

## Atelier santé ville d'ÉRAGNY-SUR-OISE

### « Mieux vivre ensemble : une formation à la communication non-violente des intervenants en milieu scolaire »

#### Objet du projet

Face aux constats de mal-être d'élèves par les infirmières scolaires et de situations d'harcèlements, l'ASV a développé un projet de formation à la communication non-violente adressé aux enseignants et autres professionnels intervenants auprès des enfants, dans les écoles élémentaires et les collèges situés en quartier prioritaire. Ces formations ont été possibles grâce à un partenariat avec l'Éducation nationale et différents services municipaux.

➔ **PROBLÉMATIQUE : comment répondre aux problématiques de santé rencontrées en milieu scolaire, notamment les cas de harcèlements ?**

*[Mots-clés : Ile-de-France ; partenariat & Réseau ; professionnel ; santé mentale]*

*[Axe stratégique de la Charte d'Ottawa visé : Créer des environnements favorables à la santé]*

#### Présentation de l'ASV

**Structure porteuse de l'ASV :** Commune d'Éragny-sur-Oise (Direction des solidarités)

**Co-financements de l'ASV :** DDSC, Commune

**Ressources humaines :** 1 ETP pour la coordination de l'ASV et l'animation du CLS

**Coordonnatrice ASV actuelle en poste depuis :** 2010

**Historique et contexte :** La ville d'Éragny-sur-Oise promeut, depuis le début des années 2000, des actions de prévention et de promotion de la santé. Pour renforcer la lecture des besoins de la population en santé, un Atelier santé ville est créé en 2007. L'ASV est intégré à la Direction des Solidarités qui comprend aujourd'hui plusieurs pôles : programme de réussite éducative, politique de la ville, CCAS, logement, personnes âgées et handicapées, emploi, centres sociaux et sports. Cette pluridisciplinarité interne à la direction apporte une culture du travail collectif et facilite l'interpellation des différents pôles par l'ASV. En particulier, la réunion hebdomadaire de la direction offre une occasion d'échanges : d'après la coordonnatrice ASV, « on ne cesse de créer de la cohérence, de la pertinence et de l'articulation. Cela incite à être dans des logiques qui, de fait, sont transversales ».

La ville compte 12 médecins généralistes dont un cabinet médical pluridisciplinaire et 6 pharmacies, dont certaines très intéressées par la promotion de la santé. Mais 85% des médecins généralistes ont plus de 60 ans, d'où une prévision à moyen terme d'une réduction de l'offre de soins.

**Intégration dans la politique de la ville :** Le contrat de ville de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise 2015-2020 développe un volet santé autour de trois axes stratégiques : améliorer la

connaissance sur la santé à l'échelle intercommunale notamment sur la santé mentale, renforcer les initiatives de prévention avec une attention particulière envers les jeunes et les femmes, et adapter le partenariat local en santé en cohérence avec les CLS par des animations dédiées (ASV).

**Autres dispositifs locaux en santé publique** : Un CLS a été signé avec l'ARS en 2011, dont la finalité est la réduction des inégalités. Une grande part des actions menées par l'ASV a été intégrée au CLS.

## Éléments-cadre du projet présenté

**Échelle d'intervention du projet** : ville

**Partenaires du projet** : Éducation nationale, collèges, école élémentaire

**Public cible** : tout professionnel intervenant en milieu scolaire (enseignants, conseillers principaux d'éducation, infirmières scolaires, assistantes sociales scolaires, animateurs périscolaires, agents de restauration, ATSEM) ; indirectement, les élèves

**Durée du projet** : en développement continu depuis 2010

**Co-financements du projet** : pour une année, ARS (7 500€) + ville (17 717€) [ce budget comprend la valorisation des temps de travail des agents de la ville formés]

## Histoire du projet

Le projet « Mieux vivre ensemble », né en 2010, a vocation à devenir pérenne et a évolué au fil des années, pour gagner en pertinence, en cohérence et en impact.

L'ASV a recueilli le diagnostic partagé d'infirmières de deux collèges dont un situé en quartier prioritaire (également présentes en écoles élémentaires) : elles constataient des carences sur l'hygiène de vie, de l'absentéisme en première heure, des passages à l'infirmerie peu justifiés, des harcèlements, des violences physiques et verbales (entre collégiens, entre adulte et collégien ou entre adultes), des jeux dangereux, ...

La coordonnatrice a fait une rencontre déterminante dans la construction d'un projet répondant aux enjeux de ce diagnostic : une personne formée et qualifiée sur la communication non-violente (CNV) et ancienne infirmière scolaire. Cette rencontre s'est faite par l'intermédiaire de la coordonnatrice du programme de réussite éducative (PRE) qui avait constitué un groupe de jeunes filles auprès desquelles cette professionnelle intervenait. Le projet Mieux vivre ensemble ayant été travaillé avec le PRE, une rencontre entre la coordonnatrice ASV et la professionnelle a permis de confirmer que l'outil CNV était adapté pour répondre aux besoins identifiés. En effet, elle connaissait bien le contexte scolaire pour y avoir travaillé pendant plusieurs années et développait une méthode permettant de développer et/ou renforcer les compétences psychosociales des jeunes.

