

Le sens fait sa crise¹ ! Croisons nos savoirs avec une personne concernée.

Avec Arnaud, nous nous connaissons depuis 6 ans et nous échangeons régulièrement sur la relation d'aide, l'accompagnement et le sens des mots que nous utilisons dans le travail social. Au-delà de son témoignage, à partir de l'expérience de la rencontre des travailleurs sociaux tout au long des épreuves de sa vie et au fil de nos conversations, il a développé une expertise. Cette expertise lui a permis de prendre du recul sur sa relation aux institutions et aux intervenants, d'améliorer son quotidien de vie et de nourrir une réflexion commune sur le travail social.

Lors du précédent congrès de l'AIFRIS, nous avons évoqué ce passage de l'expérience à l'expertise et la construction d'un savoir croisé. Nous proposons pour le congrès 2023 d'aller plus loin avec l'intention de contribuer à changer le rapport entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées dans une période de crises successives qui se renforcent.

De quelles crises s'agit-il ?

Crise est un concept polysémique.

Nous évoquerons plutôt les crises de sens et de reconnaissance chez les intervenants sociaux avec ce paradoxe relevé dans le Livret vert du travail social : « ceux qui visent le « bien-être physique et moral » au sens du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) sont les plus malheureux. Cette défaite massive dans la lutte pour la reconnaissance de soi a les allures d'un deuil de l'idéal philanthropique qui avait fondé ces professions ».²

Une certaine vision de la crise en travail social :

Nous nous appuyons sur la réflexion de l'économiste A. Marchand pour approfondir ce concept de crise.

Selon lui, le social est « marqué du sceau de la crise » du fait de la fracture sociale³.

Cette fracture sociale n'a fait que grandir depuis 20 ans et elle caractérise souvent la relation entre le professionnel et la personne accompagnée, tant la distance semble se creuser entre eux.

Il rajoute : « L'histoire de la question sociale montre cependant que le social s'est toujours décliné dans l'ordre de la crise et de la dangerosité, donc de la nécessité du contrôle, de l'ordre social ».

Cette remarque fait écho au reproche des personnes vis-à-vis des professionnels et rejoint l'idée qu'ils sont des agents de contrôle, que leur posture est celle du « policier » et non celle du « facilitateur ».

L'action sociale est vue comme le « fruit de jugements et d'arbitrages, se traduit en dispositifs opératoires, en modalités de contrôle social. Le professionnalisme du travail social, tout comme les politiques sociales et la multiplication des associations-expertes ou projets - centrées sur telle ou telle catégorie ou problème - y fondent leur efficacité. Cette appréhension du social éclaire également la stigmatisation comme la contestation qui le hantent ».

Ce que nous constatons sur le terrain relève bien d'une stigmatisation des personnes assignées à une catégorie définie par les politiques publiques : MNA (mineur non accompagné), majeurs protégés, familles monoparentales, SDF... Mais nous voyons également des forces

¹ Y. Barel, Le sens fait sa crise, *L'autogestion disait-on !, Cahiers de l'IUED*, p163-173,

² p85, <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/livre-vert-du-travail-social-09032022.pdf>

³ Cours d'A. Marchand, L'intermédiation sociale : complexité et enjeux, UPV, 31 mai 2002.

de contestations souvent collectives émanant de professionnels qui refusent l'hyper-technicité de la relation d'aide.

Du côté de ces derniers, nous repérons essentiellement des crises de l'action, de sens et de reconnaissance, conséquences des changements incessants, des injonctions contradictoires, du manque de confiance des institutions en leur professionnalité.

Au-delà des périodes de crise aiguë, le travail social ne se porte pas bien et le phénomène est structurel.

La question du manque de temps est souvent évoquée par les intervenants comme un frein dans la relation aux personnes accompagnées : urgences à gérer, sentiment d'être débordé, indisponibilité, charge administrative...

Les professionnels de l'aide sont fatigués et quelques fois usés. Ils n'y croient plus... la faute à trop de changements subis, de contraintes, d'injonctions paradoxales.

