

De l'expérience à l'expertise : Passer de l'expérience de vie à la construction d'une expertise

Avec Arnaud, nous nous sommes rencontrés à l'occasion de l'écriture collective d'un livre sur le Développement du pouvoir d'agir paru en 2017. J'avais été formée à l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA PC) entre 2006 et 2009. De son côté, Arnaud avait bénéficié en 2016 d'un accompagnement avec une assistante sociale formée à cette approche et tous deux avaient co-écrit leur expérience dans cet ouvrage¹. Nous nous sommes revus ensuite à différentes occasions et nous continuons à échanger régulièrement sur la relation d'aide et l'accompagnement.

La singularité de son parcours, les épreuves qu'il traverse encore et sa parole forte sont riches de témoignage, mais au-delà il nous invite à une réflexion sur le sens du travail social.

Pourquoi parler d'expertise concernant les personnes qui sont les usagers du travail social ? Est-ce le terme le plus approprié pour des personnes qui bénéficient d'un suivi, d'une prise en charge ou d'un accompagnement voire d'une mesure contrainte ?

N'y a-t-il pas là une contradiction ?

En effet, dans le langage courant, la notion d'expertise renvoie souvent aux connaissances acquises par un spécialiste dans un domaine donné. L'expert est un « super professionnel » qui détient un savoir que d'autres n'ont pas et qui peut être sollicité pour donner un avis éclairé.

Cependant, « l'étymologie du mot « expert » rappelle que la compétence de cet expert se fonde avant tout sur un savoir-faire, acquis à force d'expérience : l'*expertus* latin, tiré du verbe *experiri*, est celui « qui a fait ses preuves, qui a de l'expérience, qui est habile ».² Selon cette acception, les intervenants détiennent une expertise professionnelle et on peut considérer que les personnes qu'ils accompagnent possèdent également une expertise, certes différente, mais réelle. Celle-ci est issue de leur vécu, de leurs expériences de vie, de la connaissance de leur réalité et de leur situation. Cette compétence est reconnue par certains et nommée expertise de vie, expertise d'usage et expérientielle des personnes. L'article 4 de la charte, rédigée par des professionnels de différents pays francophones³ formés à cette approche, insiste sur une « mise en commun des expertises professionnelles et expérientielles dans la conduite d'un changement négocié avec les personnes ». Ces savoirs issus des expériences des uns et des autres apparaissent comme nécessaires, partiels et complémentaires. En France, nous soulignons que le Livre vert du travail social⁴ met en avant la notion d'« expertise usagère ».

De manière plus précise, l'expertise est une mise à distance et une analyse de l'expérience vécue. L'expertise va au-delà du simple témoignage, elle nécessite de prendre du recul et amène des prises de conscience qui vont dans le sens d'une transformation.

Les orientations proposées par D. Piveteau vont tout à fait dans ce sens, à savoir, comme le souligne l'avertissement de son rapport, « un changement de paradigme qu'est la

¹ Portal B, Desomer V et Dutrieux B, *Changer le monde au quotidien, l'approche DPA PC : récits d'expériences, analyses et regards critiques*. Editions UVCW – Fédération des CPAS – Namur (Belgique), 2017.

² Calafat Guillaume, « Expertise et compétences. Procédures, contextes et situations de légitimation », *Hypothèses*, 2011/1 (14), p. 95-107. DOI : 10.3917/hyp.101.0095. URL : <https://www.cairn.info/revue-hypotheses-2011-1-page-95.htm>

³ Voir l'annexe 1. Charte révisée et adoptée par l'ensemble des personnes formées à l'approche DPA-PC, *op. cit.*

⁴ <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/livre-vert-du-travail-social-09032022.pdf>, p68 et 69

reconnaissance des droits (et savoirs propres) des personnes accompagnées »⁵.

Dans les expériences de co-écriture auxquelles Arnaud a participé et dans les échanges que nous avons pu avoir, il insiste pour que la parole d'une personne de la rue soit entendue et pour retransmettre sa propre voix.

