

L'accompagnement: des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder

par Christophe Bartholomé, sociologue

Cette étude se base sur des réflexions menées au cours de rencontres que nous avons eu avec des professionnels provenant de différents horizons ayant comme caractéristique commune d'utiliser le terme « accompagnement » pour définir leurs pratiques et leur travail avec la personne aidée/suivie. Parmi ces différents professionnels avec qui nous avons pu échanger sur ce thème, nous pointerons des professionnels des services d'accompagnement de la personne handicapée (en Région wallonne), des professionnels des Agences Immobilières Sociales, des professionnels des services de placement familial¹. Tous ces travailleurs sociaux considèrent que le terme d'accompagnement est sans doute celui qui apparaît le plus adéquat pour caractériser leur travail. L'accompagnement semble faire consensus parmi ces travailleurs sociaux. De manière plus générale, on peut constater le succès rencontré par l'accompagnement dans le secteur de l'action sociale. Cependant, ce succès ne va pas sans générer certaines controverses autour de l'utilisation de ce terme, autant que sur les pratiques d'accompagnement concrètement observées.

1. L'accompagnement: un effet de mode?

La première controverse concernant l'accompagnement porte très certainement sur sa définition et son utilisation quelque

peu usurpée. On peut faire le constat que la terminologie de l'accompagnement est aujourd'hui partout. Les dispositifs qualifiés « d'accompagnement » sont de plus en plus nombreux à travers les différentes politiques publiques menées et les publics concernés. On accompagne le chômeur de longue durée, le jeune en difficultés, la famille en crise, le foyer surendetté, la personne handicapée qui veut vivre en milieu ordinaire, etc. En définitive, on a parfois l'impression que désormais, tout le monde accompagne tout le monde. Il est évident que le terme « accompagnement » est à la mode dans notre société et dans le secteur de l'action sociale particulièrement.

Il résonne comme une évidence dans les discours de nombreux professionnels du social. Ces nombreux professionnels sont aujourd'hui convaincus que l'accompagnement est sans doute ce qui caractérise le mieux leur travail. L'accompagnement est ainsi parfois évoqué comme une sorte de marque déposée, un label permettant à chacun d'appréhender directement le travail réalisé. On retrouve alors régulièrement cette même phrase : « *ce qui qualifie vraiment ce qu'on fait, c'est l'accompagnement. C'est vraiment cela que nous faisons. On accompagne les personnes, que ce soient les parents d'accueil, la famille ou l'enfant.* » Or, une analyse approfondie du travail réalisé sur le terrain montre que *ce label unique de l'accompagnement*



renvoie à des pratiques extrêmement hétérogènes, parfois même diamétralement opposées.

Une utilisation usurpée?

Pour certaines pratiques, le terme « accompagnement » nous semble largement usurpé. Nous touchons ici à l'une des principales limites de la notion d'accompagnement: elle consiste souvent en un changement de terme sans changement effectif de comportements des acteurs politiques et professionnels². Pour un professionnel du travail social, parler désormais d'accompagnement devrait immanquablement l'obliger à rendre compte des changements effectifs dans les « manières de faire » et non simplement dans les « manières de dire ».

L'utilisation du terme « accompagnement » n'est parfois qu'une euphémisation de forme de prise en charge qui relève du contrôle quasi permanent, de la surveillance continue et de l'intrusion pure et simple dans l'intimité des personnes dites « accompagnées ». L'accompagnement désigne ici des pratiques qui consistent en un suivi régulier ou permanent des personnes, que l'on confronte à des objectifs et à des normes à atteindre ou à respecter. Parler d'accompagnement, permet également à certains professionnels du social de rendre compte ou de justifier un travail d'intervention sur diverses dimensions de la vie sociale des personnes: la gestion financière du ménage, les relations familiales, la vie professionnelle, etc. Dans cette perspective, l'accompagnement permet de justifier que l'on intervient de manière régulière dans la vie des personnes, dans différents aspects de leur vie, sans établissement de véritables limites au préalable

à leur intervention. Parler d'accompagnement, c'est alors finalement, s'octroyer la possibilité de ne pas devoir définir et circonscrire clairement les limites du contrôle social que l'on mène.

Nous sommes donc nombreux à parler d'une pratique de l'accompagnement et à y faire référence sans pour autant parler nécessairement de la même chose. Dans ce contexte, prétendre faire de l'accompagnement n'a plus la même connotation qu'il y a 20 ans. Les services ayant créé cette méthodologie dans les années 80 doivent désormais veiller à ne pas participer à cet amalgame. C'est particulièrement le cas des services d'accompagnement des personnes handicapées opérant en région wallonne et à Bruxelles. Il est essentiel pour ces professionnels de ces services de préciser avec force et rigueur les postulats de base de cette méthodologie. C'est aujourd'hui une nécessité dans un monde où l'accompagnement remplace bien souvent les formulations moins *glamour* de « prise en charge individuelle », « d'intervention personnalisée », etc. Le risque pour ces services est de se voir aujourd'hui associés à des dispositifs d'accompagnement relevant de l'Etat Social Actif. Or ces derniers dispositifs reposent sur des postulats pédagogiques diamétralement opposés à ceux que veulent défendre les services d'accompagnement.

Une confrontation des définitions

Comme nous l'avons déjà dit précédemment, l'accompagnement est la mode et semble aujourd'hui la méthode de travail idéale, celle permettant une approche pertinente et efficace. Tout le monde plaide pour un accompagnement de telle population ou de tel public. Mais les ma-



nières d'envisager cet accompagnement différent bien souvent. On se retrouve ainsi fréquemment dans des situations de confrontation de définitions de l'accompagnement, notamment entre le pouvoir subsidiant et les professionnels de terrain (mais aussi entre professionnels de l'action sociale). Ces controverses quant à une définition opportune de la pratique d'accompagnement est d'autant plus avivée par le refus des professionnels de l'accompagnement de figer leurs pratiques dans un mode opératoire circonscrit. Cette pratique d'accompagnement a besoin de souplesse dans sa mise en oeuvre, dans son élaboration et doit pouvoir s'adapter aux situations rencontrées. L'accompagnement est une pratique qui reste novatrice et innovante malgré ses trente ans de carrière. Elle continue à se construire, à évoluer au fil des expériences et des confrontations de terrain que connaissent les accompagnants et les accompagnés.

Il nous semble donc nécessaire de dégager certains traits caractéristiques, certains principes fondamentaux permettant de définir une forme de modélisation de l'accompagnement. Cet effort de modélisation est essentiel si l'on veut éviter un manque de lisibilité de l'action entreprise et une absence de repères permettant d'évaluer le travail réalisé. Sans ce travail de modélisation, le recours à cette notion d'accompagnement risque bientôt de ne plus avoir aucun sens, ou au contraire, tous les sens possibles. La notion d'accompagnement est en passe de devenir une notion creuse, passe-partout, aux vertus euphémisantes pour certains, au caractère flou et imprécis pour d'autres. Nous proposerons donc ici une modélisation spécifique de l'accompagnement. Bien entendu, il n'existe

pas de définition univoque et définitive de la pratique d'accompagnement. Personne ne peut prétendre en détenir le copyright original et en imposer une définition circonscrite. Nous n'avons pas cette prétention d'imposer une définition absolue et légitime de l'accompagnement. Nous voulons simplement préciser ce que nous entendons par accompagnement; quels en sont les principes structurants, les avantages mais aussi les difficultés, les limites et les dérives potentielles.