A. Marchand poursuit : « le social ne se décline pas dans le registre de la crise que par ses manifestations explosives, mais par nature » du fait de la confrontation du domestique, de l'économique et du politique. Il est donc marqué intrinsèquement par la conflictualité, la crise. »

Cette assertion renvoie au contexte de vie des personnes accompagnées mais également à la dégradation des conditions d'exercice des professionnels, aux conflits que cela génère et qui impactent la santé au travail, le sens qu'ils donnent à leur intervention et la reconnaissance qu'ils en retirent.

Une double étymologie qui nous éclaire :

Nous retenons deux significations de la notion de crise au regard de son étymologie.

Tout d'abord en latin, *crisis* est un état paroxystique qui se résout par un nouvel état d'équilibre. C'est un moment périlleux ou décisif dans l'histoire individuelle ou collective, aboutissant à l'affrontement, à la séparation ou à la rupture, ou au contraire à la négociation.

Cette définition correspond bien aux épreuves de la vie que traversent les personnes accompagnées mais aussi aux situations de crise vécues par les professionnels au sein des services et des institutions. La crise est une situation insolite caractérisée par son instabilité ce qui peut générer autant chez les personnes que chez les professionnels un sentiment d'impuissance.

Ensuite en grec, *krisis* est reliée à l'action et à la décision, au fait de distinguer, de trier, de séparer. Cette origine grecque définit le social comme champ qui permet de classer, de distinguer, trier en catégories, classes, groupes pour traiter des situations.

Nous retiendrons que l'origine grecque *krisis* associe les sens d'action, de décision et de jugement.

Une crise suppose une action pour s'en sortir.

Cette définition entrevoit une perspective de résolution, en cela elle rejoint la notion de développement du pouvoir d'agir (DPA) ancrée dans les valeurs du travail social.

Comme précisé dans le Livret vert du travail social, « il est nécessaire de s'engager sur la voie du développement du pouvoir d'agir des personnes, ce qui nécessite encore de profondes transformations de l'exercice professionnel. »⁴

Le développement du pouvoir d'agir comme alternative aux situations de crise :

En 2009, Yann Le Bossé, promoteur de la notion de Développement du pouvoir d'agir, écrivait : « Les pratiques sociales sont en crise. Pourquoi en crise ? Parce qu'elles se

⁴ P91, <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/livre-vert-du-travail-social-09032022.pdf>

retrouvent au cœur d'une évolution socio-économique plus générale qui a pour triple effet d'augmenter la demande d'aide professionnelle, de diminuer les ressources disponibles pour offrir ce soutien et de remettre en question la pertinence des pratiques fondées sur le modèle médical traditionnel. »⁵.

La proposition du psychosociologue est de changer la manière d'envisager l'aide afin de favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes.

Notre démarche de communication durant le congrès est d'inviter les professionnels à expérimenter d'autres façons de regarder les situations qu'ils rencontrent dans leur quotidien. Nous proposons quelques repères qui peuvent aider pour s'en sortir en contexte de crises répétées à l'origine d'un sentiment d'impuissance autant chez les professionnels que chez les personnes qu'ils accompagnent. Ces points d'appui font écho aux dernières orientations du travail social définies par le HCTS.

En effet, le Livret vert du travail social nous invite à changer de paradigme dans la relation aux personnes concernées en partant de leur point de vue sur leur situation.

Le modèle en 4 axes guide l'intervention :

Dans notre propos, nous précisons la démarche qui permet de favoriser le développement du pouvoir d'agir de la personne mais aussi des collectifs. Nous nous appuyons sur l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir des personnes et des collectifs (DPA PC) telle que formalisée par Yann Le Bossé.

Le Bossé a souhaité proposer une approche et non pas une méthode.

Dans ce sens, elle indique une direction et des points de repère mais ne donne pas de recettes toutes faites sur la manière de s'y prendre dans l'intervention.

Les points d'appui qu'il a formalisés sont résumés dans ce qu'il nomme le modèle en 4 axes qui apparaît sur le site du Laboratoire DPA (LADPA) de l'Université Laval à Québec⁶.

