

Des outils pour une l'intervention sociale participative.

Sébastien Kabw Mukanz

Formateur et Directeur général du Centre Africain de Formation Supérieure des Educateurs Sociaux, « CAFES »
gramid2002@yahoo.fr

Chapeau

Des interventions sociales non participatives se réduisent à la distribution des ressources aux personnes en situation difficile et, à l'instar des médicaments périmés se révèlent inefficaces et même dangereux pour leurs destinataires.

Résumé

Dans le contexte de nos pays africains, les demandeurs de l'intervention sociale deviennent de plus en plus nombreux et diversifiés. Mais les interventions sociales organisées en leur faveur laissent leur situation inchangée. C'est ainsi que l'intervention sociale n'y est pas perçue comme un travail qui conduit au développement.

En effet, tout travail humain devrait conduire au développement, en terme de croissance d'un organisme, d'un organe, évolution, expansion, progrès, essor ⁽¹⁾ ou du fait de délivrer l'organisme de l'esclavage des besoins inférieurs, plus matériels et égoïstes. ⁽²⁾

L'insuffisante participation des demandeurs de l'intervention sociale à la résolution de leurs problèmes serait une des principales causes de cette situation. Pour réussir à faciliter cette participation, il faut la maîtrise des théories sur la participation et celle des outils dans les différentes pratiques de terrain.

¹ <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/developpement/>

² A. Maslow, *Devenir le meilleur de soi-même*, p. 101.

1. Intervention sociale dans les pays post-conflits

L'ampleur des problèmes sociaux dans nos pays en voie de développement, et surtout dans les pays en conflits ou post conflits est très inquiétante. Cette situation s'est aggravée avec les conflits armés qui ont contribué énormément à l'augmentation du nombre des personnes vulnérables connues jusqu'alors, et à la parution de nouvelles formes de vulnérabilité, comme les enfants issus du viol, les enfants soldats, les femmes violées, les enfants traumatisés etc.

Pour y faire face, les interventions sociales sont organisées et se traduisent souvent par les pratiques suivantes :

- la prise en charge des personnes dites « vulnérables » ;
- leur réinsertion sociale qui se limite souvent à la réunification familiale.
- les tentatives de réinsertion économique sont assez récentes et se traduisent par ce que l'on appelle « micro- crédit » ou encore appui aux « activités génératrices de revenus ».

1.1. La pratique de prise en charge consiste à offrir un hébergement aux enfants et aux femmes en situation difficile. Elle s'accompagne aussi d'une prise en charge alimentaire, vestimentaire, scolaire, sanitaire etc. En nous référant à Maslow, cette prise en charge vise la satisfaction des besoins dits « physiologiques » et, dans une certaine mesure, du besoin de sécurité ⁽³⁾

Le respect des normes de qualité en matière d'hébergement contribue grandement à l'amélioration des conditions de vie dans les centres d'hébergement. Les frais scolaires étant correctement pris en charge par les centres, aucun enfant hébergé n'est privé de l'accès à l'éducation scolaire.

Selon les résultats de la recherche-action participative faite à Kinshasa en 2007 sur les enfants en rupture familiale et sociale, les conditions de vie des enfants dans les centres sont meilleures par rapport à celles d'autres milieux de vie : famille et rue.⁽⁴⁾

³ Idem, p 58, 61

⁴ S.Kabw Mukanz, *Rapport de la recherche-action participative sur la réinsertion des enfants en rupture familiale et sociale à Kinshasa*, p. 7, Inédit 2007

Contrairement aux anciennes pratiques qui consistaient à pérenniser l'hébergement de ces enfants vulnérables, l'exigence de réunification a été imposée aux différents centres d'hébergement par les bailleurs. C'est ainsi qu'après 3 à 6 mois, ces enfants sont remis dans leurs familles respectives, dans les familles d'accueil où sont placés à l'autonomie.

1.2. La réunification

Ce travail passe par les activités suivantes : les enquêtes, la médiation et la remise effective des enfants en famille. Il se poursuit à travers divers appuis en vivres, en frais ou en fournitures scolaires apportés à la famille où l'enfant a été réunifié. Ce qui apparaît souvent comme un aveu implicite de l'insuffisance de l'intervention dont l'enfant avait bénéficié pendant son séjour dans le centre d'hébergement.