2. Travail sur autrui et travail avec autrui : la promotion du sujet

Le travail d'accompagnement est tout d'abord significatif d'une rupture avec d'anciens modes de prise en charge. L'accompagnement traduit bien une nouvelle manière de faire du travail social, il est bien un nouveau mode d'action sociale. L'accompagnement souligne ainsi le passage de la notion de travail sur autrui (caractéristique du travail social classique) à celle de travail avec autrui³. L'accompagnement implique un changement de statut de cet autrui, la personne accompagnée sort d'un statut d'objet d'intervention (sur lequel on va travailler, que l'on va améliorer ou modifier) pour devenir un sujet d'intervention⁴.

Ce passage d'un statut d'objet d'intervention à celui de sujet d'une intervention peut être illustré par un changement culturel opéré dans le secteur du handicap en Belgique comme en France. Dans les années 70, la prise en charge des personnes handicapées était structurée autour d'un principe de réparation et de réadaptation : il s'agissait de réparer, de remettre en état ces corps et ces têtes



abîmés. Il fallait leur faire retrouver une certaine normalité, de manière quasi indépendante de leur volonté et de leur aspiration. Il fallait rendre "ordinaire" la personne atteinte d'une déficience⁵, la faire rentrer dans la norme. On se situait bien dans un travail sur autrui, où il s'agissait le plus souvent de travailler sur les corps, sur les comportements et les habitudes de la personne handicapée afin qu'elle retrouve une certaine normalité et certains permettant d'en attester⁶.

Aujourd'hui, la personne handicapée est généralement⁷ considérée comme un sujet, comme un citoyen reconnu en tant que tel, ayant ses propres aspirations quant à sa vie et la façon de la mener, posant ses propres choix de vie, ayant des droits, des devoirs et des besoins à prendre en considération. Il est davantage question d'adapter la société (dans ses modes de fonctionnement) à la personne handicapée pour faire en sorte que celle-ci puisse vivre la vie la plus ordinaire possible. Il s'agira de définir avec elle, en tant que co-intervenant ce qu'elle veut être, le style de vie qui lui correspond⁸.

Le secteur de l'action sociale dans son ensemble a été également traversé par ces principes de réparation, de guérison et de rééducation. Les politiques sociales mises en place tout au long du 19^{ème} et du 20^{ème} siècle auront été fortement orientées par ces principes, qui s'articulaient avec des objectifs sous-jacents de protection de la société et de ces personnes contre elles-mêmes⁹. Concrètement, dans le secteur de l'action sociale, ce passage d'un travail « sur autrui » à un travail « avec autrui » se traduit dans les faits par une volonté des professionnels de ne plus faire « pour la personne » mais de faire « avec la per-

sonne ». Il ne s'agit pas simplement d'une forme d'activation de la personne, comme le suggère l'idéologie de l'état social-actif. Il ne s'agit pas simplement d'activer des personnes considérées comme passives.

Un pouvoir de décision quant à l'intervention sociale

Le travail avec autrui signifie que **la personne accompagnée se voit octroyer un pouvoir de décision** quant à la détermination de l'opportunité de cette relation d'aide (la personne peut refuser cet accompagnement, peut y mettre un terme quand elle le souhaite), quant à son objet (travail sur une recherche d'emploi, sur des loisirs, sur une aide pour l'administratif, etc.), quant à ses limites (la personne peut refuser ou accepter que l'accompagnement porte sur sa gestion financière, sur sa vie amoureuse, etc.), quant aux informations qu'elle divulgue sur elle-même et à qui, quant aux moyens à employer et l'évaluation qui en sera faite (la personne accompagnée sera partie prenante de l'évaluation du dispositif d'accompagnement dont elle bénéficie). La personne accompagnée est donc particulièrement partie prenante des décisions qui détermineront fortement les contours de l'accompagnement social réalisé. De ce point de vue, la personne accompagnée va décider ou négocier les limites de l'accompagnement. Celui-ci n'est donc jamais imposé, il ne peut jamais recouvrir une forme d'aide-contrainte.

Ce postulat de l'accompagnement est donc incompatible avec des pratiques où la personne qualifiée « d'accompagnée » n'a pas sollicité cet accompagnement mais se l'est vu imposer par un service social ou une autre autorité. De ce point de vue, les ser-



vices travaillant avec un mandat provenant d'un autre acteur que la personne accompagnée, ne pourront être considérés comme réalisant un accompagnement de la personne. La personne accompagnée aura toujours **le double statut de destinataire de l'aide et de mandataire de l'aide**.

La personne accompagnée ayant un pouvoir de décision sur les contours que prendra l'intervention sociale, celle-ci devra coller à son projet, à sa situation personnelle, à son rythme, à ses ressources et ses difficultés. Le travail d'accompagnement est de ce fait, indubitablement co-construit par l'intervenant social et la personne accompagnée. Dans cette perspective, le travail d'accompagnement, dans les contours et le contenu qu'il va adopter, sera toujours dans une large mesure, spécifique. Il ne peut exister de prédéfinition du travail d'accompagnement, que ce soit dans ses temporalités, les contenus de la vie de la personne à aborder, dans les stratégies à adopter. Tous ces éléments devront finalement être construits en collaboration avec la personne accompagnée.

3. Le postulat d'une relation égalitaire

Cette logique du travail avec autrui postule que cet autrui est « une personne responsable et raisonnable à même de négocier son futur et les moyens d'y arriver¹⁰ ». On reconnaît ainsi à la personne accompagnée le droit d'expérimenter les situations de vie qui renforceront ses possibilités de choix, d'exprimer et de faire valoir ses droits et ses besoins, le droit d'influencer la forme des soutiens et des aides dont elle bénéficie, de déterminer les lieux de vie qu'elle souhaite habiter, etc.

L'accompagnement, est pour nous l'expression la plus pure de ce « travail sur autrui ». Celui-ci présuppose **un postulat d'égalité entre le professionnel du social et la personne accompagnée**. Pour autant, il est question d'un postulat de départ qui ne se vérifie pas nécessairement dans la réalité de la situation d'accompagnement. Il est évident que l'accompagnement d'une personne ne se fait pas au départ sur base d'une situation d'égalité parfaite entre les différentes parties. La personne accompagnée, de par les difficultés qui la poussent à se faire accompagner, se trouve dans une situation inégale face au professionnel qu'elle sollicite. La personne accompagnée vit toujours des difficultés qui la motivent (ou l'oblige parfois) à s'adresser à un professionnel du social.