De son côté, depuis presque 15 ans, l'association ANDA DPA dont nous sommes membres avec Arnaud développe des formations à cette approche.

Dans une visée pédagogique en tant que formateurs, nous développons des outils à partir de cette approche qui permettent aux professionnels de pouvoir l'expérimenter et se l'approprier. C'est ainsi que nous avons pris la liberté de présenter notre propre version du modèle en 4 axes en nous appuyant sur les différentes références de ce modèle proposées par Yann le Bossé dans ses livres et en les confrontant à la pratique sur le terrain.

Le modèle en quatre axes va appréhender la situation, qu'elle soit individuelle ou collective, sous plusieurs angles. Le schéma⁷ que nous utilisons comme support en formation établit les axes de façon à ce qu'ils apparaissent sous forme dynamique et non pas linéaire. Dans un but pédagogique, nous avons tendance à les nommer dans un certain ordre, qui est souvent suivi tel quel sans que cela revête un caractère systématique.

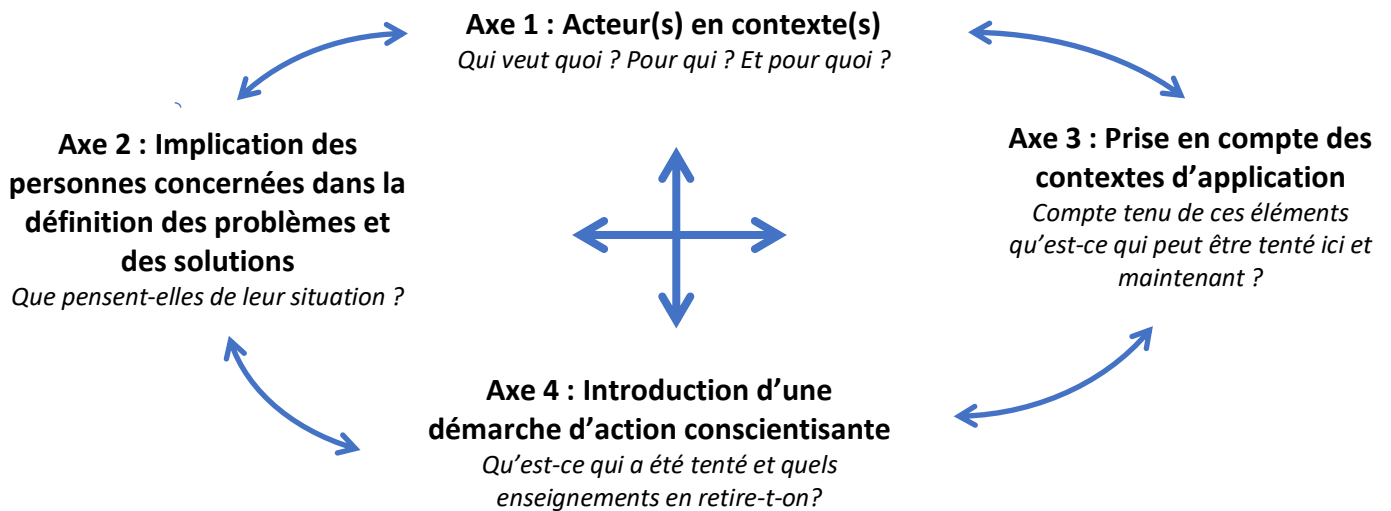
Définir ce qui pose problème : un préalable incontournable

⁵ Le Bossé, Y., Bilodeau, A., Chamberland, M. & Martineau, S. (2009). Développer le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : quelques enjeux relatifs à l'identité professionnelle et à la formation des praticiens du social, *Nouvelles pratiques sociales*, p174.

⁶ Grille d'analyse, https://www.fse.ulaval.ca/ladpa/boite_a_outils/acces_novice/

⁷ Portal B. et Jouffray C., *Coproduire le changement par le DPA, le point de vue des personnes et des professionnels*, 2019, p50.

Quel est le problème ?



