


Actes de la journée d'automne 2016

L'accompagnement social, pour aller où ?

IV. L'accompagnement entre contraintes et émancipation

Véréna Keller, professeure honoraire HETS Vaud

Jeudi 24 novembre 2016
Lausanne, Musée Olympique



Introduction

Accompagner, un mot connoté positivement. Il fait penser à compagnon, à copain. On partage le même pain entre personnes qui sont en chemin – telle est la racine latine. Solidarité, fraternité sont des termes associés au mot accompagnement. Accompagner évoque le contraire de la solitude ; le mot s’oppose à celui de contrôle.

Accompagner veut dire, selon le Grand Robert en ligne : se joindre à (qqn) pour aller où il va; aller de compagnie avec qqn ; aller, marcher avec qqn.

Je retiens deux éléments : accompagner indique un mouvement, une dynamique, un cheminement et il implique au moins deux personnes. L’une, l’accompagnée, manque peut-être de santé, de force, de maturité, de connaissances, ne connaît pas le chemin, alors que l’autre, la personne accompagnatrice, met à la disposition de la première ses connaissances, sa boussole, sa force, son soutien, pour l’aider à atteindre son but.

Accompagner, c’est une action profondément humaine, connotée positivement. Un « *joli mot* » comme l’écrit Lise Demailly, auteure d’un livre sur les politiques de la relation (2008). Un mot toutefois qui « *en lénifie les aspérités et en gomme la diversité interne* » (2009, 22).

Accompagner est un terme à la mode.

Dans la revue Reiso (Revue d’information sociale de Suisse romande) figurent 159 articles et 192 actualités (11.11.2016) dans lesquels l’expression « accompagner » ou « accompagnement » est présente.

Le terme accompagnement ou accompagner figure dans 21 formations continues courtes, 40 publications, 14 recherches et 36 prestations de service de la Haute école de travail social de Lausanne (site consulté 12.11.16).

Il existe un brevet fédéral d’accompagnateur ou accompagnatrice sociale.

Ces quelques exemples pour montrer l’omniprésence voire le triomphe du terme qui s’est imposé comme une évidence dans de nombreux contextes, notamment de la protection sociale.

Je me propose de partager avec vous quelques réflexions étayées par des travaux de différents auteurs, notamment francophones et sociologues, que je citerai au fur et à mesure. 4 points:

1. Historique de la notion d’accompagnement
2. Autonomie versus dépendance
3. Mandat versus demande
4. Emancipation versus contrainte

1. Historique de la notion d’accompagnement

Le terme « accompagnement » s’est imposé dans un grand nombre de domaines depuis les années 1990, que ce soit dans des contextes de l’éducation, du médico-

social, du social et de l'économie voire du sport et du mécénat. On accompagne des écoliers et des familles en difficulté, des chômeurs, des jeunes en rupture. On accompagne des start-up et le changement dans les entreprises. On accompagne des personnes malades ou en fin de vie, pour accompagner ensuite le deuil. On accompagne des personnes à l'aide sociale et on accompagne – ou n'accompagne pas – les réfugiés mineurs.

Dans le domaine de la protection sociale, on accompagne vers la réinsertion et vers l'autonomie.

Une nébuleuse de professionnel-le-s y effectue de l'accompagnement : des coach, des conseillers et conseillères, des travailleurs et des travailleuses sociales, des infirmières de liaison, et parfois des bénévoles, des tuteurs et tutrices ou des grands frères.

Dans le travail social, la notion d'accompagnement a peu à peu remplacé d'autres termes, celui de *suivi* et, plus loin dans le temps, celui d'*assistance* et d'*éducation*. Ces changements sémantiques sont intéressants, ils expriment les logiques et normes sous-jacentes en transformation. Allons dans l'ordre.

Assister et éduquer étaient les termes largement utilisés dans le travail social avant la rupture de Mai 1968. Ils correspondent à la période des Trente Glorieuses. Les quelques personnes ou petits groupes de personnes restés en marge de la prospérité étaient assistés et éduqués, dans une logique un peu paternaliste, afin qu'ils participent également au bien-être promis à toutes et tous.

Conscientiser et changer les structures sociales étaient les mots d'ordre de la critique de la mouvance de Mai 1968. Le côté normatif, paternaliste et parfois autoritaire du travail social était critiqué par une partie des travailleurs sociaux. Les nouveaux principes du travail social étaient de travailler avec les personnes défavorisées, d'être solidaires, de favoriser leur organisation et leur résistance et d'élaborer des alternatives à la société capitaliste et patriarcale.