Il s'agira de tout mettre en œuvre pour que cette égalité existe, qu'elle devienne effective. Nous partageons la réflexion de Marcel Nuss qui considère que « *le but de l'accompagnement est de passer d'un état inégal à un rapport de pariage, ou encore un rapport entre pairs, c'est-à-dire entre personnes semblables quant à la dignité et au rang¹¹*. » Il reviendra donc à l'intervenant social **de faire en sorte que ce postulat d'égalité (on peut même parler de fiction), devienne prédictif** faisant en sorte qu'au fur et à mesure de l'intervention sociale, cette égalité devienne une réalité concrète. L'objectif de l'accompagnement est de construire avec la personne accompagnée un rapport entre pairs, une relation entre personnes égales en dignité et en rang. Il faudra bien souvent aider et apprendre à ces personnes accompagnées à se comporter et à agir comme tel. C'est une dimension



du travail pédagogique de l'accompagnement trop souvent négligée ou carrément oubliée. Or, elle est essentielle. Il ne s'agit pas de décréter cette égalité mais bien de la construire progressivement.

Dérive potentielle: L'égalité décrétée

C'est une dérive potentielle de cette pratique de l'accompagnement. Les professionnels de l'accompagnement développent souvent cette idée d'égalité entre eux et les personnes accompagnées. Mais les professionnels du social doivent garder à l'esprit que cette égalité ne peut être décrétée, mais qu'elle doit être construite dans l'interaction et qu'elle doit faire l'objet d'un apprentissage. Bénéficiaire d'un véritable accompagnement est souvent une expérience nouvelle pour les personnes en difficultés qui font appel aux professionnels de l'accompagnement. Les professionnels de l'accompagnement témoignent du changement culturel que cela représente pour certaines personnes accompagnées. *"Elle avait l'habitude que l'on décide pour elle, qu'on lui dise ce qu'elle devait faire. Tel jour, tel après-midi, c'était telle activité. Un autre jour, c'était telle autre activité. Maintenant, je lui demande ce qu'elle veut faire et puis on voit ensemble quand c'est possible. Au début, c'était déstabilisant pour elle."* (professionnel de l'accompagnement de personne handicapée, région liégeoise).

4. La pédagogie du contrat

Pour donner une réalité plus tangible à ce postulat d'égalité, les professionnels du social ont recours à une série d'outils et de techniques. La première concerne sans aucun doute la pédagogie du contrat. **La technique du contrat** est généralement utilisée dans les pratiques d'accompa-

gnement. Car le contrat peut permettre d'installer la personne accompagnée en tant que sujet décideur et partie prenante de l'intervention. C'est autant un contrat moral qu'un contrat effectif passé entre les deux parties où seront consignées la nature et les objectifs du projet de prise en charge, les engagements réciproques, les droits et les obligations entre les contractants. Cette pédagogie du contrat est très souvent utilisée dans les dispositifs d'accompagnement, elle est aussi imposée désormais par certains pouvoirs subsidiaires. Mais cette utilisation du contrat implique, s'il ne s'agit pas d'un vulgaire simulacre, l'instauration d'une forme de négociation entre les professionnels et la personne handicapée. Cette négociation est importante même si généralement dans le secteur de l'action sociale, le contrat mis en place n'a pas toujours de validité juridique et dans ses implications courantes, il est généralement a-juridique¹².

Dérive potentielle: la contractualisation de l'aide

Il est donc essentiel de rappeler que l'utilisation du contrat **est avant tout justifiée en tant qu'outil pédagogique**. Il ne s'agit pas d'une contractualisation complète de l'aide ou de l'intervention sociale. Le contrat est parfois considéré par certains services sociaux sous le seul angle du contrat juridique, à savoir celui qui garantit les droits et les devoirs de chacune des parties. Tout manquement à un devoir ou toute entrave à un droit permettent dès lors l'annulation du contrat passé entre les deux parties. Dans ce cas de figure, si la personne accompagnée manque à l'un de ses devoirs, l'accompagnement social peut être interrompu. L'utilisation du contrat devient donc condition-



nelle. L'action sociale est donc menée à condition que la personne accompagnée remplisse ses devoirs. Une aide sociale ne peut exister sous la seule formulation du contrat juridique, impliquant simplement une relation d'échange entre deux contractants. Rappelons simplement que les professionnels du social ne passent pas ce seul contrat avec la personne accompagnée. En effet, le professionnel du social, intervenant dans le cadre d'une institution agréée et subventionnée par l'autorité publique, contracte également des engagements envers l'Etat et la société et qui portent sur l'action sociale qu'ils auront à mener. Il est donc faux de ne concevoir la relation d'accompagnement (du travail social) que dans une forme unique de contractualisation.

L'utilisation du contrat peut également être dénoncée quand il ne constitue finalement **qu'un dispositif technique en vue de s'assurer de l'implication de la personne**¹³. Nous reviendrons sur cet aspect, où par contrat la personne accompagnée doit prendre des engagements quant à son implication dans l'intervention. Il est important que l'utilisation du contrat ne se transforme pas en un outil de coercition, tel qu'il est finalement développé dans certains dispositifs qui se réclament d'accompagnement. Le contrat doit rester un outil pédagogique et un dispositif permettant **d'instaurer progressivement un cadre de collaboration se voulant le plus égalitaire possible entre le professionnel du social et la personne accompagnée**. Le contrat ne doit pas se transformer en la seule et unique modalité de régulation de la relation s'établissant entre deux parties contractantes. Ne serait-ce déjà pour l'unique raison que

la présumée relation d'égalité entre les deux parties n'est bien souvent pas une réalité.

5. Une pratique de la reconnaissance

L'accompagnement se caractérise par une volonté de produire une reconnaissance sociale pour ces personnes accompagnées. *"L'accompagnement peut, d'une certaine manière, être considéré comme une politique de la reconnaissance"* (Astier, 2007: 10). Accompagner est bien une pratique qui se fonde sur la reconnaissance d'un véritable statut à part entière de la personne accompagnée. La pratique d'accompagnement est fortement centrée autour d'objectifs tels que retrouver l'estime de soi, une valorisation de soi, une confiance en soi pour la personne accompagnée tout en lui donnant une place dans la société. L'accompagnement procède par une valorisation de la personne en tant qu'acteur de sa propre vie, ayant les compétences et les ressources nécessaires pour être l'auteur de sa vie. Les pratiques d'accompagnement concernent souvent des personnes en difficultés, fragilisées et parfois victimes de représentations négatives. Le travail d'accompagnement consiste donc en bonne part à redonner aux personnes accompagnées une image positive d'elles-mêmes, de leur conférer un statut et une identité sociale qui soient positifs.

Dérive potentielle : une stigmatisation positive

Mais cette politique de la reconnaissance ne peut simplement être menée via un travail psycho-pédagogique ou thérapeutique. Il ne s'agit pas simplement d'insuffler confiance à la personne, lui faire prendre conscience de ses compétences et de ses forces. La reconnaissance que sou-



tient l'accompagnement doit relever d'une logique de statut social et non simplement d'une logique individualiste. Autrement dit, il s'agit de reconnaître à la personne bien plus que les mérites de certains traits de son individualité (compétences relationnelles, compétences sportives, etc) ; il s'agit de lui reconnaître le statut de partenaire dans l'interaction sociale, statut auxquels seront rattachés des compétences, des droits mais aussi des devoirs.