S'appuyer sur ce modèle dans la relation d'aide permet à la personne de se centrer sur ce qui est important pour elle au moment présent pour ensuite se décentrer vers ce qui est important pour d'autres acteurs concernés de près ou de loin par sa situation et trouver de la ressource. Cette ressource va permettre une nouvelle vision du problème et d'élaborer des pistes de solution dont certaines seront viables.

La démarche se clôt avec une phase de recentrage sur l'action possible et ses enseignements. Dans le chapitre suivant, avec Arnaud, nous explicitons l'application de ce modèle à partir de ces trois phases : se centrer, se décentrer, se recentrer.

Se centrer :

La première étape, qui représente le préalable indiqué sur le schéma, passe par la compréhension précise et actuelle de ce qui pose problème à la personne au moment de l'échange avec le professionnel, ce qu'Arnaud formule de cette manière : « Le fond de la personne accompagnée et ses réelles difficultés passent, entre les deux communicants afin de ne pas sauter les marches de son escalier, par échanger, communiquer, écouter. Ça me permet de m'écarter de mes émotions pour être dans le fond, de me concentrer sur le fond de mon problème prioritaire. Souvent on s'entête sur des petits problèmes. »

Nous insistons sur le fait que nommer le problème, c'est déjà commencer à le résoudre, mettre des mots sur ce qui tracasse, ce qui irrite, ce qui prend la tête aujourd'hui est une première étape. Verbaliser va permettre de prendre de la distance par rapport à la préoccupation du moment. Il est important de faire un tri parmi l'ensemble des problèmes qui se posent, c'est-à-dire de prioriser ce sur quoi la personne veut agir. Plus la définition du problème est concrète et précise, ancrée dans le présent et plus la personne a des chances de trouver des marges de manœuvre.

L'intervenant va ensuite aider la personne à expliciter ses enjeux par rapport à sa situation : ce qui est important pour elle, ce à quoi elle tient, ce qu'elle a à gagner ou à perdre en lien avec l'axe 1 du modèle. Ce qu'Arnaud énonce de cette façon : « Avancer dans sa vie avec une vision claire sur ce qu'on veut plus et ce qu'on veut. »

Se décentrer :

Réfléchir aux personnes concernées plus ou moins par la situation et à ce qu'elles en pensent toujours en lien avec l'axe 1 du modèle permet un décentrage.

Arnaud précise : « Le fait de partir de mon point de vue me permet ensuite de sortir de ma bulle ou de ma manière de voir les travailleurs sociaux. Ça me permet de croire qu'un travailleur social n'est pas là pour gagner de l'argent sur les personnes en difficultés sociales ou de continuer sa carrière. Disons que ce n'est pas sa priorité et ça, pour une personne accompagnée, c'est d'une importance primordiale ».

Au-delà de ses propres enjeux, aller à la rencontre des enjeux des autres qui ont à voir avec la situation, permet de regarder la situation autrement. C'est souvent le fait de considérer la situation sous un autre angle qui amène de nouvelles pistes et qui permet de s'autoriser ce que nous n'osions pas auparavant.

Il s'agit ensuite de « solutionner ensemble » comme le souligne Arnaud

Se souvenir que le mot « résolution » n'est pas très éloigné du mot « révolution » et qu'il vient du latin *resolvere* (défaire ce qui est noué). Trouver le nœud du problème et le défaire, jour après jour.

Trouver des alliés avec les travailleurs sociaux pour envisager des solutions. Construire à plusieurs des pistes de solution permet d'envisager du possible là où la situation semblait fermée.

Cela implique de s'intéresser vraiment à l'autre et aux autres, à leur point de vue.

Se recentrer :

Envisager et réaliser une action par soi-même est le principe même d'une démarche d'autonomisation. Il s'agit de dépendre moins de l'autre que de soi mais être accompagné dans cette démarche.

Face à une situation qui paraît sans solution, l'important est de retrouver la confiance en soi. La confiance fonctionne comme un moteur et va permettre d'envisager à nouveau une action possible que l'on va pouvoir faire seul ou soutenu par d'autres.

Arnaud insiste sur l'importance de croire en soi et que le professionnel croit également dans la personne, ce qui renvoie à la notion de reconnaissance.

