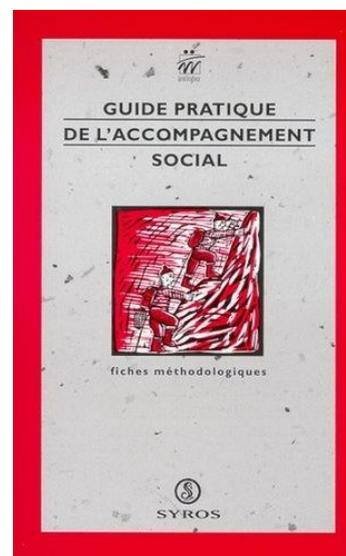


Action sociale

Renforcement du lien social, accès au droit, citoyenneté... L'accompagnement social en fiches pratiques

Ci-après les principaux éléments du *Guide de l'accompagnement social – Fiches méthodologiques*, réalisé par l'Uniopss (Paris, éd. Syros, 1995). Bien que déjà ancien, le document conserve toute sa pertinence. « Ce *Guide* propose des outils pratiques et une méthode de travail qui concrétisent une nouvelle approche de l'accompagnement social privilégiant tout ce qui peut faciliter le renforcement du lien social, l'accès au droit, l'exercice de la citoyenneté. » Les fiches sont regroupées en rubriques.



1) Les préalables à l'accompagnement

L'accompagnant doit être en capacité à écouter l'autre (éventuellement acquérir cette compétence).

- Ne pas projeter sur l'autre ses propres désirs, angoisses, représentations, normes...
- Dépasser le simple échange verbal et prendre en compte aussi bien les attitudes, les comportements, etc., qui font également partie intégrante de l'échange.
- Dépasser une attitude de « compassion » et dire à l'autre ce qu'on désire pour lui, sans pour autant lui dire ce qu'il doit faire...

L'accompagnement ne peut pas être imposé (il s'agirait d'un « suivi »). La personne est libre de s'engager ou non dans la démarche proposée ; elle est libre de vouloir changer ou non... L'acceptation de l'accompagnement ne peut conditionner l'accès à d'autres services ou prestations...

L'accompagnant est mandaté par un organisme dans un rapport qui est clair et précis :

- Ce cadre va éviter le risque de transférer une relation forte, qui s'est instaurée lors d'un ac-

compagnement, vers la sphère des relations privées.

- Dès lors, l'accompagnant rend compte de son action dans le cadre de son organisme.

La mise en place d'une relation d'accompagnement suppose que l'accompagné soit en mesure d'en tirer parti (réunir des conditions minimales) :

- Possibilité pour la personne d'exercer son libre arbitre (par exemple, ne pas être en situation de dépendance par rapport à un produit addictif).
- Possibilité pour la personne de s'engager dans une relation qui ne soit pas seulement pour obtenir quelque chose liée à sa survie ou à sa dignité (relation « instrumentale »).
- Conscience de soi qui ne soit pas trop perturbée (situations de brouillage de l'image de soi, de distorsion de la perception de la réalité).

2) Les échanges d'informations nécessaires lors de la période d'accueil

- Définir le statut de la fonction de l'accueillant :
 - Le statut de la personne (salarié / bénévole).
 - Le statut de la mission (accompagnement, et non gestion de dispositifs par exemple).
 - Le statut de l'organisme (mission caritative, groupe de solidarité, et non mission de service public par exemple).
 - La fonction de l'accueillant (compétences techniques, ou bien relationnelles, sociales...).
- Spécifier l'objet de la démarche d'accompagnement :
 - La nature de la demande, de l'aide apportée, de la relation qui s'engage... Accueillant et accompagné peuvent alors compléter les phrases :
 - « Vous pouvez compter sur moi pour »...
 - « Je sais que je peux compter sur vous pour »...
- À réajuster régulièrement (négociation permanente dans la logique du « faire ensemble »).
- Resituer la démarche d'accompagnement dans son cadre général.
 - Le dispositif... ou au contraire le caractère hors dispositif de l'accompagnement.
 - L'identité de l'accueillant (premiers contacts) et de l'accompagnant (engagement à plus long terme avec la personne) – pas nécessairement la même personne.
 - Le temps et le rythme des rencontres.
 - Les ressources utilisables (ex. participation à un groupe, accès à des personnes ressources, etc.).
 - Le statut de l'information échangée (confidentialité, divulgation d'une information à des fins « stratégiques », mais avec l'accord de la personne).