Comme on le voit ci-dessous, les conséquences de cette insuffisance sont néfastes tant pour les individus concernés que pour les familles et la communauté :

- beaucoup de parents s'opposent au retour en famille de leurs enfants ;
- les mauvaises conditions de vie en famille poussent beaucoup d'enfants réunifiés à rentrer dans la rue ;
- certains rentrent dans les centres où ils avaient été hébergés ;
- d'autres font la ronde des centres d'hébergement chaque fois qu'ils sont exclus d'un centre pour avoir dépassé 18 ans d'âge ;
- ceux qui restent quand même en famille connaissent une dégradation de leurs conditions de vie, sanitaires ou scolaires ;
- le nombre d'enfants en rupture familiale augmente et dévient très préoccupant ;

Dans cette pratique, l'intervenant est l'homme orchestre, le principal acteur. Par contre, la contribution des autres membres de la base (enfants et familles) reste insignifiante, imperceptible.

1.3. Les tentatives de réinsertion économique

Le recours à l'octroi des micro – crédits en vue de faciliter le développement des activités génératrices de revenus est une réponse au souci de corriger les pratiques précédentes (qui ne prenaient pas en compte les conditions des familles où l'on réinsérait les enfants).

Cependant, toutes les familles bénéficient d'un montant qui varie entre 50 à 80 dollars, sans tenir compte de leurs charges réelles.

Avec le crédit reçu, les familles exercent leurs activités génératrices de revenus en obéissant le plus souvent à une logique de la gestion qui échappe aux principes économiques.

Certes, les résultats positifs de cette pratique existent, mais ils sont peu nombreux. Les familles arrivent à trouver des ressources pour leur survie, mais elles recourent souvent à d'autres emprunts pour rembourser le crédit obtenu.

C'est ainsi qu'au lieu de favoriser la résolution des problèmes des familles et des enfants qui y sont réinsérés, la pratique des micro – crédits laisse beaucoup de familles dans leurs problèmes, et en amplifie dans d'autres familles qu'elle condamne à un endettement chronique.

Les activités génératrices de revenus pour lesquelles les micro – crédits sont octroyés ne donnent pas les résultats escomptés. Il s'agirait aussi d'un double déficit de participation dans ce cas : celle de l'intervenant social et celle des bénéficiaires de cette intervention.

Consistant à accorder le crédit et à le récupérer sous forme de remboursement, la participation de l'intervenant sociale est très faible. Il manque aux familles les outils d'analyse de leur situation, une planification de leurs activités visant la résolution de leurs problèmes et les outils de gestion de leurs activités génératrices de revenus. C'est surtout au niveau de l'intervenant social que se situe le déficit de participation. Celui - ci engendre celui des familles qui restent à leur stade initial, malgré le crédit reçu.

2. Insuffisante participation de la base

En amenant les financements, les bailleurs déterminent unilatéralement les bénéficiaires des fonds qu'ils apportent, les objectifs à atteindre ainsi que les activités à mener avec ces personnes en situation difficile ciblées. Le principe de participation de la base pour la réussite du travail social est tout simplement ignoré, ou insuffisamment exploité. Les responsables des ONG adhèrent aux conditions des bailleurs et travaillent davantage pour atteindre les objectifs des bailleurs que pour aider, seuls, la base à résoudre ses problèmes. ⁽⁵⁾

L'encadrement des filles mères se limite à les former en coupe et couture pour utiliser les machines qu'offre tel bailleur, quand bien même les priorités de cet encadrement sont ailleurs. Aucun projet n'intègre dans ses objectifs le bien – être des enfants de ces filles mères dont l'avenir reste dans tous les cas compromis.

⁵ A. Ketikila & S. Kabw Mukanz, *Rapport de suivi de l'atelier de formation à Matadi juillet 2008*, Kinshasa, p 15

Parlons aussi des enfants orphelins dont l'intervention sociale consiste à les héberger et leur assurer une certaine prise en charge jusqu'à leur maturité. Aucun effort n'est fourni en vue de combattre l'exclusion familiale ainsi que l'expropriation de l'héritage familial dont ces enfants sont victimes après le décès de leurs parents.

