

De la posture de veilleur à la posture d'éveilleur :

approche de
différents
concepts pour
nourrir et décliner
l'accompagnement

Rédigé par une enseignante, assistante sociale de formation, qui a travaillé plus de vingt ans dans le secteur du handicap, cet article présente les lignes de force d'une posture professionnelle spécifique, celle de l'accompagnement.

Chantal Verheyen
enseignante HELMo Esas
cverheyen@helmo.be



Au fil des années, les travailleurs sociaux sont de plus en plus concernés par le concept d'accompagnement. Celui-ci se décline en différents modèles d'intervention et concerne de nombreux secteurs de la relation d'aide. L'analyse réflexive de bon nombre d'étudiants de HELMo ESAS confirme cette tendance. À titre d'exemples, ils se posent les questions suivantes : De l'accueil à l'obtention du statut de réfugié, comment l'assistant social peut-il accompagner les demandeurs d'Asile ? Au sein d'une école de devoirs, comment accompagner l'enfant dans son épanouissement ? Entre l'offre du service et la demande des bénéficiaires, comment accompagner les demandeurs d'emploi afin de développer un pouvoir d'agir porteur de sens ? Comment construire, avec une personne en situation de handicap, un accompagnement respectueux de son projet de vie ?

Un constat s'impose : la thématique de l'accompagnement est extrêmement présente aujourd'hui dans le champ du « social », même si elle est convoquée avec des acceptions différentes en fonction des secteurs envisagés.

Face à cette situation, les professionnels de la relation d'aide ont besoin de réfléchir aux moyens et aux outils pour réaffirmer leurs priorités. Ils veulent affiner leur approche en étant soucieux d'y mettre du sens non seulement pour les personnes en difficultés mais également en vue des politiques sociales actuelles et à venir.

Passeur Trouvaille



Accompagnement, un terme si régulièrement entendu, énoncé, défendu !

Mais de quel accompagnement parlons-nous ? Sur quels repères ces professionnels et futurs professionnels pourront-ils s'appuyer ?

Pour répondre à ces questions, dans un premier temps, nous découvrirons, en décrivant certaines règles et pratiques, comment l'accompagnement invite le professionnel de l'aide à s'approprier une posture spécifique. Nous constaterons alors que l'accompagnement peut être vu comme une « boussole » pour vivre des pratiques multiples.

L'intervenant s'en empare, mais c'est le bénéficiaire qui indique le nord !

Dans un second temps, nous pourrions, dans le but d'honorer cette pratique, découvrir que ce mode d'intervention interroge l'importance des liens et la place de « veilleur ». Nous verrons en quoi l'accompagnement raisonne avec quelques éléments perçus par la personne en difficulté et par l'image qui lui est renvoyée dans notre société. Aujourd'hui, face à des modifications structurelles et des enjeux socio-politiques prépondérants, nous tenterons de comprendre l'importance de rester en éveil.

Enfin, nous envisagerons comment cette posture ouvre le débat et nous pousse à avoir une réflexion sur nos actions en tant qu'intervenants sociaux.

I. L'accompagnement comme une invitation

à déployer une pratique spécifique

Les principes généraux, les règles et les pratiques ou le choix de la boussole...

La pratique de l'accompagnement met l'accent sur la participation et le consentement de la personne pour lui permettre de choisir et de réaliser ses choix de vie. Il s'agit de développer un accompagnement personnalisé, de prendre position en fonction d'un regard singulier et ne pas juger en fonction d'un ordre préétabli. Pour ce faire, nous pouvons faire référence à une série de balises citées par Jean-Jacques Detraux et Marco Di Duca : l'autodétermination des usagers et leur participation active à l'élaboration et à l'actualisation de projets d'accompagnement, une approche globale, l'importance à accorder à la participation et au lien social, la nécessité de favoriser l'approche des ressources plutôt que de se limiter à identifier les carences à combler. En respectant ces balises, la personne n'est plus l'objet passif d'une prise en charge, mais est le sujet actif de son parcours. On parle alors de bientraitance de la personne et de son entourage.

Parler d'accompagnement suppose de passer d'un modèle prescriptif à un modèle collaboratif. Le professionnel n'étant plus l'expert qui sait, qui analyse et qui décide seul d'un processus d'intervention. Plusieurs approches se situent dans cette logique émancipatrice de la personne. Nous pouvons penser au « *Good lives Model* », une approche humaniste qui replace le sujet au centre du processus d'intervention. Nous pouvons également faire référence au « Développement du Pouvoir d'Agir (*Empowerment*) » des personnes et des collectivités.