Suivre des situations. La notion de « suivi » s'est par la suite imposée dans le travail social individuel et de groupe. Le, la travailleuse sociale n'est alors plus celui ou celle qui décide à la place de la personne, mais elle se met à sa disposition, en se tenant, discrètement, « derrière ». Tel est le sens premier du mot, même si « suivre » contient clairement une dimension de contrôle et de guidance : suivre un processus.

Accompagner. Vint le néolibéralisme des années 1990 avec sa critique de l'« Etat providence », décrié comme rendant les destinataires passifs et irresponsables. Cette critique néolibérale qui, dans le même temps, dénonce les politiques sociales comme trop distantes, trop générales et insuffisamment individualisés. C'est l'invention de l'activation et - nous y voilà - de l'accompagnement. La logique, la norme est dès lors celle d'un individu pleinement responsable et impérativement capable d'autonomie économique. Cet individu est détaché de toute charge familiale et déchargé de tout travail et souci des autres.

Puisque responsable et capable, cet individu – selon l'idéaltype - sait parfaitement où il va car il a intériorisé la norme de l'individu toujours actif, toujours prêt à saisir une opportunité. Il a parfois besoin d'un coach qui se tient à ses côtés, en soutien et ami,

et non d'un chef autoritaire. L'accompagnement laisse une grande liberté à la personne car il lui fait confiance. Mais pas seulement.

C'est ce que je vous propose de regarder maintenant au travers de **trois tensions** inhérentes à l'accompagnement : autonomie versus dépendance ; mandat versus demande ; émancipation versus contrainte.

2. Autonomie versus dépendance

Je l'ai brièvement évoqué : l'objectif de l'accompagnement est l'autonomie, économique s'entend. L'accompagnement est adossé aux politiques d'activation en ce sens qu'il conçoit l'individu par principe comme responsable et impérativement capable d'autonomie économique. L'accompagnement repose sur une *idéologie d'autonomisation* pour reprendre les termes d'Ingrid de Saint-Georges (p.70).

Selon cette auteure, l'idéologie de l'autonomisation positionne les professionnel-le-s de l'accompagnement dans une situation paradoxale. Ils et elles ont la charge de *développer l'autonomie en contexte de dépendance*. Leur tâche consiste à *enjoindre au bénéficiaire d'agir librement*. Cette *autonomie contrainte* fait osciller les conseillers entre deux normes :

- ils et elles ne doivent pas juger, mais faire acte d'autorité et imposer.
- Ils et elles doivent croire que l'autonomie est possible pour la totalité des destinataires, alors qu'ils et elles ne sont pas dupes.

Or, concevoir l'autonomie comme une qualité à la portée de chacun-e relève d'une fiction qui a pour corollaire le mépris de la dépendance, pensée comme un état évitable et exceptionnel. Pourtant, la dépendance constitue la norme, elle est inhérente à l'existence humaine (Fraser & Gordon, 1994). Totale au début et souvent en fin de vie, elle est réactivée en cas d'accident ou de maladie grave. La dépendance découle par ailleurs de la division sexuée des tâches au sein de la famille, socialement construite, où les femmes assurent très majoritairement l'éducation des enfants et les soins aux proches malades et âgés et ne disposent dès lors pas de la même capacité d'indépendance économique que les hommes.

La focalisation sur l'autonomie amène le demandeur ou la demandeuse à se percevoir comme « *un inadapté voire un handicapé social* » stigmatisé (Mauger, 2001, p. 11), un être passif, un parasite. Les politiques d'activation inculquent aux destinataires tout le contraire de l'autonomie : une adaptation contrainte aux exigences de la modernité par un habitus flexible et docile.

En effet, les bénéficiaires sont tout sauf libres. Ce n'est pas par envie ou plaisir ou réel choix qu'ils et elles demandent l'aide sociale, ou sollicitent des mesures d'insertion ou recourent à un soutien éducatif. C'est, très généralement, une situation de vie difficile, généralement un besoin existentiel, qui les contraint à solliciter une aide. Et quand bien même les aides reposent sur des droits garantis par les constitutions et les droits fondamentaux, celui et celle qui les sollicite s'expose et ressent souvent honte, stigmatisation et culpabilité. Recevoir une aide consacre un échec et implique un rapport de soumission et de dépendance, et cela d'autant plus que les prestations de protection sociale concernent, en règle générale, des groupes sociaux dominés.

En ce qui concerne l'accompagnement dans les dispositifs d'aide, de nombreuses études auprès de bénéficiaires de prestations sociales (p.ex. Paugam, 1991 ; Tabin et al, 2010 ; Neuenschwander et al., 2012 ; Eser et al., 2013) montrent que les bénéficiaires vivent l'accompagnement comme profondément ambigu, comme un contrôle davantage que comme une aide ; ils et elles sont nombreuses à critiquer l'accompagnement comme insuffisant en intensité, en disponibilité et parfois en qualité.