La fin intempestive des différents financements ne donne pas l'occasion aux intervenants et à la base d'évaluer le travail accompli. Elle laisse souvent les intervenants sociaux désemparés, et les problèmes sociaux intacts, si pas sérieusement compliqués, rendus difficiles par l'attentisme et la dépendance créés par ces pratiques à forte connotation caritative et paternaliste.

Pour surmonter les difficultés soulevées ci haut et permettre au travail social de connaître le succès qu'il mérite, en faveur des personnes en situation difficile, nous proposons que la participation des intervenants sociaux et des bénéficiaires vienne corriger les insuffisances des pratiques caritatives qui dominent le travail social dans notre pays.

3. Outils susceptibles de favoriser la participation de la base

Tout en reconnaissant les avantages de la participation, beaucoup d'intervenants sociaux n'arrivent pas à l'exploiter dans leurs pratiques de terrain, surtout du fait qu'ils ignorent les outils qui facilitent sa matérialisation.

Dans tous ces cas, les outils susceptibles de favoriser la participation de la base manquent cruellement. Il s'agit notamment des outils relatifs à l'identification des problèmes, à leur analyse, à la planification des actions et à l'évaluation.

Notre réflexion portera sur quelques outils que nous avons expérimentés dans la formation des intervenants sociaux et que ces derniers ont utilisés sur différents terrains dans six provinces.

Il s'agit notamment :

- du tableau de classification des besoins,
- du tableau de classification des droits (pour faciliter l'identification des problèmes),
- des diagrammes ou cercles d'intégration sociale
- canevas de la recherche-action participative

En favorisant la participation des personnes vulnérables, le recours à ces outils est susceptible de corriger la perception erronée que l'on a dans l'identification des personnes en situation difficile, la définition des objectifs ainsi que dans le choix des activités à mener pour réussir l'atteinte de ces objectifs afin d'aboutir aux changements individuels et sociaux souhaités.

En plus de la documentation existante relative à l'intervention sociale et à la participation, notre travail va recourir aux travaux des étudiants de notre centre et aux rapports des différentes formations et des missions de suivi que nous avons organisées dans six provinces de notre pays.

3.1. Le tableau de classification des besoins

« Le travail social est une discipline pratique ayant pour objet les problèmes sociaux tels que vécus par les individus, des groupes et des collectivités, dans une perspective d'intervention collective ou individuelle axée sur le changement social » (RUFUTS) ⁽⁶⁾

L'intervention sociale partira donc de ces problèmes qui se posent aux individus, aux familles et aux communautés, et qui se définissent généralement en référence à ces deux approches : approche besoins et approche droits.

Leur identification devrait se faire avant toute intervention sociale. Ainsi, il serait facile de savoir sur quels problèmes on va agir, au moyen des interventions que l'on va préparer et exécuter.

Pour y arriver, nous avons conçu et expérimenté les deux outils : le tableau de classification des besoins(1) et le **tableau de classification des droits (2)**. Ils servent de supports aux intervenants sociaux et aux demandeurs du travail social pour apprécier d'une manière participative l'état de satisfaction des besoins et celui de jouissance des droits d'un individu, d'une famille ou d'une communauté.

Par rapport à leur utilisation, on part de la question par laquelle on demande aux participants d'inventorier leurs besoins ou leurs droits. Ensuite, on leur présente le tableau sur lequel vont figurer ces besoins.

Après avoir expliqué qu'un besoin peut être satisfait, partiellement satisfait ou non satisfait, on demande à l'individu, au groupe ou à la communauté d'apprécier, en cochant dans la colonne correspondante, l'état de satisfaction de chacun de ses besoins. Il ne peut cocher sa réponse qu'après l'avoir justifiée.

⁶ Y.Hurtubise - J.P.Deslauriers , *Introduction au travail social*, p. 28

La colonne des besoins partiellement satisfaits et celle des besoins non satisfaits contiennent les problèmes qu'il faudra résoudre. Ceux-ci sont appelés difficultés, dans la deuxième colonne, et incapacité dans la troisième.