Ces approches centrées, toutes deux, sur le pouvoir d'agir des usagers, nous invitent à identifier et à permettre la mobilisation d'opportunités. Celles-ci se situent tant dans l'environnement de la personne (personnes ressources, cadre législatif, mesures politiques) que dans l'espace personnel (ressources et capacités personnelles, désirs de changement, expériences vécues, etc.). Le professionnel agit au départ de la définition que la personne elle-même donne de ses difficultés et est un facilitateur d'ouverture du champ des possibles.

Cette posture interroge le postulat de la relation égalitaire. La personne, de par les difficultés qui la poussent à se faire accompagner, se trouve dans une situation inégale face au professionnel qu'elle sollicite. Il revient à l'intervenant social de favoriser la création de conditions.

Maëla Paul explique que pour apprendre comment travailler ensemble, une collaboration doit se réaliser de deux côtés : le côté de la personne et de son entourage et le côté du professionnel et de son organisation. Un constat émerge : celui de la complexité, qui entraîne de l'incertitude car cette égalité se co-construit pas à pas dans l'interaction en respectant la situation personnelle, le rythme, les ressources et les difficultés de chacune des parties. Ceci fait l'objet d'un apprentissage permanent.

Cette posture d'accompagnement entraîne un repositionnement du professionnel dans son rapport au savoir et au pouvoir. En effet, reconnaître que l'autre, qui est bien différent de moi, a la capacité de choisir et de décider, est déstabilisant pour le professionnel. Par ailleurs, quand bien même ce dernier accompagne le bénéficiaire en respectant ses choix et ses questionnements, ceci n'empêche nullement une participation active du professionnel en termes de propositions, d'ouvertures de choix et d'éléments d'information.

Un autre constat émerge : celui de la singularité. « À chaque fois, c'est différent ! » disent les professionnels. Dans cette perspective, l'action sociale se présente « *comme un ensemble complexe et adaptable de réponses possibles au regard des particularités de la personne en difficulté qui, ainsi, impose une mise en cohérence des dispositifs d'accompagnement.* »

Enfin, cette posture est exigeante car elle interroge le poids de nos valeurs, les limites de la pratique, les prises de risque, les repères pour comprendre la normalité et l'anormalité. Le Larousse définit la normalité « *comme étant la "règle", principe, critère auquel se réfère tout jugement* ». Pourtant, on remarque sur le terrain et au quotidien qu'il y a des normes très personnelles qui nous influencent. Par conséquent : « *Qu'est-ce que la norme ?* » « *Qu'est-ce qui est anormal pour vous ?* » « *Jusqu'où va votre tolérance en matière de normalité ?* ». Ce processus demande à l'intervenant de mobiliser des compétences théoriques bien entendu, mais surtout de développer des attitudes d'ouverture.

II. Implications afin

d'honorer cette posture

professionnelle spécifique

Au travers du questionnement partagé avec les étudiants, nous pouvons mettre trois axes en évidence. Axes qui permettront au bénéficiaire d'indiquer le nord...

Premier axe :
Un métier de liens
au centre des rouages

L'accompagnement implique, d'une part, de tenir compte des facteurs personnels (déficiences, incapacités), des facteurs identitaires, des besoins, des habitudes de vie, des motivations et de l'histoire de la personne. D'autre part, les facteurs environnementaux sont également à prendre en compte comme le lieu de vie, les proches, le travail, les transports, ainsi que les facteurs sociétaux comme les missions des partenaires, les mouvements associatifs.

Réel accompagnement empathique

Médiatrice



Le travailleur social est attentif à déployer son action à ces différents niveaux. L'accompagnement apparaît comme un exercice d'équilibriste qui exige tout à la fois de comprendre, dénouer, tisser et inventer tous ces liens. Et pour cause, le travailleur social soutient la personne, facilite les relations, régule les contacts, interroge l'environnement et éveille les questionnements. Il co-crée avec le bénéficiaire une place où s'inscrivent différentes postures : celle d'être « avec » la personne via l'écoute et la relation de confiance dans une relation de réciprocité, celle d'être « pour » la personne via la défense de la parole des bénéficiaires.

Le travailleur social incarne un véritable métier de liens en partenariat avec le bénéficiaire, mais ce terme soulève quant à lui également une série de questions. Parlons-nous d'usagers ? De clients ? De personnes en difficultés ? De partenaires ? Selon Jean-Jacques Schaller la notion de « sujet » apparaît dans l'action sociale pour remplacer celle de « l'usager ». Cette évolution de vocabulaire reflète un mode d'intervention basé sur la contextualisation, l'individualisation, la valorisation de la notion de contrat qui implique « un vivre ensemble » où, d'une part, chaque citoyen dispose d'un crédit au regard de la collectivité au titre de sa participation et, d'autre part, bénéficie d'une reconnaissance des autres au titre de sa contribution qui implique de devenir un sujet de droits. Tous les secteurs, y compris celui du handicap, sont traversés par ces transformations.

