en tant qu'acteur de terrain, on a des idées, on peut tout à fait valoriser les choses, parce que quand on est au plus proche de ce qui est beau au quotidien, parce qu'il n'y pas que l'exceptionnel qui est beau, il ya le quotidien. On le voit dans le film hier, les jeunes jouer aux ballons, avoir un sourire. Ça c'est des choses du quotidien, mais est ce que en tant qu'acteur de terrain dans les politiques publiques, et notamment dans le monde associatif, qui est peut-être un peu plus libre. Est-ce que ce n'est pas une affaire importante à communiquer au niveau des assemblée des départements et que ce soient les services généraux et ceux de la protection de l'enfance qui soient vraiment acteurs et mobilisés pour que les acteurs de terrain puissent communiquer, puisque les acteurs de terrain par nécessité aussi

de faire attention à la communication, de ce que ça engage l'ensemble des services, puisse avoir la parole plus facilement et que ça soit plus fluide dans l'accès de leur travail au quotidien.

Alain Grevot

Votre question tombe bien puisque je vais demander à Marc un petit mot de conclusion au nom du département puis je donnerai la parole à Claire-Anne Sevrin, puis à Léo en tant que rapporteur.

Marc Houver

C'est une sacrée responsabilité que de conclure. On ne peut pas avoir la prétention de conclure a fortiori à un moment où ce n'est pas Alzheimer qui nous touche mais l'hypoglycémie. Simplement dire deux-trois choses. J'avais prévu beaucoup plus de choses mais il faut aller plus vite. Sur les acteurs de terrain : oui il faut qu'ils aient la parole. Mais c'est difficile de leur donner la parole, ils ne veulent souvent pas la prendre. Et eux qui ne veulent pas la prendre c'est eux qui expliquent que quand ils ont une bonne idée, comme ils doivent passer par le n+1, le n+2, le n+3, le n+4, ça n'arrive jamais. C'est une réalité ça. Je me bats contre ça dans notre institution à longueur de journée pur faire émerger ces bonnes idées qu'on doit valoriser. La prise de la parole c'est aussi une prise de risque.

Quand je suis arrivé à la tête de cette institution avec le président, on est aussi dans une collectivité territoriale, on est en permanence dans le tandem agent/élu : qui a la légitimité de l'expression ? Moi je considère que je suis fonctionnaire par un concours et pas un concours de circonstance. Chacun doit être à sa place et il est normal dans un état de droit que l'élu porte la parole. Encore faut-il qu'il ait la technicité suffisante. Mal nous a pris de dire que les élus devaient parler parce que plus un fonctionnaire n'osait parler. Les journalistes m'appelaient en nous disant « tu as interdit à tout le monde de s'exprimer ». Je pense qu'une parole doit être portée dans un cadre organisé. Ça renvoie à la conclusion des conclusions parce que j'ai dit que j'ai beaucoup appris et je pense que le département est conforté dans le fait qu'il est dans la bonne direction, non pas avec un plan de communication parce que je pense que c'est difficile mais avec les bons réflexes et la prise en compte des impératifs de communication. Il y a un élément essentiel qui reste celui de la formation : j'ai demandé au DRH de me préparer dans le cadre de l'institut du management permanent un module où on va intéresser les cadres à la notion de communication. Il serait bon d'y associer les élus aussi, j'ai vu que ça les titillait et lorsqu'on aura appris les bons réflexes, à se connaître les uns les autres parce que quand je parle de tandem ça reste souvent des mondes qui sont parallèles. Ce n'est pas facile de faire fonctionner des élus et des fonctionnaires ensemble. Vous parliez de mutualiser, nous aussi on a ce mot là en permanence. C'est le mot qu'on utilise pour gérer des réductions de budget. C'est propre, tout le monde mutualise. Mais dans la mutualisation il y a aussi une part de vis ma vie. Jean marc le disait tout à l'heure, vous êtes invité à vous immerger dans une rédaction, moi je dis qu'on est prêt à immerger autant de journalistes dans nos métiers de la protection de l'enfance. Formation et continuer à communiquer au-delà de ces deux jours que nous aurons vécu en commun. La visibilité que ça donne au plan national, fatalement ça attire beaucoup plus quand on fait quelque chose au plan local. Il faut qu'on continue à décliner ces messages de communication, j'allais dire presque au quotidien peut-être dans un plan de communicant conçu ensemble ; collectivités départementales et autres collectivités publique. Je crois qu'il faut continuer à faire en sorte que le soufflé de la communication ne retombe pas. Je crois qu'en matière de protection de l'enfance si on n'a pas compris que le faire-savoir est indispensable dans la construction humaine de ce que nous avons eu en charge à un moment donné parce que Léo au-delà de la question de l'identité il nous ringardise quand il enlève son nom de famille, nous passons pour des vieux. Ce n'est pas notre promotion qu'il faut faire mais celle de la mission qui est la nôtre ; chaque collectivité doit prendre le temps de réfléchir à non pas réinventer ce que des professionnels ont déjà inventé mais voir comment on peut le mettre en œuvre à travers une réflexion rationnelle, la réalité de la collectivité départementale. C'est la seule conclusion que je dirai en sachant que de toute façon il faut approcher ça avec ambition et humilité. Ambition que nous avons pour les personnes que nous avons en charge et humilité parce qu'il se passe peut-être quelque chose dans mon service et quand

je vais sortir d'ici demain je vais peut-être, nous allons peut-être défrayer la chronique. Et malgré tout ce qu'on a dit et si on vit ça demain il faudra continuer dans ce domaine parce que pour terminer sur le fil conducteur de ces Assises, le temps de la communication c'est celui qui synthétise les temps de tous les acteurs qui sont concernés, et ces temps, la fébrilité parfois, ces temps de l'immédiateté très souvent et les temps de la durabilité institutionnelle sont extrêmement difficiles à concilier et ils ne peuvent se concilier que dans un travail quotidien.