Dans la ville de **Goma**⁽⁷⁾ l'exercice avait été fait avec 50 enfants sur la situation des droits de l'enfant ci – après : droit à l'alimentation, à l'éducation, à l'habillement, au logement, à être écouté, aux loisirs, à la santé, au respect, à vivre avec les parents et le droit à la protection. Cet exercice avait révélé ce qui suit :

- les dix droits ciblés ci – dessus sont respectés pour 27,8 % d'enfants, menacés pour 53%, et sont violés pour 19,2% d'enfants. Il s'avère donc que l'intervention dans cette ville concernera spécialement les 53% d'enfants dont les droits sont menacés ainsi que les 19,2% d'enfants dont les droits sont violés ; soit 72,2% d'enfants.
- les 72,2% d'enfants renseignent sur l'ampleur du travail qui attend l'intervention sociale dans cette ville.

La résolution de ces problèmes consistera donc à faire passer ces individus, ces familles ou cette communauté de la colonne dans laquelle ils se situent par rapport à la satisfaction de leurs besoins ou la jouissance de leurs droits, vers la colonne où les besoins sont satisfaits, et les droits respectés.

A la fin du processus d'intervention sociale, il faudra passer à une évaluation participative, en faisant remplir par les concernés un autre tableau de classification des droits. Celui-ci représente la situation nouvelle. C'est sur base de cette comparaison de la situation actuelle à la situation de départ que l'on pourra se prononcer sur le succès ou l'échec de l'intervention sociale, l'amélioration ou non de la situation.

3.3. Diagrammes ou cercles d'intégration sociale

L'outil que nous présentons ici se rapporte directement à l'état de satisfaction du besoin d'appartenance mais ne s'écarte pas beaucoup du besoin de sécurité. La position de l'individu ou de la famille dans telle ou telle zone est fonction du degré de satisfaction des besoins fondamentaux.

⁷ S. Kabw Mukanz, *Recherche-action participative*, in Rapport de formation des intervenants sociaux, Goma, du 01 au 15 Mars 2008

A ce sujet, dans la théorie de la motivation, « les sentiments d'appartenance, de faire partie du groupe, d'identification avec les objectifs et les réussites du groupe, d'être accepté ou d'avoir sa place dans le groupe, d'être chez soi » sont cités sur la liste des phénomènes qui sont en partie déterminés par la satisfaction des besoins fondamentaux. (⁸)

Dans notre pratique, nous avons demandé au terrain de dessiner trois cercles concentriques, appelés « cercles d'intégration sociale ». Ceux - ci déterminent ainsi trois espaces que nous appelons « zones de l'intervention sociale » : zone d'intégration ; zone de risques et la zone d'exclusion sociale. A chacune de ces zones correspond un type d'intervention sociale qui y est afférente. Il s'agit notamment de l'intervention sociale curative, de la prévention et de l'intervention sociale promotionnelle.

L'exercice consiste à considérer un certain nombre d'objets (20 ou 30), comme représentant la population d'un village, d'un quartier ou d'une ville, selon le cas.

Nous demandions ensuite aux participants de déterminer la population de chacune des trois zones, en se référant au degré de satisfaction de leurs besoins, ou de jouissance de leurs droits. Enfin, chaque participant était invité à se situer lui – même dans une des zones, selon la perception qu'il a du degré de satisfaction de la plupart de ses besoins, etc.

Avec un individu ou un groupe, cet exercice suscite des discussions et s'avère hautement participatif. Il permet au demandeur de l'intervention sociale d'apprécier la distance qu'il doit parcourir pour regagner la zone d'intégration sociale qui correspond à la résolution de son problème.

Toutes les personnes en situation difficile se positionnent dans les deux zones périphériques : la zone de risques et la zone d'exclusion sociale. Tous les exercices ont donné à la zone d'intégration sociale moins de 20% de citoyens, plus de 50% à la zone de risques, et moins de 40% dans la zone d'exclusion sociale.

A partir du résultat obtenu à l'aide de cet outil, la base arrive souvent à se faire une représentation claire de l'ampleur des problèmes sociaux dans la communauté, et perçoit mieux les objectifs relevant de chacune des zones de l'intervention sociale. Elle décide aussi sur des bases objectives, du type de travail social qu'il faut privilégier, sans oublier les autres.

⁸ A. Maslow, op cit, p.96

Il s'agit des objectifs curatifs, préventifs et promotionnels. (9)

L'utilisation de cet outil aura aidé à comprendre que l'intervention sociale restait souvent inachevée, dans la mesure où l'accompagnement s'arrêtait presque toujours avant que l'individu, la famille ou la communauté n'arrive dans la zone d'intégration sociale.