3) L'organisation de l'accueil

De la manière dont l'accueil est organisé dépendent en grande partie les orientations ultérieures de l'accompagnement. A l'accueil, quelle place physique donne-t-on à la personne reçue ? Cette place est significative de la place symbolique qu'elle occupe...

Quelques situations imaginaires de « mise en scène » de cet accueil :

| | | | Avantages | Risques |
|-------------------|------------------------------------|---|---|--|
| a) Le guichet | « Que puis-je pour vous ? » | D'un côté, celui qui peut quelque chose ; de l'autre celui qui est en demande, qui attend une aide... | Pas de confusion des rôles, affichage clair des frontières... | Relation d'emblée asymétrique (vers relation d'assistance ?). |
| b) La table ronde | « Discutons, en toute fraternité » | Pas de bureau, mais un espace de dialogue où le registre est celui de la fraternité, de l'échange. Ne rien promettre, mais proposer un bout de chemin ensemble. | Relation présentée comme égalitaire ; pas de jugement des personnes, analyse des situations... | Statuts et rôles sociaux gommés ; pour autant, pas de réelle interchangeabilité des situations... |
| c) La visite | « Puis-je entrer ? » | L'accompagnant rend visite (imaginativement ou réellement) chez la personne accompagnée. On prend note non plus de ce qui est dit, mais de ce qui est montré et vu. | La personne accompagnée peut servir de guide pour montrer son territoire, son réseau relationnel, sa manière d'être et de vivre (rôle actif dans la démarche). | On peut dissimuler ses sentiments, mais il est difficile dans cette situation de ne pas être « vu » (dès lors, risque de « cataloguer » à partir de quelques indices)... |
| d) La réunion | « On a des choses à partager » | On joue d'emblée la communauté de destin et la solidarité entre personnes en difficulté. L'accueillant joue ici un rôle de tiers ou de leader. | Les personnes accueillies sont amenées à relativiser leurs difficultés dans une compréhension plus globale des mécanismes d'exclusion, et dans une attitude spontanée d'entraide. | Minimiser la spécificité de chaque situation, éviter la relation d'engagement réciproque. |

| | | | Avantages | Risques |
|---------------------------------------|---|---|--|--|
| e) La main invisible de la providence | « Parce que c'était lui, parce que c'était moi. » | La relation se crée parce qu'on connaît quelqu'un qui connaissait justement une personne en difficulté, et le contact se noue de manière informelle (par hasard, ou sur un rendez-vous au café...). | Non institutionnalisation dès le départ de la situation d'accompagnement ; rencontre dans un territoire neutre (le café...). | Dérive vers une relation de type privé ; sous-estimation des différences sociales en cherchant à les gommer. |
| f) Le confessionnal | « Dites-moi tout, et ne recommencez plus .» | Rien n'est jamais définitivement perdu, pourvu que l'on soit sincère, mais il y a un prix à payer (l'équivalent de la pénitence) : faire preuve de sa sincérité et de son désir de | Relation d'emblée sur le mode de la confiance, et sur l'idée qu'un échec n'est jamais définitif. | Mise en scène de l'autre dans une position de repentir ; sincérité superficielle, car contrainte. |

4) La confidentialité des informations

a) Trois attitudes essentielles (mais pas toujours faciles à concilier)

- Le respect de la parole donnée et reçue : insister sur le fait que ce que chacun dit l'engage, et qu'il y a à prendre au sérieux ce que l'autre projette.
- La nécessité de vérification des informations : ne pas se laisser « abuser », recouper les informations, analyser l'écart entre les discours et les actes.
- La nécessité de confidentialité (relation d'accompagnement basée sur la confiance).

b) Le partage de l'information en équipe

- L'équipe est le lieu naturel du secret partagé pour analyser ensemble une situation, bâtir une stratégie, analyser sa propre pratique.