Alain Grevot

Merci Marc. Claire-Anne Sevrin en quelques mots qu'est-ce que vous inspire cette matinée en tant que grand témoin venue de Belgique.

Claire-Anne Sevrin

C'est lourd de responsabilités. Je voulais juste souligner ce qui vient d'être dit : prendre la parole c'est prendre un risque et il nous a fallu du temps avant de sortir du bois, il a fallu qu'on ait 10 à 15 ans d'expérience avant d'oser se dire que oui on pouvait prendre une place dans les médias. On était beaucoup sollicités, les médias ont une façon de mettre en avant la dualité. Ils vous invitent à des débats pour ou contre, vous avez 30 secondes pour défendre une position. On a pris du temps pour réfléchir à comment on pouvait choisir et angler un message, tant pis pour le reste mais se dire que c'est un message qu'on répète, ressasse et tant pis si le journaliste veut nous emmener ailleurs, on ne lâche pas le micro tant qu'on ne s'est pas fait entendre sur la chose qu'on avait envie de dire et pas ce qu'ils souhaitent nous entendre dire. Sans doute ne pas se laisser prendre par le fil des réseaux sociaux parce qu'ils sont là, c'est la réalité quotidienne aujourd'hui mais on souhaite nous, garder les ficelles. Nous avons à dire quelque chose, les gens choisissent de nous suivre de ne pas nous suivre et de relayer ou pas l'information mais on ne rentre jamais dans le débat qui pourrait être engagé dans les réseaux sociaux. On demande aux gens de nous envoyer un mail, de nous contacter par téléphone mais on ne répond pas en 140 caractères ce n'est pas possible. On occupe une place mais on choisit quelle place on occupe. Je voulais juste vous dire que yapaka.be n'a pas de frontières, ce n'est pas parce qu'il y a un .be qu'il y a des frontières. Tout ce qu'on met sur le site est mis à disposition libre de droit. La politique qui est défendue est que chacun de sa position peut s'emparer de ce qui est mis là sur le site : les textes, on n'a pas, on n'est pas à défendre à tout crin les idées qu'on transmet, que chacun puisse s'en emparer, faire du copier-coller, s'approprier ce qui est mis en ligne, nous on n'a pas de problèmes avec le fait que ça circule et que ça circule grandement. L'édition des bouquins est réaction avec ce que les professionnels de terrain peuvent relayer de leurs pratiques propres. On travaille avec les acteurs de notre secteur pour continuer à alimenter la réflexion mais surtout n'hésitez, tout ce qui est là est fait pour circuler.

Alain Grevot

Je vous encourage vivement à le faire. Léo en deux minutes quelques idées sur les grandes lignes...

Léo

La tâche est très aisée c'est parfait. Il y a plusieurs choses je crois qu'on s'était accordé sur le rôle essentiel des journalistes sur la transmission de l'information au grand public. On s'est interrogé sur le rôle de l'émotion dans la couverture médiatique, sur la distinction qu'il pouvait y avoir entre le journaliste à destination d'un public professionnel et le journalisme et le journalisme grand public avec dans ce cas un primat de l'information négative. On a parlé pour le cas de la PQR du maillage très serré au niveau des correspondants qui faisaient que l'information remontait plus facilement et rapidement et que ça engendrait une réactivité plus importante qui était demandée de la part de l'institution. On a parlé ensuite de la communication de crise, avec les cas de défaillance grave où il faut communiquer au moment où on a le moins envie de communiquer. On a essayé de voir que la communication supposait de bien clarifier le rôle de celui qui aimait l'information, on nous a rappelé que la crise était une séquence managériale particulière qui doit amener les professionnels à se positionner autrement, ce qui nécessite une certaine réactivité. On a aussi parlé parfois du manque

de temps pour la pédagogie et qu'il fallait d'avantage se préparer. Former les professionnels à parler de leurs métiers. Eviter de se réfugier derrière un jargon professionnel. On a parlé de la polyvalence des journalistes qui nécessite une clarté dans le propos, éviter le mutisme qui introduit la suspicion. Travailler en amont c'est créer des contacts dans la presse, travail qui ne passe pas forcément par un plan de communication mais un travail de gestion de la communication.

Mohamed nous a rappelé le rôle des réseaux sociaux via un exemple concret en montrant à quel point ça pouvait venir parasiter la communication des associations. Il faut communiquer même si ce n'est pas le métier de l'ASE. La clé c'est l'idée d'anticiper.

Et puis la troisième chose principale des débats concernait la communication sur le long terme. Passer d'une communication défensive à offensive comme ça a été rappelé en introduction. Eviter l'écueil de la communication intermittente pour éviter d'avoir à communiquer en période de crise et ça suppose d'avoir un projet, valoriser les pratiques professionnelles. La communication ce n'est pas faire des coups de com.' mais la fierté de ce qu'on assume. Tout ça qui participe à injecter un récit positif dans la protection de l'enfance sans pour autant tomber dans l'optimisme béat. Voilà un peu comment je vois les choses.

Alain Grevot

Merci beaucoup Léo. J'espère que cet atelier a répondu à vos attentes, et je vous invite au repas qui se déroule dans les coursives. Merci.