Comme pour les tableaux de classification des besoins et des droits, les cercles d'intégration sociale devraient être encore utilisés dans l'évaluation.

3.4. Les vases

En rapport avec les cercles d'intégration sociale, nous avons trouvé et utilisé un autre outil que nous avons appelé « les vases » (10)

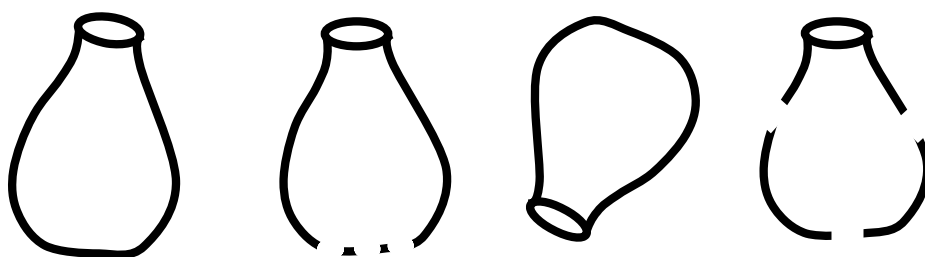
Comme illustré ci – dessous, le premier vase est en bon état, le second est troué, le troisième renversé et le quatrième vase est cassé.

Vase en bon état ;

Vase troué ;

Vase renversé ;

Vase cassé



Représentant les familles qui se situent dans la zone d'intégration sociale, le vase en bon état conservera son contenu aussi longtemps que possible.

Celui qui est troué ressemble à une famille en situation difficile qui se trouve dans la zone de risques. Son contenu se retrouvera dehors, par terre. Il en est de même du vase renversé et de celui qui est cassé, et que l'on peut facilement situer dans la zone d'exclusion sociale. A quoi sert-il de remettre le contenu dans chacun de ces 3 vases ? Une peine perdue ! Le contenu se retrouvera par terre. Travail qui sera autant de fois repris pour un même résultat.

Cette théorie des vases a facilité la réflexion participative visant à corriger et améliorer la compréhension que le terrain avait de la pratique sociale qui est la réinsertion sociale, et qui se limitait souvent à la réunification, c'est-à-dire, à la remise du contenu dans un vase troué, renversé ou cassé.

⁹ C. De Robertis, op cit p.81

¹⁰ S. Kabw Mukanz - D, *Réinsertion sociale, Cours inédit 2008,*

Elle a aussi aidé grandement à comprendre le bien fondé du « traitement direct », ou psychothérapie, centré sur la personne cliente...et du « traitement indirect », appelé aussi sociothérapie, centré sur l'environnement extérieur au client et opérant par la modification du milieu. ⁽¹¹⁾ Ici la sociothérapie consiste à s'intéresser à l'état ainsi qu'à la position du vase. Il consiste aussi bien à faciliter au contenu de **retrouver** et de **conserver** sa place dans son vase, (réunification) qu'à remettre le vase dans un état qui lui permette de garder son contenu et de ne pas le voir couler comme avant. Il s'agira donc de boucher les trous du second vase, redresser le second, le remettre dans la position debout ou encore refaire celui qui était cassé. La participation de la base va aussi plus loin que cela. Les personnes en situation difficile se prononcent aussi sur les activités et les ressources susceptibles de leur faciliter le passage de la zone indésirable dans laquelle elles se trouvent, pour se recréer et occuper une place dans la zone d'intégration sociale.

3.5. Canevas de la recherche-action participative

Cet outil est avant tout un processus comprenant 9 étapes suivantes :

- identification des problèmes, à partir du tableau de classification des besoins ;
- classification des problèmes, (pour relever les aspects que chacun revêt)
- sélection d'un problème (celui que l'on commencera à résoudre)
- manifestations du problème,
- analyse systémique du problème pour en connaître les causes ou variables génératrices du problème,
- classification des variables,
- priorisation des variables,
- choix de l'action, et
- rédaction participative du projet.

Le canevas de la Recherche-action participative comprend au moins 6 autres outils suivants : le tableau de classification des besoins ou de droits, le tableau de classification des problèmes, le tableau d'analyse systémique, le tableau de classification des variables génératrices du problème, le tableau de priorisation et le canevas de rédaction participative du projet.