Une politique de la reconnaissance, ce n'est donc pas simplement relever et valoriser certains mérites particuliers de la personne (l'exemple du jeune en difficulté devant lequel on s'extasie de la moindre de ses réalisations) mais bien relever certains droits et compétences octroyés de manière inconditionnelle à la personne, quelle que soit son individualité. Par contre, s'extasier et monter en épingle la moindre réalisation de la personne est une démarche relevant de la stigmatisation¹⁴, ce qui nous apparaît tout à fait contestable.

Dérive potentielle : le déni de l'expérience et des difficultés de la personne

Cette pratique de la reconnaissance peut également **engendrer une dérive, à savoir le déni de toutes difficultés objectives des personnes et de leur expérience de ces difficultés**. Au nom d'une intention louable de reconnaître à la personne accompagnée des ressources, des potentialités, des capacités et des compétences, les professionnels de l'accompagnement peuvent en arriver à oublier les difficultés et les expériences vécues par les personnes. Ainsi dans le cadre du handicap, la personne handicapée n'est plus caractérisée par des déficiences mais de-

vient une personne rencontrant « des situations de handicap ». Le handicap est ainsi lié aux interactions avec son environnement social, lequel par son fonctionnement pose des obstacles et des difficultés à la personne handicapée pour trouver sa place dans la société. Le risque avec cette approche est de finalement désincarner le handicap, d'en faire une notion toute relative, de négliger la réalité concrète des manques, des difficultés et des déficiences des personnes concernées (Ravaud, 1999). Il est particulièrement significatif de constater que le terme *handicap* est quasiment proscrit du langage de certains professionnels de l'accompagnement de la personne handicapée. Toute référence à un quelconque handicap est évacuée, des discours comme des rapports et des dossiers. Ou à l'inverse, toute personne est considérée comme potentiellement handicapée (on est tous handicapé un jour ou l'autre.) Cette façon de procéder, fait en sorte de vider de toute substance le terme de handicap.

Il en va de même pour d'autres publics pourtant largement fragilisés. Le jeune en difficulté d'origine étrangère n'est plus qu'un jeune sans autre prise en compte de certaines spécificités de son parcours et de sa culture. En quelque sorte, cette politique de la reconnaissance peut entraîner un gommage des difficultés et des spécificités de la personne accompagnée quand elle ne repose que sur une lutte contre certains effets de stigmatisation. Cette tendance a parfois pour conséquence une impossibilité pour les professionnels du social d'écouter et d'appréhender le ressenti des personnes accompagnées. Plus grave, elle peut également entraîner une sous-estimation des difficultés



des personnes. Mettre en place une politique de la reconnaissance des personnes accompagnées, implique donc un travail plus vaste que simplement un travail sur les représentations et sur le processus de stigmatisation. Il s'agit de reconnaître également les difficultés et les expériences des personnes accompagnées. Il s'agit ensuite de lui donner un statut dans l'intervention, d'être cet autrui qui occupera progressivement une position égalitaire par rapport au professionnel du social.

6. Accompagner: une ambition pédagogique à sauvegarder

L'accompagnement constitue un basculement dans le processus de normalisation que pouvait produire le travail social sur les personnes. La volonté de travailler avec autrui et non plus sur autrui, se traduit concrètement dans le travail de normalisation qui peut être opéré. Il est désormais moins question d'éduquer ces personnes, de leur faire incorporer certaines normes, de leur faire adopter certains comportements ou certaines valeurs que de les aider dans leur construction d'une identité personnelle et une appartenance. Il est interpellant de constater que l'emploi de la terminologie de l'accompagnement marque souvent une volonté des professionnels de prendre leur distance avec un idéal de réparation¹⁵. On ne travaille plus sur autrui, on ne répare plus cet autrui, on ne tente plus de lui faire recouvrer une normalité définie a priori. C'est particulièrement le cas, par exemple dans les politiques d'aide aux personnes handicapées où l'on interroge très fort les questions portant sur une vie dite « normale », sur la légitimité de définir ou non des objectifs à atteindre en termes de comportements et d'attitudes des personnes

handicapées. Il ne s'agit plus de faire respecter des normes établies de l'extérieur mais bien de définir avec la personne les normes permettant le « vivre ensemble » et garantissant l'intégration de cette personne dans la société. En pratique, cela se traduit par un respect des choix et des styles de vie des personnes. Il s'agit aussi parfois de négocier avec la personne le respect de certaines règles/normes nécessaires à son intégration dans la société, dans son environnement social. Dans ce cadre, l'accompagnement aura pour objet d'aider la personne accompagnée à atteindre et à maîtriser ces normes incontournables à son intégration.

Dérive potentielle : le renoncement à toute ambition pédagogique

Certains professionnels voient dans la méthodologie de l'accompagnement, l'abandon d'un programme pédagogique ou éducatif à mettre en œuvre. Il s'agirait uniquement de partir des besoins des individus et de produire localement des normes sur lesquelles il y aura accord. On ne peut ignorer le risque d'un abandon de toute ambition éducative dans ces nouveaux dispositifs d'accompagnement. C'est notamment le cas quand les services d'action sociale se conçoivent comme de simples prestataires de services, de simples supports ou outils à la disposition des personnes. Cette volonté de ne plus « faire pour » la personne les pousse à limiter leur intervention. Il n'est plus question ici de véritable travail social mais davantage d'une réponse ad hoc apportée à une sollicitation d'un usager/client. Cette position adoptée aujourd'hui par certains professionnels du social (mais faut-il encore les appeler ainsi ?) est dangereuse car elle repose sur une vision erronée des personnes



à aider. Se définir comme un outil mobilisable par la personne, c'est de facto considérer celle-ci comme pleinement capable d'analyser et de définir ses besoins ou ses difficultés, et de mobiliser la réponse ad hoc. Or, une personne qui vient dans un service d'action sociale éprouve souvent des difficultés, des besoins dont elle n'est pas toujours pleinement consciente, pleinement capable d'en faire le constat ou de l'exprimer. Renoncer à aller voir plus loin que la simple sollicitation qui est faite au professionnel, c'est finalement postuler que la personne a les capacités pour appréhender son problème seule et le résoudre par elle-même. Ce type de raisonnement n'est possible que pour certaines populations à aider, qui ne sont sûrement pas majoritaires dans les publics des services d'action sociale. Dès lors, les services d'action sociale adoptant ce raisonnement/cette position s'adresseraient en réalité à un individu relevant de la fiction. Comme le soulignent certains professionnels de l'accompagnement, les services d'action sociale ne peuvent se transformer en un guichet de banque, où la personne reçoit simplement ce qu'elle demande.

Accompagner une personne en difficulté sans aucune référence à un idéal éducatif, est-ce réellement possible ? Certes, il est vrai que les intervenants sociaux ne cherchent plus systématiquement à convertir ou à transformer radicalement les personnes pour en faire des êtres conformes. Mais les professionnels du social n'ont pas abandonné toute ambition éducative, loin de là.