- Le partage d'informations va servir pour deux objectifs différents :
 - analyser collectivement et a posteriori la pratique de l'accompagnant ;
 - bâtir une stratégie d'intervention à partir de l'analyse d'une situation (difficultés, ressources, potentialités, dynamique possible).
- Le partage de l'information dans le réseau d'intervenants :
 - Consentement explicite de la personne ou de la famille concernée ?
 - Présence de la personne concernée ?

5) Les trois modes d'intervention possibles

La médiation administrative

- Rétablir la personne accompagnée dans l'intégralité de ses droits :
 - Difficultés à faire valoir ses droits (compréhension des dossiers administratifs, situation particulièrement problématique...).
 - Situations de blocage.
 - Dysfonctionnements institutionnels.
- Trois possibilités d'intervention :
 - Accompagner la personne auprès d'une institution.
 - Intervenir dans une institution ou un dispositif pour représenter la personne (par exemple à la Commission locale d'insertion).
 - Intervenir sur un plan institutionnel pour traiter des situations collectives.
- Les ressorts efficaces :
 - La crédibilité technique (connaître et maîtriser l'ensemble du dossier, ne s'engager que sur des données fiables).

- L'inscription dans un réseau (des personnes qui se connaissent, qui ont déjà eu l'occasion d'échanger des services...).
 - La pugnacité (passage « en force » car souvent des dossiers qui sont « limites »).
 - La position en « contre-pouvoir » (intervention au nom des personnes que l'on représente et de principes moraux).
 - La position d'autorité ou la proximité culturelle (cf. profession de l'accompagnant bénévole).
 - La position sociale d'expert (compétence sociale et d'expertise de l'accompagnant).
- Les dérives possibles :
- « *Ne bougez pas, on s'en occupe* »... On fait « à la place » : déresponsabilisation de la personne.
 - « *Savez-vous à qui vous avez affaire ?* » Appui sans recul sur l'autorité que procure son statut professionnel ou social : attitude vite paternaliste et déresponsabilisante.
 - « *Je m'appelle Don Quichotte* ». Défense de dossiers indéfendables (l'autre étant considéré comme un incompetent ou un ennemi).
 - « *On pourrait s'arranger* ». Terrain de l'arrangement entre « obligés », et non plus terrain de la médiation.
 - « *Tous derrière moi* ». Utilisation des personnes comme des « cas » pour mobiliser l'opinion publique, mais après ?