4. Les avantages et limites des outils de participation

Selon nos expériences les avantages que procure l'utilisation des outils de participation sont pour nous manifestes, tant pour les intervenants que pour les personnes en situation difficile.

¹¹ C. De Robrtis, *méthodologie de l'intervention en travail social* p. 81

Les outils de participation facilitent la compréhension et une meilleure maîtrise des théories relatives à l'intervention sociale. Grâce à leur utilisation, les étapes de l'intervention sociale ainsi que les objectifs cessent d'être des automatismes qui s'imposent aux travailleurs sociaux et deviennent des exigences raisonnables et compréhensibles dans la logique d'appréhension et de résolution des problèmes sociaux.

Les outils permettent aussi aux intervenants sociaux de se livrer à un travail social différent, à la fois actif, intéressant et bénéficiant de l'apport de la base qui l'enrichit, le révolutionne tout en le rendant souvent moins coûteux que le travail social non participatif.

Le cas du jeune A est suffisamment éloquent. Au lieu de continuer avec sa prise en charge qui avait été prônée par son ONG, le jeune a trouvé une autre solution, moins coûteuse que celle des adultes responsables de l'ONG. Il s'agit de sa réinsertion familiale, avec comme préalable la résolution du conflit qui l'opposait à l'épouse de son oncle.

Pour les bénéficiaires de l'intervention sociale, les outils de la participation rendent réellement actives et responsables de leur devenir les personnes en situation difficile. S'appropriant les projets initiés avec eux et pour eux, les usagers évoluent résolument vers le développement et le changement social ; ce qui est difficilement réalisable dans les interventions donc ils ne sont que des consommateurs passifs.

La conception des outils est souvent une réponse aux difficultés que l'on rencontre sur le terrain soit pour expliquer une théorie ou le caractère partiel d'une pratique. Mais les difficultés relatives à la création de ces outils de participation et à leur utilisation sont aussi évidentes. Il faut un temps de pratique et de formation suffisamment long pour y arriver.

Pour les terrains où le français n'est utilisé que par les intervenants sociaux, il se pose la question relative à l'utilisation des termes techniques dans les langues locales. A ce niveau, beaucoup d'intervenants sociaux n'ont pas la maîtrise des langues locales pour s'exprimer à l'aise devant les personnes vulnérables. Cela constitue une de ses limites, mais que l'on peut facilement surmonter.

Conclusion

L'intervention sociale est une nécessité pour agir sur les relations qui existent entre les hommes, et entre les hommes et leur environnement. Ce travail se fait souvent avec la parole de l'intervenant social comme outil, et en limite les résultats et l'efficacité.

Dans ce travail, nous avons exposé notre tentative à promouvoir un travail social plus participatif, démocratique, qui vise le développement des personnes vulnérables pour les rendre capables de contribuer également au développement de leur environnement.

Nous estimons que la voie privilégiée pour y arriver consiste à concevoir et utiliser les outils participatifs. Par la formation, les intervenants sociaux apprendront à les manipuler et les utiliser avec les demandeurs du travail social. Pendant la formation, ils apprendront aussi l'utilisation des termes techniques dans leurs langues locales. C'est à ce prix que l'intervention sociale sera réellement accessible à leurs usagers.

Ce champ est très vaste et exige un travail laborieux et patient pour améliorer les outils existants et en créer de nouveaux. C'est à la fois un champ de recherche, de formation et de pratique. Plus les outils seront nombreux, plus les intervenants auront une grande marge de manœuvre dans ce travail important dont on apprécie souvent mal l'utilité.

Bibliographie

- De Robertis, C. (1995) *méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris, Bayard Editions, 318 p
- Deslauriers.J.P.-Hurtubise.Y. (2000) *Introduction au travail social*, Laval, Les presses de l'Université de Laval, 426 p
- Deslauriers. J.P.-Hurtubise.Y. (2003) *Introduction au travail social*, Lyon, Chronique sociale 255 p

Articles :

- Kabw Mukanz S., *Introduction au travail social*, in Rapport de formation des Intervenants sociaux 2008
- Kabw Mukanz S. *Module de formation sur Recherche-action participative*, in Rapport de formation des Intervenants sociaux, 2008