L'idéal éducatif promu désormais est appréhendé d'une manière beaucoup plus abstraite, relevant davantage de la figure. Les services d'aide à la jeunesse tentent

de promouvoir un jeune, acteur de sa propre vie, capable de faire ses propres choix, de trouver sa place dans la société, etc. Il en va de même pour la personne handicapée ou la personne ayant des troubles de la santé mentale. Cette ambition éducative est plus difficile à transposer dans des normes et des critères objectifs tangibles. Il existe toujours bien une ambition éducative dans la pratique d'accompagnement, dans le travail avec autrui, mais cette ambition ne se limite plus à conformer ces personnes à certaines exigences facilement identifiables. Comme le décrit Dubet¹⁶ avec son concept de programme institutionnel, ce qu'ambitionnait le travail social, c'était finalement la conversion des individus. Cette conversion était évidente à évaluer, sur base de comportements, d'attitudes, d'actes que l'on était tenu de réaliser. Aujourd'hui, comme il y a autant de façons de vivre sa foi que de croyants, il existe autant de façons d'être ce sujet maître de lui-même et capable d'infléchir sa vie.

Le travail sur autrui imposait la maîtrise de certains apprentissages, l'appropriation de certains comportements, le respect de certaines lignes de conduite. Le travail avec autrui interroge sur le bien-fondé de certaines exigences imposées aux individus. Est-il nécessaire de se conformer à ces exigences pour trouver sa place dans la société ? La réponse est souvent négative. D'une certaine manière, l'idéal éducatif n'est pas moins ambitieux, il a juste été déplacé. L'accompagnement se conçoit comme un modèle d'intervention sociale où on laisse à la personne la détermination de ce qu'elle veut être, de ce qu'elle tend à atteindre, de ce qu'elle veut, tout simplement. Il faut cependant nuancer ce



modèle et garder à l'esprit que dans un même temps, les intervenants sociaux continuent à produire l'image d'une figure idéale du jeune, de la personne handicapée, de la famille en difficultés.

7. De nouvelles injonctions normatives

Revenons sur le travail de normalisation de l'individu aidé ou accompagné. Le travail de normalisation des individus a changé dans le travail avec autrui. On présente généralement l'accompagnement comme un recul de ce travail de normalisation. Et certains éléments concrets sont souvent exposés pour illustrer ce changement. La personne accompagnée n'est plus tenue de se conformer à certaines normes et à certaines règles clairement établies ou d'adopter certains comportements. La personne accompagnée pourrait ainsi garder son style de vie et faire ses propres choix. Malgré ces différents exemples, il ne faut pas pour autant en déduire un affaiblissement des règles sociales. Les règles sociales comme les institutions ne déclinent pas, elles prennent simplement de nouvelles formes. D'autres normes sociales, plus diffuses, s'imposent aux personnes accompagnées. En effet, il existe encore des attentes et des injonctions normatives adressées à ces personnes accompagnées. Elles sont tenues de se conformer à d'autres injonctions parmi lesquelles l'autonomie apparaît comme la nouvelle norme sociale par excellence. On exige ou l'on incite les personnes à se montrer **autonomes**, capables de décider, de faire des choix et surtout d'agir par elles-mêmes. Dans les années 90, le travail sur autrui a été accusé, parfois à tort, de favoriser la passivité de celui sur lequel s'exerce l'action¹⁷. Un large plaidoyer a été fait en faveur de politiques sociales n'en-

fermant plus les personnes dans la passivité. L'idéologie de l'Etat social actif est née de cette mouvance et a été soutenue dans un premier temps par de nombreux professionnels de l'action sociale autant que par ses adversaires. Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes accompagnées sont également appelées à s'impliquer dans l'intervention, à participer concrètement dans leur inscription sociale. L'accompagnement est sans doute la pratique sociale qui véhicule le mieux cette norme nouvelle de la société actuelle: devenir soi-même, se produire en quelque sorte¹⁸.

L'idéal éducatif se centre aujourd'hui sur l'avènement d'un **individu qui décide et agit par lui-même**. Les professionnels doivent donc être pleinement conscients des injonctions qui sont faites aux personnes accompagnées. La réalisation de ces injonctions ne va pas nécessairement de soi. Devenir cet être qui décide et agit par lui-même demande un apprentissage que l'intervention sociale doit prendre en considération. Accompagner, c'est peut être avant tout apprendre à cet autrui à décider et à agir par lui-même dans la mesure de ses compétences et de ses capacités. Mais c'est aussi reconnaître que toutes les personnes ne sauront pas forcément répondre à ces injonctions. Certaines personnes auront toujours besoin d'un accompagnement, d'un soutien pour être « acteur de leur vie ». De nombreux professionnels posent ces injonctions d'activation et de décision par soi-même comme des conditions préalables à un accompagnement. Dès lors, seuls les individus les plus compétents sont susceptibles de pouvoir répondre à de telles exigences. L'accompagnement devient alors une pra-



tique sociale destinée aux personnes les plus compétentes, reproduisant encore une nouvelle forme d'exclusion dans les dispositifs mêmes d'intervention sociale.

8. Travail à la demande et obligation d'implication

Nous avons vu plus haut que le travail sur autrui donnait un rôle essentiel à la personne accompagnée dans la décision portant sur la nécessité d'une intervention sociale. La personne accompagnée, en tant que premier mandataire de l'aide, déterminera si l'intervention sociale s'impose ou non. Concrètement, les professionnels du social veillent au fait que le travail d'accompagnement se fasse **à la demande (exprimée) de la personne concernée**. Ce principe d'un travail « à la demande » est un présupposé essentiel du travail avec autrui. Il se justifie par la volonté des professionnels de ne pas entrer dans une forme d'aide contrainte qui a largement été associée aux formes de prise en charge dans les institutions fermées et qui furent dans les années 70 fortement critiquées. De plus, un travail à la demande est généralement jugé plus efficace qu'une intervention imposée à la personne. Bien entendu, c'est ici une reconnaissance du rôle essentiel jouer par la participation de l'individu dans la bonne marche de l'intervention. Toute intervention est dès lors conditionnée par l'existence/l'expression de cette demande et une participation/implication des personnes.

Cette expression d'une demande peut se transformer très rapidement en une exigence d'implication de la personne aux yeux du professionnel du social. L'engagement de la personne accompagnée dans

l'intervention est un enjeu essentiel. C'est à travers lui que se constitue la légitimité du travail social entrepris et se concrétise également l'idée d'un respect des droits des personnes. Cet engagement et cette implication sont donc appelés de leurs vœux par les professionnels du social. On peut également relever que cette vertu de l'implication de la personne se retrouve également dans d'autres champs d'activités, notamment dans le champ médical. L'implication du patient dans le processus de guérison est également extrêmement développée, faisant du patient le premier acteur à mobiliser et à impliquer¹⁹. On peut donc relever également dans le champ médical, des processus de sélection des patients témoignant une plus grande volonté de guérir, de se battre contre la maladie.