Le conseil et le soutien

- Permettre à la personne de saisir les opportunités qui se présentent, de construire un projet, de persévérer dans ses objectifs.
- Trois possibilités d'intervention :
- Informer la personne sur les différentes opportunités qui se présentent.
 - Aider la personne à formaliser un projet (repérer ce qui « fait sens » pour la personne, ce qui l'amène à se projeter dans l'avenir, à se fixer des buts à court terme, à moyen terme).
 - Rendre visible le chemin parcouru, montrer la cohérence des étapes, gérer les périodes de découragement, aider à trouver les issues possibles à des situations bloquées...
- Les ressorts efficaces :
- La demande de la personne (partir de la demande exprimée : l'accepter telle qu'elle est et bâtir à partir de là).
 - La formalisation du projet pour qu'il soit à la fois réaliste (par rapport aux ressources de la personne), mobilisateur et souple.
 - La connaissance concrète des opportunités dans l'environnement (ce qui suppose une bonne intégration dans le tissu local) : être attentif à la qualité intrinsèque de ces opportunités (cf. stage « bidon »), au « sens » que la personne met à ces opportunités et à leur valorisation (que ce ne soit pas « faute de mieux »).
- La connaissance des processus psychologiques du changement : le ratage peut devenir en soi le mode d'expression privilégié de la souffrance de la personne.
- Les dérives possibles :
- Elles sont nombreuses, mais toute attitude doit être interprétée dans une stratégie, et donc dans une prise de risque.
 - « *A votre place, moi je* »... Perte de la distance nécessaire en se mettant « à la place » ; décision à la place de l'autre de ce qui serait bien pour lui...
 - « *Vous n'y pensez pas sérieusement* »... Risque de briser le ressort en ne prenant pas au sérieux la demande de la personne.
 - « *Vous demandez cela, mais en fait* »... Rationalisation des « besoins » de la personne...
 - « *Voici le parcours type dans votre cas* »... Manière normative de penser et de faire qui passe à côté du moteur de l'insertion : « ce que veut » la personne elle-même.
 - « *J'ai justement une opportunité à vous proposer* »... Risque de passage de l'opportunité à l'occasion qu'on n'a pas le droit de laisser passer : perte de la liberté de choisir, de dire non...

L'intervention sur le réseau de proximité

- Intervenir non seulement auprès de la personne accompagnée, mais aussi de son entourage ou de son réseau de proximité, par exemple dans les circonstances suivantes :
 - Difficulté d'acceptation de certains comportements par l'entourage.
 - Situation d'isolement (conséquence de l'exclusion... ou comportement de fuite générateur d'exclusion).
 - Situation d'incompréhension de la part de l'entourage (souvent par méconnaissance de ce qui est réellement en jeu sous les comportements de repli).
- Deux possibilités d'intervention :
 - Établir une sorte de « médiation sociale » entre la personne accompagnée et son entourage (ex. réunion de l'ensemble des locataires d'un immeuble pour traiter des difficultés relationnelles...).
 - Intervenir sur un plan plus collectif (information, formation, soutien des personnes qui sont en relation avec des personnes en difficulté).
- Les ressorts efficaces :
 - Une bonne implantation locale.
 - Une bonne connaissance technique de la médiation (mettre les autres en situation d'aide, ce qui suppose de décrypter le réseau relationnel de la personne et de l'utiliser comme ressource).
 - La capacité à soutenir les accueillants (être repéré par les relais comme un garant possible).
- Les dérives possibles :
 - Confondre réseau de proximité et coopération entre travailleurs sociaux (il s'agit bien ici du réseau familial, amical, professionnel...).
 - Stigmatiser les personnes en difficulté.
 - Surévaluer l'aide que peut apporter tel réseau (par exemple, la proximité de certains « amis » n'est pas toujours facilitante).
 - Confondre réseau et communauté : respecter le droit à l'anonymat, à la rupture des liens familiaux, au « zapping relationnel », à la mobilité, d'où nécessité de partir de la demande de la personne.

6) La position de l'accompagnant social

Ce qu'il n'est pas...

- Un éducateur : le travail de l'accompagnant n'est pas strictement centré sur la personne accompagnée, qu'il aurait pour objectif de faire évoluer (pas d'a priori, ni de projet à la place de celui de la personne accompagnée).
- Un intervenant social garant d'un dispositif : l'accompagnant est indépendant des dispositifs réglementés (qu'il peut néanmoins utiliser comme leviers).
- Un ensemblier de dispositifs : l'accompagnant n'est pas un coordinateur ou un garant de la cohérence de l'ensemble du système d'insertion.
- Un coordinateur des intervenants sociaux.

Les caractéristiques de l'accompagnant social :

- Son intervention est globale (centrée d'emblée sur le « système » de la personne dans son environnement significatif).
- Sa position est tierce (aider à retisser le lien social entre la personne et son environnement).
- Son rôle est complémentaire de celui des autres intervenants sociaux (favoriser des micro-changements dans la situation d'une personne par l'utilisation des potentialités latentes, des diverses ressources, de nouvelles opportunités...).
- Son intervention se situe dans le cadre d'une organisation (dont il partage le projet et dont il reçoit mandat : ce n'est pas à titre privé qu'il intervient).