Arnaud : « Je me suis dit : Y a un truc à jouer par rapport aux personnes de la rue. Enfin, il y a une possibilité que la parole d'une personne de la rue puisse être entendue. »

Il a appris de ses expériences de co-écriture et peut en parler. Il en a retenu des enseignements et a mieux compris certaines choses qui lui sont utiles aujourd'hui et le seront à l'avenir. Au-delà, ce qui nous paraît intéressant à tous deux, c'est la réflexion sur le travail social à laquelle ces conversations écrites nous invitent.

Sur l'expertise, il précise : « L'expertise représente le passage du négatif au positif, du négatif on peut faire du positif. On peut avoir une réflexion sur soi-même, stabiliser ».

Ces expériences de co-écriture ont produit des changements :

Arnaud préfère le terme de transformation que celui de changement : « Je suis à l'origine de la transformation alors que le changement peut être subi. »

- Il s'agit tout d'abord d'une transformation du regard sur les travailleurs sociaux et les institutions.

Dans la relation d'aide Arnaud souligne : « le fait d'avoir été accompagné par une professionnelle formée à l'approche DPA PC m'a permis de réfléchir sur moi-même. Elle a ouvert une porte et j'ai eu la possibilité d'y rentrer ou pas. J'ai eu l'impression d'avoir été entendu, écouté et d'avoir le choix, ce qui a expliqué que j'ai adhéré à sa proposition d'accompagnement. Cela a provoqué un déclic dans ma conscience. »

En parlant des travailleurs sociaux, il précise : « je suis plus apte à les écouter, mais le fait de les écouter je vais au plus profond de mes dires. J'essaie de comprendre la personne et qu'est-ce qu'elle en fait au niveau professionnel. Et je vois un peu là où on peut travailler ensemble ».

- La notion d'horizontalité est évoquée.

Son rapport à l'intervenante est à l'opposé d'une certaine verticalité dans les interactions telles qu'elles peuvent être perçues par les personnes, Arnaud rajoute : « Je me suis senti à la même hauteur avec la professionnelle, à l'horizontal. Ca n'est pas une question d'égalité. Nous sommes différents, pas identiques, nous nous complétons. On est pareil (au même niveau) en étant différent (pas les mêmes). On n'était pas en face à face mais côte à côte. »

- La question de la reconnaissance est posée.

« La professionnelle m'a montré qu'elle me respecte, qu'elle me considère en tant que personne ». On pourrait rajouter, qu'Arnaud s'est senti reconnu en tant que « sujet » (humain) et pas objet.

Un échange sur les mots que nous utilisons :

Nous sommes revenus sur une discussion que nous avons eue sur les mots que nous utilisons à partir de la lecture d'un passage de l'article « Des mots et des sens »⁶ à l'occasion de l'écriture d'un article commun il y a de cela un an⁷.

⁵ <https://www.gouvernement.fr/partage/12689-rapport-de-m-denis-piveteau-experts-acteurs-ensemble-pour-une-societe-qui-change>, p3

⁶ PORTAL Brigitte, Des mots et des sens, *Le Sociographe*, n°37, 2012

⁷ Portal B. et Portron A., « Le Développement du pouvoir d'agir : quand l'écriture est une aventure ! », Raconter la vie des personnes accompagnées : contraintes, pratiques, effets, *RFSS*, n°279, 2020.

- Accompagné ou concerné ?

Au sujet du mot « accompagné », Arnaud explique qu'il l'utilise comme un raccourci de « personne accompagnée, ça va plus vite ». Pour lui, une personne accompagnée, c'est « une personne qui a besoin de comprendre et admet ses difficultés sociales ».

En se référant à l'article qui nous a servi de référence, il comprend l'importance d'utiliser la dénomination complète « personne accompagnée » qui traduit bien qu'elle est une personne avant que d'être accompagnée.

Il rajoute, « accompagné c'est brutal, un chien peut être accompagné ».