Deuxième axe :
Un métier de veilleur
dans le sens d'être
proche, de cheminer
ensemble en respectant
l'autonomie et
la juste distance
professionnelle

Durant tout le processus d'accompagnement, de la construction du problème jusqu'au dénouement, l'accompagnement s'articule autour de la négociation. Il se profile l'idée « d'un faire ensemble » qui questionne l'autonomie de la personne. Or, nous en sommes conscients, il n'y a pas d'autonomie sans prise de risque minimum. Comme nous l'indique Marcel Nuss, l'intervenant social qui accompagne est un « passeur », un guide et un éducateur. Pour lui, « être un accompagnant » c'est également accepter que la personne prenne des risques, notamment celui de se tromper. L'idéal est que tout individu décide et agisse par lui-même, mais ceci est bien entendu à nuancer en fonction des compétences et des capacités de la personne. En cela, l'accompagnement veut être à géométrie variable.

Le travailleur social est donc face à ce défi permanent d'oser l'autonomie avec le bénéficiaire et/ou pour le bénéficiaire.

L'accompagnement interroge le concept de « distance professionnelle », voire de « la juste distance ». Tout se passe bien lorsque l'intérêt de la personne accompagnée coïncide ou est complémentaire avec le mandat de l'accompagnant. Quand les avis divergent concernant le choix et la mise en place du projet de vie de la personne accompagnée, Marcel Nuss souligne l'importance des moments de supervision où il est intéressant « d'enseigner le concept de recul », « de prendre de la hauteur pour permettre d'avoir un regard juste et d'être dans une position juste. [...] Encore faut-il être en accord avec soi-même », précise l'auteur, et ce pour viser « un accompagnement empathique ». Démarche difficile à accomplir si l'intervenant n'est pas au clair avec la manière dont il perçoit la problématique et se positionne par rapport à celle-ci. Il ne s'agit pas d'ignorer, par exemple, le handicap, mais de l'intégrer. En soi, quand bien même il en est le point de départ, le handicap n'est pas au centre de la relation.

La réflexion à mener s'articule alors autour de la juste présence l'un à l'autre et interroge sans nul doute sur la question de l'empathie, de l'authenticité et de la transparence.

Troisième axe : Un métier d'éveilleur
afin de se mettre en action pour informer
et sensibiliser.

Comment permettre aux usagers de définir, avec nous, les conditions de leur accompagnement dans notre société ?

Les témoignages suivants vont nous permettre d'éclairer ces conditions :

« Être handicapé est une aventure insolite dans un monde marqué par l'attirance pour une pseudo-normalité ».

Les personnes en difficulté doivent se battre durant toute leur vie contre une série de stéréotypes sociaux et de représentations. Notre société a mis au point toute une série de structures complexes, nécessaires ou utiles, afin d'essayer d'intégrer les personnes différentes. La question qu'il faut se poser est : en a-t-on fait pour autant des partenaires de vie ? A-t-on vraiment intégré, dans nos modes de vie en société, la différence ? Pierre Tap dit que « l'intégration, c'est l'articulation coopérative des différences. Si des personnes handicapées ont la volonté et surtout le désir de vouloir s'intégrer, il faut aussi réciproquement surtout la volonté de la part des personnes valides de vouloir les rencontrer ... »

Ceci est à mettre en lien avec le concept d'inclusion qui s'affirme de plus en plus dans le paysage social et politique. L'inclusion met « l'accent sur la nécessité de positiver les différences, de les valoriser toutes comme nécessaires au devenir et à l'organisation de la communauté, de la société tout entière. »

Notre attention devrait dès lors se porter sur les questions suivantes : comment donner à l'espace public ou plutôt aux espaces communs, aux écoles, aux entreprises, aux lieux communs culturels ou sportifs, les moyens d'accueillir les individus et les groupes qui présentent des caractéristiques particulières, sans briser pour autant l'ouverture à tous ? La dynamique inclusive est, en quelque sorte, « une contrainte » à partager les mêmes espaces, celle-ci est un point de vue normatif.

En conclusion, l'inclusion « c'est redéfinir et redonner sens à la vie sociale » en admettant que chacun est héritier de ce que la société a de plus noble et de meilleur. Selon l'auteur, personne n'a l'apanage de refuser, donner ou prêter ce qui appartient à tous.

Selon les auteurs cités plus haut, nous constatons que les termes d'intégration, d'insertion et d'inclusion sont au cœur des débats si nous voulons approcher l'accompagnement. Intégrer, c'est partir de la personne, susciter sa participation active en prenant des dispositions spécifiques pour les accueillir dans un environnement ordinaire. Inclure, c'est inscrire la personne en situation de handicap dans le tissu social en reconnaissant sa spécificité et son utilité. Principe idéal où celles-ci pourraient accéder, avec un soutien personnalisé et un accueil adapté à tous les services ordinaires.