7) La relation d'accompagnement

Tension avec d'autres formes de relation d'aide :

- La relation thérapeutique ou éducative (centrée sur la personne et qui vise à la faire changer).
- La relation de suivi social et de tutorat (centrée sur la résolution de problèmes, avec un support contractuel et une forme de contrôle).
- La relation de tutelle (fondée sur une dissymétrie de compétences entre les interlocuteurs).

La relation d'accompagnement est une relation d'entraide avec les caractéristiques suivantes :

- On cherche à briser la dissymétrie qui peut s'établir entre les interlocuteurs.
- Ceux-ci ne savent pas « à l'avance » (pas de projet a priori).
- La parole qui engage est plus importante que la collecte d'informations (plus porteuse de changements potentiels).
- L'objet est d'emblée centré sur un « système » formé par la personne accompagnée et l'accompagnant, et qui intègre l'entourage de la personne accompagnée.
- L'approche est spontanément plutôt collective qu'interpersonnelle (travailler à fabriquer de nouvelles relations).
- La relation d'accompagnement ne pose pas d'exigence particulière à la personne accompagnée.

- Cette relation est en évolution constante (ajustements réciproques prenant en compte les changements de situation).
- L'objectif est la réinscription sociale de la personne accompagnée (favoriser toutes les initiatives à la frontière des secteurs marchand et non marchand, mettant en valeur en outre l'utilité sociale).

Les limites :

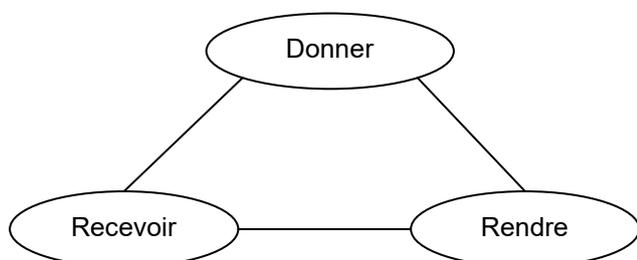
- La symétrie de la relation (le partage des risques accompagnant / accompagné n'est pas équilibré).
- Le romantisme de la marginalité : jusqu'où respecter la liberté de la personne (certaines marginalités peuvent être destructrices).
- L'utopie de l'insertion : au-delà des droits fondamentaux, la pratique quotidienne amène à rechercher des compromis...

Le travail à engager...

- Proposer une palette d'offres diversifiée (s'adapter à chaque personne).
- Développer de nouvelles offres valorisant l'utilité sociale (sans pour autant qu'elles apparaissent palliatives).
- Définir les limites de l'intervention (par exemple, qu'est-ce qu'on supporte comme marginalité ?).
- Ne pas méconnaître le risque d'être démunis face à l'opacité de la détresse...

8) L'échange comme mode de construction du lien social

Le paradigme fondateur du lien social :



Pour pouvoir recevoir dans une relation humaine qui ne soit pas humiliante, il faut qu'on offre la possibilité à chacun de rendre d'une manière ou d'une autre ce qu'il estime avoir reçu.

Le groupe comme support de l'échange :

- Les personnes oscillent entre une revendication agressive de leurs droits (sentiment d'injustice) et une culpabilité de l'aide reçue (sentiment de dette). Le groupe peut aider à créer un échange qui dépasse cette logique des droits et des devoirs en

permettant à la personne accompagnée de rendre ce qu'elle a reçu.

- Le groupe permet une circulation du don entre les personnes accompagnées (plus de ligne de partage nette entre ceux qui donnent et ceux qui reçoivent). Chacun peut rendre « ailleurs » ce qu'il a reçu.