Je résume :

L'accompagnement est mis en œuvre dans des situations de dépendance. Il est caractérisé par une double contrainte: une demande d'aide contrainte par des besoins existentiels d'un côté, à laquelle répondent de l'autre côté, les politiques d'activation par une contrainte à l'autonomie.

Comment, dans un tel contexte, viser une autonomie fondée sur les principes de liberté, d'autodétermination et de participation, ces valeurs fondatrices des sociétés démocratiques et, osons cette affirmation, du travail social ?

Une piste pour assouplir ces contraintes peut être la distinction entre demande et mandat.

3. Mandat versus demande

Nous avons vu que l'accompagnement est obligatoirement adossé aux prestations de la protection sociale dans de nombreux dispositifs comme l'aide sociale ou les mesures pour personnes sans emploi. Les professionnel-les de l'accompagnement « *ne peuvent pas ne pas accompagner* » comme l'exprime Ingrid de Saint-Georges (p.71) car l'accompagnement est obligatoire, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'à la suppression des aides. Pour l'illustrer, allez voir le dernier film de Ken Loach « *Moi, Daniel Blake* », un soir où votre état moral est solide ; un soir où vous êtes disposé à vous mettre en colère.

On observe un phénomène curieux.

L'accompagnement est obligatoire pour l'ensemble des bénéficiaires, qu'ils désirent ou non une telle prestation. Toutefois, les services sont surchargés et les professionnel-les soulignent, depuis longtemps, un manque de temps et de moyens pour accompagner les personnes dans une intensité et une qualité satisfaisantes.

La question s'impose : quel est l'objectif réel de l'accompagnement ? S'agit-il d'une aide réelle et substantielle, efficace, permettant aux bénéficiaires d'améliorer leur situation ? Ou se contente-t-on de quelques mesures un peu alibi à visée première de contrôle du bon comportement ?

La catégorisation de Lise Demailly me semble éclairante à ce propos. Elle distingue deux principaux registres dans les politiques sociales : un registre qui donne la priorité au **mandat** et un second registre dans lequel la priorité va à la **demande**.

- ***L'approche par le mandat*** vise le bien d'autrui au nom d'une mission confiée à une ou un agent par une institution, par la société. La priorité va à la réalisation du mandat selon des règles et normes décidées en dehors et en amont des

bénéficiaires. Cette logique tient à l'égalité de traitement de toutes et tous. L'accompagnement pratiqué aujourd'hui donne généralement la priorité au mandat.

- **La seconde logique est celle de la demande.** Dans cette logique, la prestation est fournie lorsqu'il y a une demande et, par voie de conséquence, il n'y a pas de prestation s'il n'y a pas de demande. La logique de la demande passe, obligatoirement, par une évaluation des besoins des personnes. Dans la logique de la demande, les personnes sont considérées comme autonomes – libres - et responsables au début de l'aide et non à sa fin. Dans une logique de la demande, seules les personnes qui le souhaitent bénéficient d'un accompagnement – ce sont les personnes motivées qui en expriment le besoin. Il n'est pas absurde de penser que l'accompagnement devient dans cette configuration plus efficace et plus satisfaisant, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnel·les.

Si la logique de la demande est en difficulté aujourd'hui, c'est, toujours selon Lise Demailly, pour plusieurs raisons. Ecouter la personne apparaît comme un luxe, une perte de temps, un manque d'efficacité dans des dispositifs soumis à des pressions budgétaires et devant fournir des résultats rapides facilement chiffrables. Le registre punitif est également activé : les demandes provenant d'individus paraissent suspectes, elles pourraient relever de paresse ou de mauvaise volonté ; des demandeurs pourraient ne revendiquer que leurs droits en oubliant leurs devoirs, etc. (Demailly, 26).

Quelle est alors, et quelle peut être, l'orientation de l'accompagnement ? Contrainte ou émancipation ? C'est mon dernier point dans lequel je traiterai les conditions permettant, selon mon analyse, un accompagnement à la fois efficace et respectueux.

4. Emancipation versus contrainte

Comme nous l'avons vu, l'accompagnement est une pratique qui balance entre deux pôles. Didier Demazière, un spécialiste de la sociologie des organisations, la qualifie d'oscillante. L'accompagnement oscille entre une activité de persuasion pouvant aller jusqu'à la contrainte voire la menace et une activité de négociation impliquant compréhension de la situation et donc écoute (Demazière, 11).