La personne définit un premier pas à faire, avec l'aide du professionnel, qui veille à la dimension réaliste de l'action, afin qu'elle ait un maximum de chance d'être réussie.

« Pour moi, j'ai pas changé par contre j'ai mûri. Je me suis posé sur ce que Séverine m'a appris (L'AS qui a accompagné Arnaud), j'y ai réfléchi ensuite seul, ensuite aussi dans mes rencontres avec les formateurs et les travailleurs sociaux du DPA PC. »

Le premier pas réussi modifie le regard que la personne porte sur elle-même, la mettant face à une réalité concrète : elle a pu le faire. D'action réussie en action réussie, la personne va retrouver le goût d'essayer, puis la confiance en ses possibilités d'action.

Pour que le processus modifie la perception de la réalité par la personne concernée, il est indispensable de s'arrêter avec elle sur ce qui a été tenté (passage à l'action) afin qu'elle puisse en tirer les apprentissages qui serviront de base pour la suite du chemin. Le rôle du professionnel est donc de réunir les conditions favorables aux prises de conscience quant au chemin parcouru et aux compétences manifestées.

Nous avons accumulé un savoir d'action dont nous ne faisons souvent pas grand-chose car nous ne le conscientisons que très peu. Revenir sur ces expériences passées, comprendre comment nous avons fait est essentiel pour pouvoir transposer sur des situations à venir.

Si je peux je veux : La possibilité influence la volonté

L'approche centrée sur le DPA PC est bien une pratique émergente au sens du HCTS c'est-à-dire une pratique innovante qui se situe en rupture avec des interventions fondées sur l'expertise unilatérale professionnelle et la prescription.

L'approche est un moteur car elle ouvre des possibles et stimule l'envie d'avancer.

Arnaud qui, dans un moment de sa vie, a été accompagné à partir de cette approche en a retiré des enseignements qui lui permettent aujourd'hui de surmonter de manière plus autonome les obstacles qu'il rencontre.

Cette démarche permet de mieux réguler ses émotions : « Ca m'a évité de partir dans mes délires, de partir en cacahuète. »

Elle favorise la prise de recul et une attitude réflexive : « Ca m'aide à mieux réfléchir au lieu de m'énerver et d'avoir d'autres problèmes. »

Elle amène à un changement de regard sur les problèmes rencontrés et sur les autres acteurs : « J'ai avancé dans la vision de mes problèmes, avant c'était toujours la faute des autres ». Ca me réconcilie avec les services sociaux. »

Enfin, elle attribue à la personne le mérite du changement. C'est en partie grâce à elle que le problème est solutionné. Pour reprendre la pensée du philosophe Paul Ricoeur, le fait de se sentir capable à ses yeux, de se reconnaître comme détenteur de la réponse est une question liée à la dignité humaine.

« Aujourd'hui le fait que je me pose sur mes problèmes me permet de trouver MES solutions. Ca évite qu'on s'enfoncé encore plus. On trouve une solution pour soi-même en lien avec l'entourage dont les services sociaux. C'est une question de fierté de trouver MOI ma solution même si je suis aidé par une autre personne. »

Bibliographie

Barel Y., Le sens fait sa crise, L'autogestion disait-on !, Cahiers de l'IUED, p163-173.

Haut conseil du travail social :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/livre-vert-du-travail-social-09032022.pdf>

LADPA :

Grille d'analyse, https://www.fse.ulaval.ca/ladpa/boite_a_outils/acces_novice/

Le Bossé, Y., Bilodeau, A., Chamberland, M. & Martineau, S. (2009). Développer le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : quelques enjeux relatifs à l'identité professionnelle et à la formation des praticiens du social, *Nouvelles pratiques sociales*, p174.

Marchand A., Cours de master « L'intermédiation sociale : complexité et enjeux », UPV, 31 mai 2002.

Portal B. et Jouffray C., *Coproduire le changement par le DPA, le point de vue des personnes et des professionnels*, 2019.

Portal B. et Portron A., « De l'expérience à l'expertise »

https://aifris.eu/03upload/uplolo/cv5923_428.pdf