Or, manifester et témoigner de cette implication nécessite de la part des personnes accompagnées des compétences particulières, notamment relationnelles et communicationnelles. Le danger est une nouvelle fois d'exclure des individus de par leur absence de maîtrise de ce type de compétences. **L'implication de la personne accompagnée ne doit donc pas être considérée comme un prérequis indispensable** pour la pratique d'accompagnement. Motiver et impliquer la personne sont des objectifs pédagogiques à atteindre. Redonner l'envie aux personnes de tenter une expérience, de faire des projets, de désirer changer quelque chose dans leur vie sont des objectifs tout à fait recevables pour les différentes formes d'accompagnement qui existent à l'heure actuelle. Ce principe de travail à la demande doit être conservé dans l'optique qui le sous-tend, à savoir garantir que



l'aide apportée est véritablement souhaitée par la personne accompagnée. Il en va de sa légitimité.

Ce travail à la demande est parfois fortement critiqué par certains travailleurs sociaux (« ils attendent la demande ») ou par des responsables administratifs qui souhaiteraient une attitude plus « interventionniste » des professionnels. Cette critique du travail à la demande dans la pratique d'accompagnement est finalement une attaque contre le premier principe de l'accompagnement : le postulat du « travail avec autrui » et non du « travail pour autrui ». Le travail à la demande requiert un consentement de la part de la personne accompagnée, « la manifestation d'une volonté de changer quelque chose » comme le précisent certains praticiens de l'accompagnement. Le travail pour autrui donne aux professionnels du social un rôle prépondérant, un rôle d'expert. Ils sont ceux qui savent décoder une situation, qui savent ce qui est le mieux pour les personnes suivies ou prises en charge. Travailler sur autrui, c'est également pour le professionnel du social, développer ce travail d'identification et de définition des besoins réels des personnes à aider, que celles-ci aient conscience ou non de leur existence. Ce postulat du travail sur autrui donne donc au professionnel du social le droit de décider seul si son intervention est légitime et sur quels aspects elle doit porter. Le travail avec autrui ne permet plus cette position d'expert du professionnel du social, ne permet plus au professionnel de jouer ce rôle de decodeur des besoins réels des personnes. Désormais, le professionnel devra « faire avec », c'est-à-dire faire avec la volonté de la personne accompagnée, faire avec sa

définition du problème et de sa demande, etc. Confronter ces deux postures, à savoir celle du travail sur autrui et celle du travail avec autrui nous semble être une erreur. Aujourd'hui, on annonce souvent l'avènement du travail avec autrui, qui serait appelé à remplacer progressivement l'ancienne posture du travail sur autrui. Or, nous pouvons faire l'hypothèse que ces deux postures sont sans doute complémentaires et adaptées à des populations différentes et à des contextes d'intervention divergents. Tous les dispositifs d'action sociale mis en place ne pourront se faire avec des destinataires-mandataires, ayant un pouvoir de décision réel et effectif sur les diverses dimensions de l'intervention. Il restera toujours des situations de personnes en difficultés/en danger pour qui la mission de protection devra être première et qui dans ce cadre, devra passer outre un assentiment explicite de la personne quant à l'aide apportée (aide-contrainte, travail mandaté par une autorité publique en regard du devoir de protection de l'Etat). Il nous semble illusoire mais aussi dangereux de croire au seul triomphe du travail sur autrui. De la même manière, il est dangereux d'envisager l'accompagnement comme la seule et unique pratique d'action sociale à développer. L'accompagnement ne peut concerner toutes les situations d'aide, bien au contraire.

Mais on ne peut souscrire à une certaine dérive largement observée dans les pratiques sociales actuelles où l'intervention auprès d'une personne sera conditionnée par l'aptitude de la personne à formuler un projet jugé cohérent par les professionnels. Le droit d'être accompagné ou aidé ne peut se déduire de cette capacité



ou même du degré d'implication dont les personnes accompagnées sont capables. Il est bien ici question d'une autre forme de normalisation perverse, où les possibilités sociales et le degré de normalité de la personne seront appréciées en fonction de sa capacité à se montrer impliqué et à fabriquer du projet²⁰.

9. Ne pas retourner le sens de la solidarité

Selon Isabelle Astier, cette conditionnalité de l'aide constituerait une sorte de retournement de l'effort de solidarité, un retournement de la dette sociale²¹. La dynamique solidariste mise en place au 20^{ème} siècle qui permit de fonder notre modèle de protection et d'action sociale reposait sur le principe d'un individu pouvant à sa naissance, profiter *de facto* des droits, des aides, des soutiens et des interventions que fournit la société. C'était finalement le principe de l'ayant-droit garantissant des droits universels et communs à tous, sans aucune forme de conditionnalité. Il existait une dette originelle collective entre citoyens. Mais l'évolution actuelle des politiques sociales tend à démontrer que remplir les conditions de l'ayant-droit n'est plus une condition suffisante pour bénéficier notamment des interventions de la société. Le sens de la dette s'est retourné, le devoir de chaque individu envers la société est devenu premier. Pour bénéficier de cette solidarité collective, il faut désormais montrer au préalable sa bonne volonté d'être membre de cette société, de participer à la vie de cette société. Il se développe une forme de contractualisation du droit social où ceux qui bénéficient d'un effort de solidarité doivent désormais rendre des comptes sur leurs propres efforts pour faire partie de

cette société. C'est le cas avec l'assurance-chômage quand le demandeur d'emploi doit faire la preuve de son activation, de sa volonté de trouver de l'emploi et d'adhérer ainsi à la société. On peut analyser ce phénomène comme un recul des droits sociaux, c'est le recul de l'assurance sociale au profit de l'assistance. Il y a donc une forme de conditionnalité de l'aide qui se met en place où seuls ceux capables de faire la démonstration de cette volonté, de cette implication seront pris en charge et seront aidés. Ce qui contribue à exclure finalement les personnes les plus démunies, les plus en besoin d'aide au profit des personnes les plus compétentes, les plus capables de s'adapter à ces nouvelles règles du jeu.

Aujourd'hui, avoir une reconnaissance de handicap est-ce encore suffisant pour bénéficier de l'aide d'un service d'accompagnement? La personne ne doit-elle pas aussi prouver aux professionnels de ce service qu'elle est en demande, qu'elle est motivée et qu'elle souhaite s'impliquer dans son accompagnement, dans son projet?

10. La responsabilisation individuelle de la personne accompagnée

Depuis le début des années 90, une tendance de fond s'est développée dans l'action sociale consistant à renvoyer une part de la responsabilité de leurs difficultés aux personnes en se référant le plus souvent à des critères moraux ou de compétences²². La personne est ainsi jugée insuffisamment motivée ou formée, ce qui explique ses difficultés notamment d'insertion. La tendance générale est donc à une responsabilisation accrue de la personne quant à son sort, quant à son devenir. Cette



responsabilisation de la personne aidée ne s'explique pas simplement par une sorte de défaussement des professionnels du social sur les personnes aidées. Cette responsabilisation de la personne accompagnée est justifiée par cette volonté de réaffirmer la qualité de cette personne, en tant que sujet, ayant des droits et des devoirs, bénéficiant d'une véritable liberté de choix. Cette responsabilisation de la personne concerne même l'élaboration de l'intervention qui la concerne, le bon déroulement de celle-ci dépendant autant du professionnel que de la bonne volonté de la personne accompagnée. Sans responsabilité de la personne quant à certains choix et à certains actes posés, il n'y a pas de promotion de cette personne en tant que sujet. Cette tendance à la responsabilisation des personnes n'est pas dangereuse en elle-même.