Selon la définition de l'association pour une Communication non violente-France, cette forme de communication permet de « *repérer ce qui, dans notre manière de penser et de communiquer, bloque et génère la violence ou, au contraire facilite la communication et désamorce les conflits ; développer nos capacités à clarifier ce que nous vivons et à exprimer des demandes claires ; apprendre à 'décoder' l'agressivité de manière à rétablir ou instaurer un dialogue où chacun se sent reconnu* »<sup>1</sup>. Le processus de la communication non violente consiste à exprimer un besoin à partir de l'analyse de ses sentiments dans une situation donnée : il s'agit de « *cultiver l'écoute empathique* », d'après la formatrice.

---

<sup>1</sup> [Voir en ligne](#)

**Séquence 1 :** La première année, la formatrice à la communication non violente est intervenue, sur deux sessions, auprès des collégiens de 6<sup>e</sup> et de leurs enseignants des deux collèges de la ville. L'évaluation qui avait réalisée en présence des représentants des collèges a été partagée dans le cadre du Comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté de l'un des collèges : les retours des enseignants formés ont été positifs.

Les infirmières scolaires, ainsi que certains parents et professionnels éducatifs (animateurs de la ville), ont souligné que des phénomènes du même type pouvaient être constatés dans les écoles élémentaires. L'ASV a alors fait le choix de « *repositionner l'action plus en amont, pour être davantage dans une approche de prévention* ».

**Séquence 2 :** Afin de développer le projet dans les écoles élémentaires, l'ASV a travaillé avec l'Éducation nationale : après une présentation à la conseillère pédagogique (connue par l'ASV dans le cadre de la promotion de l'activité physique en milieu scolaire) en présence du PRE, l'inspectrice de l'Éducation nationale (auprès du rectorat de l'Académie de Versailles) a donné son aval pour mener le projet dans une école élémentaire à la rentrée suivante.

Pour mener à bien le projet, il a fallu un temps de préparation avec les équipes enseignantes, puisque la formation vient interroger leur posture professionnelle et leur demande un engagement personnel. C'est pourquoi la coordonnatrice ASV a été présente sur l'ensemble des sites, afin de présenter l'action aux équipes et faire le lien avec la formatrice.

Les formations n'ont plus visé que les enseignants, chargés ensuite de mettre en pratique auprès de leurs classes. Les enseignants ont été formés sur 3 demi-journées (temps libéré par l'Éducation nationale).

**Séquence 3 :** Pour plus de cohérence, l'ASV a souhaité étendre la formation aux agents municipaux travaillant au sein des écoles ciblées : en effet, vis-à-vis des enfants, pour un meilleur impact de l'action, il est important que l'ensemble des personnels qu'ils côtoient dans le cadre scolaire et extra-scolaire soit sensibilisé à la communication non violente. Ainsi, ont été formés les animateurs périscolaires, les agents de restauration et les ATSEM (agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles). Ces professionnels sont employés par la mairie qui a libéré du temps pour leur permettre d'être formés, sur une demi-journée par mois pendant 11 mois par petit groupe. Les ATSEM et les agents de restauration ayant dû être formés pendant les congés scolaires ont bénéficié de 2 journées de formation.

En 2015, ont été associés aux formations les encadrants des personnels concernés à l'instar de la conseillère pédagogique de l'Éducation nationale qui avait participé à toutes les formations en 2012 et 2013 : elle rapporte que « *cette participation a été très enrichissante et la formation a été un lieu de rencontre professionnelle pour mieux être en lien avec les équipes et leurs difficultés* ». De plus, sa participation lui a permis de connaître les actions menées par le département Sport sur le temps de la ville et de s'y associer.

Enfin, dans un souci de complémentarité de l'offre par rapport aux enfants et aux jeunes, les animateurs des Maisons de quartier ont été formés. Pour la coordonnatrice ASV, « *cela amplifie la résonance de l'action : l'enfant va aller à la garderie avec une personne formée, aller en classe avec une personne formée, aller déjeuner avec une personne formée, puis retrouver une personne formée le soir pendant le temps périscolaire* ».

La formation des parents a été envisagée avec l'association de groupes de parents, mais cela reste difficile à mettre en œuvre, notamment en termes de moyens. Actuellement, les parents sont informés sur l'action. Pour aller au-delà, une piste envisagée est de mobiliser le réseau École et famille<sup>2</sup> et constituer des groupes de parents-relais.