Il revient aux travailleurs sociaux de faire raisonner ces différents termes et, avec les personnes accompagnées, d'être sans arrêt en éveil afin de questionner les valeurs d'égalité, de solidarité, de justice, de droit à la reconnaissance du caractère singulier de chaque être humain.



Innovante
Porteur
d'une
idéologie

Quelles sont les repères pour rester en éveil face aux mutations du travail social dans un contexte d'État Social Actif ?

Accompagner les personnes dans leur cheminement prend du temps, invite à la souplesse et à la sagesse. Tout est magnifique et pourtant tout est compliqué et nous pourrions nous demander si on accompagne aujourd'hui comme il y a 20 ans. L'évolution de l'État Social Providence vers un État Social Actif met en évidence des normes sociales de plus en plus contraignantes qui s'imposent aux personnes accompagnées. Il apparaît de plus en plus des attentes et des injonctions normatives adressées à toutes les personnes accompagnées.

L'activation obligatoire, l'implication et la responsabilisation deviennent des normes sociales avec lesquelles l'accompagnant et l'accompagné doivent composer. Or, l'accompagnement se centre sur une approche individualisée et situationnelle où le travailleur social veut avoir le temps de co-créer avec le bénéficiaire le contenant de l'aide. En conséquence, les praticiens de l'accompagnement doivent développer des stratégies pour continuer à valoriser « une implication mûrie des bénéficiaires » et ce malgré la pression des politiques sociales. Le travailleur social doit dès lors impérativement rester en éveil pour ne pas dériver vers une implication obligatoire qui ne correspondrait nullement à la visée de la posture qu'il défend.

III. Viser une réflexivité sur l'action au travers de différentes méthodologies

La pratique de l'accompagnement invite le professionnel à oser la réflexion et le débat. Cette posture l'incite à développer des stratégies pour viser une réflexivité sur l'action.

Une des stratégies mobilisées : une réflexion sur la complémentarité de trois méthodologies au départ des demandes et des besoins des bénéficiaires.

Le travail de l'assistant social repose sur la relation d'aide (ou la relation « d'être ») et par conséquent sur une méthodologie individuelle qui lui permet d'analyser la demande, d'établir un plan d'action, d'évaluer ses interventions et de réaliser une analyse dynamique et circulaire de l'accompagnement social.

En complément, l'intervenant social développe l'aide mutuelle au travers d'une intervention sociale de groupe et construit des projets collectifs à finalité sociale en s'appuyant sur un processus dynamique. Il s'engage dans des projets novateurs et développe des actions d'informations et de sensibilisation pour créer du lien social, de la solidarité et des échanges entre chaque être humain et ainsi travailler les représentations de chacun.

Croiser ces différentes méthodologies permettra sans nul doute de promouvoir la résolution des problèmes dans un contexte de relations humaines, la défense et la promotion des droits, l'émancipation des personnes et des collectivités afin d'améliorer leur bien-être.

Conclusion

Tout au long de cet article, j'ai voulu mettre en évidence une série de repères pour définir et nourrir le concept de l'accompagnement.

Pour honorer cette posture professionnelle spécifique, il est apparu clairement que le travailleur social met en lien l'usager avec autrui, son environnement et la société. En cela, la posture d'accompagnement est *médiatrice*.

Le travailleur social est également un *porteur*, car il facilite l'accès à des horizons sociaux, professionnels, culturels stimulants et épanouissants.

De par son investissement dans cette relation si particulière, il incarne un *réel accompagnement empathique* en étant attentif à la personne, à son histoire sociale, familiale et à son parcours professionnel et occupationnel.

Il est également *porteur d'une idéologie* d'inclusion et d'une éthique de la relation à l'autre où la notion de partenariat prime sur la notion de prise en charge avec comme objectif que les personnes en difficultés ou en perte d'autonomie soient actrices de leur propre style de vie.

L'accompagnement décline des interventions sociales, questionne la réalité des situations pratiques, propose une théorie critique des politiques, interpelle notre société contemporaine et invite à un engagement politique. En cela, la pratique se veut *innovante*.

La posture de l'accompagnement nous a rappelé qu'une réflexion professionnelle individuelle et/ou collective est sans arrêt nourrie de la puissance du lien social et des convictions du professionnel de vouloir agir comme un réel « *trouvailleur* ».

En s'inspirant de divers auteurs, j'ai mis en évidence les principes et les implications de cette posture et démontré que pour oser « une réelle relation d'accompagnement » il est nécessaire d'accomplir un véritable travail en dentelles.

De mon point de vue, au travers de ce mode d'intervention, il s'avère que l'intervenant social opère un métier de veilleur et un métier d'éveilleur. Ces deux mouvements sont complémentaires et vont, inévitablement, continuer à se déployer, à s'affiner au fil des expériences et des confrontations de terrain vécues par les accompagnés et les accompagnants.