En revanche, le vocable « personne concernée » ne lui convient pas car « il peut désigner n'importe qui par rapport à une situation, et pas forcément une situation sociale. Personne concernée par quoi ? ».

Brigitte : « Sous-entendu, par sa situation, première concernée car elle vit sa situation. Dans l'approche centrée sur le Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC), Y. Le Bossé distingue les acteurs directement concernés et indirectement concernés qui ne vivent pas avec le problème. »

Arnaud : « De façon générale, c'est trop vague... mais si on se situe dans le travail social OK, on comprend par rapport au vocabulaire professionnel. Personne concernée par rapport à personne accompagnée ». Je ne me sentais pas concerné par ma situation avant... là je me sens concerné. »

Brigitte : « On ne peut pas t'opposer le fait que c'est toi qui vis ce que tu vis. Ca n'est pas opposable ».

Arnaud : « Une personne accompagnée dans ce qu'elle veut. C'est plus clair, personne accompagnée. »

Je constate qu'il a adopté cette appellation qu'il n'utilisait pas il y a quelques semaines et je précise : « Personne accompagnée n'implique pas qu'on s'intéresse à la situation de la personne, alors que concernée peut nous amener à nous poser la question, en quoi elle est concerné, ce qui est important pour elle. Ca ouvre la communication. On est plus à l'écoute et on s'intéresse à concrètement qu'est ce qui lui pose problème ? Par exemple, dans l'association ATD quart monde, on nomme militant la personne concernée car elle a choisi de s'engager pour lutter contre la misère. »

- La notion de confiance :

C'est un mot avec lequel Arnaud n'est pas à l'aise, on peut même dire qu'il le rejette. « Qui êtes vous pour que j'ai confiance en vous alors qu'on ne se connaît pas. Ce qui est important c'est plutôt de croire en l'autre. »

Malgré cette position d'Arnaud, je me permets de relancer la discussion en soulignant l'importance de l'échange sinon nous restons sur des ambiguïtés. Cela permet d'affiner, d'approfondir et de percevoir le social d'une autre façon.

D'après le dictionnaire⁸, confiance vient du latin *confidentia* et de l'ancien français *foi*.

Il y a plusieurs aspects dans la confiance :

Tout d'abord, dans son rapport à soi-même, avoir confiance en soi au sens d'être sûr de soi, de se fier à soi-même, de croire en soi et en ses capacités. Il y a un lien avec le sentiment d'efficacité personnelle (Bandura) qui est le fondement de la motivation.

Ensuite, dans son rapport à l'autre, avoir confiance au sens d'une relation basée sur la confiance qui fait qu'on se prête des bonnes intentions. Ce qui implique souvent la réciprocité, la confiance mutuelle. « Ca marche dans les deux sens. La relation, ça n'est pas tu me reçois une fois et tu fermes la porte » rajoute Arnaud.

Cette notion dit quelque chose de la manière de penser la relation, de se situer en tant que professionnel comme une personne de confiance c'est-à-dire une personne à qui il est possible

⁸ Le Petit Robert, 2022.

de se fier (elle va faire ce qu'elle dit pour mon bien) et de se confier (elle va écouter mes confidences et les garder pour elle). Il s'agit pour le professionnel de construire une relation basée sur la confiance et pour cela d'inspirer confiance, autrement dit d'être fiable, de garantir auprès de la personne concernée ses actes et ses paroles, qu'elle puisse avoir l'assurance d'une sincérité, d'une authenticité et d'une congruence. Donner confiance c'est rassurer. Quand on est en confiance, on se sent en sécurité.

Pour la personne concernée, accepter d'être aidée par un professionnel nécessite d'avoir confiance en lui pour se fier à lui, croire en ses actes ou à ce qu'il lui dit.

Ca n'est pas la confiance aveugle, la confiance absolue... qui peut amener à se sentir trahi (tromper la confiance de quelqu'un). Arnaud avait tendance à voir la confiance uniquement dans ce sens d'où le fait qu'il rejette cette notion.