---

<sup>2</sup> En savoir plus sur le réseau École et famille : <http://www.ecoleetfamille.fr/content/tag/parents-relais/>

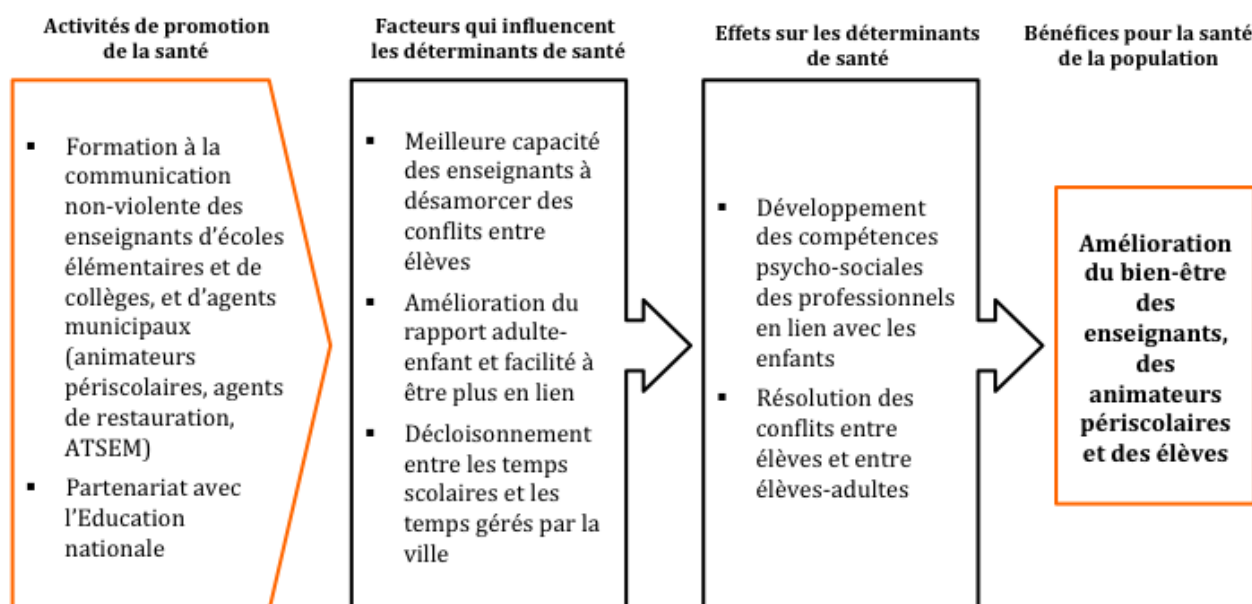
Suite à chaque « séquence » du projet, des évaluations ont été menées avec la formatrice, les encadrants et la responsable des ressources humaines de la ville : ces réunions étaient pensées comme un lieu de bilan et de perspectives.

Le défi à venir est de « *rassembler tous les acteurs et définir ensemble des critères objectifs d'évaluation* », comme l'explique la coordonnatrice ASV. Afin d'évaluer l'impact de la formation des personnels à la communication non violente sur les élèves, il s'agira de construire une grille d'observation et de lecture.

## Résultats

- En 2014, 28 personnes formées à la communication non-violente.
- Retour des enseignants formés : une meilleure capacité à désamorcer des conflits, une facilité à être plus en lien avec les élèves, des enfants plus détendus.
- Retour des animateurs formés : une nouvelle approche des situations grâce à une observation d'eux-mêmes et de leur rapport à l'enfant.
- Retour des infirmières scolaires du collège : pas encore d'effet ressenti, puisque les publics bénéficiaires à l'école élémentaire n'ont pas encore intégré le collège.
- Une meilleure compréhension par les responsables académiques de l'Éducation nationale des difficultés rencontrées par les enseignants.
- Un décloisonnement entre les temps scolaires et les temps gérés par la ville : partenariat entre l'Éducation nationale et la Mairie.

### Synthèse des résultats, à partir de l'outil de catégorisation des résultats (réalisation : PnrASV)



## Perspectives

- Réunion de l'ensemble des catégories de professionnels formés pour définir une grille d'évaluation commune.
- Relais avec « [Prêt pour la vie](#) »: action menée en partenariat avec le Lions Club. Les agents éducatifs de la ville seront formés à des outils d'animation de groupes d'enfants, qui prennent appui sur la communication bienveillante.

## Bonnes pratiques

- Un rôle d'interface de la coordonnatrice ASV entre la formatrice et les professionnels formés
- Un séquençage et un agrandissement du champ d'action : rôle moteur de l'ASV
- Un travail de veille pour adapter la formation aux besoins des professionnels

## Paroles d'acteurs

*« Je ne suis pas l'expert. Je suis un carrefour : mon rôle est de repérer où et comment mener l'action, et de mettre les prises les unes en face des autres. »* Stéphanie Savill, coordonnatrice ASV/CLS

## Transfert

Ce type de projet a également été mené à Blois : le diocèse a formé l'ensemble de ses agents à la communication non-violente (8 écoles primaires et 2 collèges) et l'intègre dans la formation initiale des maîtres. Pour en savoir plus, voir en ligne <http://ec41.org/tag/cnv/> et <http://fredemimatal.canalblog.com/archives/2010/10/06/19256917.html>

Voir aussi la [fiche-expérience](#) publiée par le Pôle de ressources Ville et développement social en 2011  
« Dépasser les frontières des dispositifs : une démarche croisée entre PRE et ASV »

## Contact

**Stéphanie SAVILL**, coordonnatrice ASV & CLS, [ssavill@eragny.fr](mailto:ssavill@eragny.fr), 01.34.33.50.36