Cette responsabilisation peut par contre devenir dangereuse quand elle consiste à responsabiliser les individus quant à des éléments sur lesquels ils n'ont pas de prise. Or, l'accompagnement a tendance à centrer l'attention des professionnels du social sur une approche situationnelle et individualisée. L'accompagnement met fortement l'accent sur le travail individuel avec la personne, sur l'acquisition de certaines compétences et sur le travail du lien social qui peut être opéré. Dans cette perspective, certains professionnels en arrivent à développer une gestion individualisée des risques sociaux qui sont pourtant de nature collective. C'est par exemple, le cas dans certains dispositifs d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle où les difficultés d'insertion professionnelle des personnes seront interprétées par les professionnels comme

relevant de la responsabilité de la personne accompagnée: elle ne se montre pas suffisamment motivée, elle n'arrive pas à se construire une relation professionnelle avec un employeur potentiel, etc. Les difficultés d'accès à l'emploi de ces personnes sont finalement attribuées à leurs compétences comportementales et relationnelles, la question de la situation du marché de l'emploi et des difficultés collectives qu'elle génère sont totalement évacuées. L'intervention fortement individualisée que propose l'accompagnement peut donc se révéler un piège pour les personnes accompagnées, les responsabilisant individuellement face à des risques qui relèvent pourtant d'une responsabilité collective (à savoir celle de la régulation du marché de l'emploi et de la réinsertion socio-professionnelle).

11. Et une individualisation des difficultés

L'exemple pris ci-dessus ne met pas uniquement en cause le processus de responsabilisation des personnes accompagnées. Il y a un risque de responsabiliser la personne quant à des échecs dont les causes sont collectives et qui demandent des réponses collectives. On cherche à trouver les solutions dans un travail de la personne sur elle-même, sa façon d'entrer en relation, sa façon d'être, etc. Dit autrement, il est essentiel d'articuler deux niveaux de responsabilités : le niveau individuel, quand la personne est envisagée comme acteur de sa propre vie et le niveau collectif de la société qui se doit de mettre en œuvre les dispositions et les moyens nécessaires pour que ces possibilités de choix soient possibles. Les pratiques d'accompagnement ont également tendance à aborder les problèmes sociaux à travers



un prisme individuel uniquement. Les difficultés et les réponses à donner vont donc être préférentiellement recherchées dans la situation de la personne accompagnée. L'émergence des pratiques d'accompagnement est illustrative d'un phénomène général d'individualisation de l'intervention publique dans la gestion du social²³ qui a cours depuis les années 80. Les professionnels du social ne se considèrent plus comme confrontés à des populations cibles mais en présence de situations particulières/singulières à gérer. L'accompagnement se met en place en fonction de la situation de la personne. Pour travailler avec ces personnes, il apparaît essentiel de s'intéresser aux variables biographiques liées à la trajectoire de la personne, à son expérience, ses ressources, sa situation familiale, etc.

Controverse: une sélection des personnes?

L'accompagnement témoigne de ce mouvement de personnalisation de l'intervention sociale et de traitement des problèmes sociaux. Le travailleur social accepte de moins en moins facilement de s'adresser à un individu abstrait, à un ayant-droit. C'est au nom de ces situations individuelles que les professionnels du social réfutent souvent les catégories juridico-administratives. Intervenir auprès d'une personne en difficulté est une décision qui se prend moins en raison d'une appartenance à une catégorie juridico-administrative (l'ayant-droit) qu'en raison d'une situation jugée délicate ou handicapante pour la personne. Le professionnel de terrain intervient ainsi davantage dans le délibéré concernant l'éligibilité de la demande de la personne accompagnée. On peut donc envisager que les professionnels de l'accompagnement interviennent da-

vantage dans la définition des personnes pouvant être accompagnées. Il est moins question de savoir si le service est en présence d'un ayant-droit que d'appréhender son parcours, ses difficultés, sa situation concrète et s'il peut être aidé. D'une certaine manière, les professionnels de l'accompagnement en viennent à réaliser un travail de sélection des individus sur base des situations de vie dans laquelle ils se trouvent. Le phénomène est général et de nombreux travaux démontrent que les catégories juridico-administratives sont de plus en plus contestées par les professionnels de terrain, car elles sont jugées comme inadaptées aux situations concrètes de vie des personnes. En conséquence, les professionnels de terrain assouplissent bien souvent ces catégories, en viennent à proposer d'autres catégories, etc. C'est par exemple le cas dans l'accompagnement des personnes handicapées quand certains services en viennent à développer tout un argumentaire concernant des cas de « handicap social », qu'il faut également prendre en considération. Il y a donc une intervention prépondérante des professionnels dans la question de la recevabilité des personnes accompagnées. Il est donc essentiel que ces professionnels de l'accompagnement réfléchissent de manière concrète à cette question de la sélection des personnes accompagnées: quels sont les critères sur lesquels ils se basent pour définir si une personne peut être accompagnée ou non? Quelles sont les conditions minimales qu'ils imposent aux personnes? Quelles sont aussi les limites dans lesquelles un accompagnement peut être réalisé? En quoi ces conditions (motivation de la personne, difficultés rencontrées, etc.) sont-elles potentiellement



en désaccord avec les valeurs et le projet pédagogique du service, ou avec le public normalement ciblé ?

La grande difficulté de l'action sociale (et surtout des professionnels de terrain) devient de plus en plus de réaliser cet ajustement entre d'une part, la règle à vocation universelle et d'autre part, la prise en compte de la situation spécifique de la personne dans toute sa singularité. La construction d'une action sociale reposant sur la prise en charge de situations jugées à chaque fois spécifiques et particulières pose une difficulté essentielle: celle de la représentation de ces personnes. Comment les professionnels peuvent-ils rendre compte de la diversité des parcours des personnes, de leurs difficultés, sans repasser par l'explicitation du cas singulier ne permettant pas de monter en généralité? Ce mode de gestion du social centré sur les situations et les parcours spécifiques des personnes en vient à atomiser les schèmes d'interprétation des problèmes sociaux. Les services ne rencontreraient plus qu'une série de cas particuliers, de situations spécifiques. Cette approche centrée sur la situation rend difficile le développement d'une vision globale de l'action sociale menée. Elle pose des difficultés essentielles pour les organismes de contrôle et de subsidiarité dans leur travail d'évaluation des actions entreprises, ce qui provoque bien souvent des tensions entre professionnels de terrain et instances de contrôle. Dès lors, les instances de contrôle n'ont parfois d'autres choix que de renforcer un contrôle réglementaire et bureaucratique. Comment rendre compte du travail d'accompagnement sans en venir à la conclusion qu'il se fait systématiquement au cas par cas?