Après avoir développé les contraintes pesant sur les destinataires, permettez-moi d'éclairer, brièvement, les contraintes dans lesquelles se trouvent les professionnel·les de l'accompagnement et leurs institutions. Des pressions importantes pèsent sur eux et sur elles, et le risque que ces pressions soient renvoyées aux bénéficiaires est élevé. Pensons au canton de Berne qui accorde des bonus aux services sociaux avec un taux de réinsertion supérieur à la moyenne cantonale et, par analogie, des malus aux services dont le taux est inférieur. Une même logique s'observe dans le cadre de l'assurance chômage ainsi que dans un grand nombre de services sociaux qui se trouvent évalués, et financés, à travers des indicateurs de résultats totalement inadéquats car fondés sur le chiffrage des « sorties du dispositif » sans souci aucun de la durabilité et de la qualité de l'autonomie retrouvée.

S'ajoutent des pressions d'ordre méthodologique. Comme le constate Sophie Divay dans son étude sur l'encadrement des chômeurs, les conseillères et les conseillers disposent d'une « *faible artillerie* ». Les chômeurs disent (Divay, 2011, 100) :

- « *on travaille pas pour le plaisir, ça s'saurait !* »
- « *Moi je prends n'importe quel boulot ! Je travaille pour la tune ! J'irais même jusqu'à balayer les chiottes chez les poulets* »
- « *Dans la réalité j'ai pas le choix.* »

A quoi les conseillers répondent :

- *s'il est convaincu, il sera convaincant.*
- *Il atteindra son but s'il sait où il va.*

Les conseillers et les conseillères «*sont en permanence contraints de défendre leur pseudo-expertise à l'aide de pirouettes discursives composées d'un vocabulaire technique et d'arguments justifiant la validité de leurs conseils*» (Divay 2011, 101).

Il ne leur reste plus qu'à responsabiliser les chômeurs.

Pour terminer.

Comment favoriser l'émancipation - autant des professionnel-les de l'accompagnement que des bénéficiaires - et réduire la contrainte ?

- Des journées comme celle d'aujourd'hui y contribuent sans doute car elles permettent de mieux comprendre ce qui se passe. Pouvoir nommer une contrainte permet de l'affronter.
- Une formation de haut niveau des professionnel-les chargé-es de l'accompagnement et de leurs directions est indispensable.
- Nous avons besoin de recherches qui analysent les besoins des personnes et l'adéquation des réponses de la protection sociale. Nous manquons d'études qui démontrent les effets des politiques de contrainte. Les politiques d'activation sont allées très loin, ces 20 dernières années, vers plus de contrôle, de sanctions et d'obligations. Il n'est pas certain que les logiques de contrainte portent les fruits escomptés.
- Sur le plan politique, un débat sur la citoyenneté, sur la démocratie, sur les droits des pauvres, sur la dépendance et sur les conditions qui permettent une vraie autonomie s'impose.
- Dernière suggestion sur le plan méthodologique. Rien n'interdit de concevoir l'autonomie sous des formes plus collectives et participatives. Il existe des expériences de budgets participatifs dans les communes. Des conseils de quartiers peuvent se développer avec l'aide de travailleurs sociaux. L'accompagnement, c'est aussi le soutien à des associations et syndicats d'usagers. Accompagner, c'est créer et favoriser des coopératives et des groupes d'entraide. Accompagner peut signifier de concevoir l'individu comme un ou une citoyen-ne, comme un usager/usagère d'un service public, comme acteur et actrice d'une politique locale.
On pratiquerait ainsi l'accompagnement selon son sens premier : cheminer ensemble, partager le pain entre camarades.

Références

- Bresson, M. (2012). La psychologisation de l'intervention sociale : paradoxes et enjeux. *Informations sociales* 1, 169, p. 68-75.
- De Saint-Georges, I. (2011). Les dynamiques langagières de l'accompagnement. *Langage et société*, 3, 137, p. 47-74.
- Demailly, L. (2008). Politiques de la relation. Lille : Presses universitaires du Septentrion.
- Demailly, L. (2009). Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement. *Empan*, 2, 74. P. 21-28.
- Demazière, D. & Glady, M. (2011). Introduction. *Langage et société*, 3, 137, p. 7-11.
- Divay, S. (2011). Une progressive rationalisation de l'encadrement des chômeurs. *Langage et société*, 3, 137, p. 91-111.
- Eser Davolio, M., Guhl, J. & Rotzetter, F. (2013). *Erschwerte Kooperation in der sozialarbeiterischen Beratungssituation : Sozialarbeitende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität. Schlussbericht*. Basel : Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit.
- Keller, V. (2016). Manuel critique de travail social. Lausanne : eesp ; Genève : ies.
- Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M. & Ruder, R. (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Zurich : Seismo.
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris : Presses universitaires de France.
- Tabin, J.-P., Frauenfelder, A., Togni, C. & Keller, V. (2010). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIXe siècle*. Lausanne : Antipodes.