Du point de vue d'Arnaud, pour avoir confiance il faut croire en l'autre. Arnaud « Mais le respect vient avant le fait de croire en l'autre, en même temps le respect c'est vague ».

Brigitte « Ca a à voir avec la dignité et la compréhension ».

Dans le prolongement de cette remarque, je fais référence à l'article 1 du code de déontologie de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS) qui pose que « le respect de la personne fonde, en toute circonstances, l'intervention professionnelle de l'Assistant de Service Social » et renvoie à la notion de dignité humaine.

Je rajoute : « Respecter quelqu'un c'est reconnaître que ce qui est important pour lui a autant de valeur que ce qui est important pour moi. Le Bossé pose que chacun a raison de son point de vue.

Cette confiance placée dans le professionnel peut permettre de se confier, de se raconter.

Le travailleur social est repéré comme un confident nécessaire.

La relation de confiance dans la relation d'aide implique de pouvoir faire des confidences, de faire confiance au professionnel sur la qualité de son écoute.

Conclusion :

Cette retranscription de l'échange avec Arnaud relève d'une démarche d'action conscientisante au sens de l'axe 4 du modèle élaboré par Yann Le Bossé⁹. Arnaud a appris de ses expériences de co-écriture et il peut en parler. Il en a retenu des enseignements, il a mieux compris certaines choses qui lui sont utiles aujourd'hui et le seront à l'avenir. Tous deux nous sommes nos propres moteurs de réflexion. Nous cherchons à montrer qu'il est important de repenser le travail social en changeant de paradigme, c'est-à-dire en partant de la personne concernée

Nous avons conclu notre échange par cette question : Qu'est-ce que tu retiens qui te sera utile ? « Croire en l'autre, pas forcément en moi parce que j'y croyais déjà avant. Un changement de rapport humain. Même si on reste quand même dans le système tel quel, changer le monde... j'aurais plus envie de dire changer le rapport entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. »

Bibliographie

https://www.andadpa.fr/?page_id=17 : vidéo témoignage d'Arnaud.

⁹ LE BOSSE Yann, *Soutenir sans prescrire*, éd. ARDIS, 2016.

Calafat Guillaume, « Expertise et compétences. Procédures, contextes et situations de légitimation », *Hypothèses*, 2011/1 (14), p. 95-107. DOI : 10.3917/hyp.101.0095. URL : <https://www.cairn.info/revue-hypotheses-2011-1-page-95.htm>

Jouffray C., *Développement du pouvoir d'agir, Une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Presses EHESP, 1ère éd 2014, rééd 2018.

LE BOSSE Yann, *Soutenir sans prescrire*, éd. ARDIS, 2016.

PIVETEAU Denis, *Experts, acteurs, ensemble... pour une société qui change*, 15 février 2022

Portal B. et Portron A., « Le Développement du pouvoir d'agir : quand l'écriture est une aventure ! », *Raconter la vie des personnes accompagnées : contraintes, pratiques, effets*, RFSS, n°279, 2020.

PORTAL Brigitte et JOUFFRAY Claire, *Coproduire le changement par le DPA, le point de vue des personnes et des professionnels*, Presses EHESP, 2019.

PORTAL Brigitte, sous la dir. de Claire JOUFFRAY, « Vous avez dit posture ? », *Développement du pouvoir d'agir, Une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Presses EHESP, pp. 31 à 43, 2018.

PORTAL Brigitte, DESOMER Valérie, DUTRIEUX Bernard (2017). *Changer le monde au quotidien L'approche DPA-PC : récits d'expériences, analyses et regards critiques*. Editions UVCW – Fédération des CPAS – Namur (Belgique).

PORTAL Brigitte, « Des mots et des sens », *Le Sociographe*, n°37, pp. 19 à 26, 2012.

PORTAL Brigitte et JOUFFRAY Claire, *Les postures professionnelles en question*, *Les Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2765, p. 27 et 28, 2012.