12. Politiques de la reconnaissance et politiques de la preuve

Quand nous invoquons l'activation des personnes, leur implication dans le processus d'intervention, réalisons-nous cette transformation de l'intervention sociale ? Retournons-nous systématiquement le sens de la solidarité ? La réponse à cette question (provocante au demeurant) n'est pas évidente. Il existe des différences essentielles entre les politiques d'activation à l'emploi (qui sont des politiques relevant clairement de cet état social actif) et les politiques d'intervention où l'on tente de promouvoir une reconnaissance de l'individu à travers un statut positif. Les politiques d'accompagnement des personnes handicapées, par exemple, rentrent dans cette deuxième catégorie. Ce sont **des politiques de la reconnaissance**. Les pratiques d'accompagnement tentent de promouvoir cette reconnaissance d'une personne handicapée, faisant partie à part entière de la société, qui ne subit pas les interventions comme un objet, qui pose ses choix, qui prend des décisions quant à son devenir, etc. Il s'agit autant de changer la perception que la société a de cette personne que de faire en sorte que cette personne puisse adopter cette vision²⁴. L'accompagnement donne un statut à la personne handicapée, lui reconnaît des compétences et des ressources, lui reconnaît des droits et des capacités dans l'évaluation des besoins et la définition du contenu de l'intervention. On est bien dans une logique de liberté de participation à la vie sociale à offrir à ces personnes et non dans une logique de la dette envers la société.

Mais cette vision, cette perception de la personne reste un statut que l'on octroie à



la personne handicapée et non un ensemble de normes ou d'injonctions à laquelle elle est tenue de se conformer. Faire des choix, prendre une part active dans l'intervention, s'impliquer dans la vie de la société sont des devoirs mais surtout des droits octroyés à la personne handicapée et qui lui sont inaliénables. Libre à elle ensuite de les mobiliser ou non. La pratique d'accompagnement consistera en grande partie à aider les personnes handicapées dans la maîtrise de ces droits. On est à l'opposé d'une politique d'intervention sociale où il s'agit d'activer les paresseux, de faire bouger les profiteurs et de sanctionner ceux qui ne collaborent pas (par exemple, par une éviction du chômage). De plus, dans les politiques d'activation à l'emploi, la sanction porte sur des droits sociaux qui étaient jusqu'ici universels. On est là dans **des politiques de la preuve**. On doit faire la preuve de son implication, la preuve de sa volonté de s'intégrer ou de s'insérer dans le marché de l'emploi, faire la preuve que l'on est actif, que l'on se bouge afin de sauvegarder ses droits et une possibilité de participation sociale.

Mais à partir d'une même pratique, on peut très bien passer d'une politique de la reconnaissance à une politique de la preuve. La frontière est très mince entre les deux types de politique. La différence entre les deux tient selon nous, particulièrement à l'utilisation du principe de conditionnalité. Si l'intervention sociale est conditionnée à la preuve de la réalisation de ces injonctions normatives, on est bien dans ces politiques de la preuve. Un service d'accompagnement faisant de l'implication de la personne une condition *sine qua non* pour que l'accompagnement continue, se trouve dans un registre de

la preuve. Pour continuer à bénéficier de l'intervention sociale, il faudra pour la personne accompagnée, faire la preuve de son implication. On est clairement là devant une restriction des droits de la personne. En définitive, la différence entre les politiques de reconnaissance et les politiques de la preuve, peuvent être résumées par deux formules caractéristiques. Alors que les premières s'adressent à l'individu avec le message: « tu es un humain », les deuxièmes assènent l'injonction : « montre que tu es un humain ».

13. Une relation de proximité souvent dénoncée

L'accompagnement est généralement envisagé dans une intervention fortement individualisée, où généralement un professionnel du social sera désigné comme référent auprès de la personne accompagnée. Les praticiens de l'accompagnement mettent généralement en évidence la nécessité de développer avec la personne accompagnée une relation de confiance réciproque. Cette confiance réciproque est généralement jugée indispensable par les professionnels pour qu'un accompagnement fonctionne. Cette façon d'envisager l'accompagnement favorise dès lors une certaine proximité entre la personne accompagnée et le professionnel de l'accompagnement. La personne accompagnée témoigne de sa confiance, se confie, etc. Cette manière de procéder attire une critique déjà maintes fois adressées au travail social, à savoir celle de développer une forme de relation interindividuelle secrète entre l'assistant et l'assisté. Cette relation a souvent été critiquée et dénoncée car mettant la personne accompagnée sous l'influence du travailleur social, celui-ci se retrouvant seul face à la personne



et pouvant l'influencer. On peut voir derrière ces critiques une certaine défiance envers le travail social que nous ne partageons pas. Cependant, il ne s'agit pas d'ignorer cette proximité que créent les formes d'intervention sociale individualisée et donc, notamment les pratiques d'accompagnement.

De nombreux cas peuvent être relatés de situations où la personne accompagnée (et parfois le professionnel) ne peut mettre fin à la relation d'aide, par attachement au professionnel. Au-delà de la relation professionnelle, se tisse une relation de proximité où l'affectivité est très présente. Il y a donc une difficulté essentielle pour ces professionnels de l'accompagnement : pouvoir placer des limites dans leur intervention notamment sur le plan affectif. La personne accompagnée en arrive à ne placer sa confiance que dans « son » assistante sociale, dans « son » accompagnatrice. Il apparaît souvent plus difficile pour les professionnels de l'accompagnement de conserver une certaine distance par rapport à la personne accompagnée: on lui fait la bise, on s'épanche sur sa vie intime, on contacte le professionnel sur son gsm, on lui propose des activités en dehors de son travail, etc. Il apparaît difficile pour le professionnel de l'accompagnement de garder une ligne de démarcation claire avec certaines personnes accompagnées.

Cette relation interindividuelle très forte pose différents problèmes concernant notamment la clôture d'un accompagnement (certaines personnes déclarent ne plus pouvoir se passer de leur assistante sociale, viennent systématiquement avec des nouvelles demandes, etc.). Les personnes accompagnées ayant accordé leur confiance dans un professionnel, auront

parfois tendance à l'investir de toutes les missions, posant à celui la question des limites de son intervention. Un problème essentiel réside dans le fait que le service d'action sociale s'efface bien souvent derrière le professionnel du social qui le représente. Il en résulte donc un travail social qui personnalise à l'extrême l'intervention sociale. On personnalise la personne qui en bénéficie comme le professionnel qui prend en charge cette intervention. Comme le souligne Astier, « *les intervenants sociaux ne sont pas les représentants de l'institution « hors les murs » qu'étaient les travailleurs sociaux, mais des personnes impliquées, engagées, mobilisant leurs ressources personnelles* ²⁵ ». Faire de l'accompagnement, c'est souvent réaliser ce travail sur le lien social, notamment avec les personnes accompagnées. Dès lors, on valorise très fortement les qualités personnelles et notamment relationnelles et communicationnelles des praticiens. Ils incarnent souvent à eux seuls le travail social qu'ils réalisent. Les accompagnateurs interviennent généralement dans le milieu de vie des personnes accompagnées, ils interviennent sur place, on ne les trouve pas derrière un bureau. Par ailleurs, cette absence du bureau pour marquer la distance est bien vue des praticiens de l'accompagnement. Cette absence de mur, cette valorisation des qualités personnelles, etc. posent la difficulté de vivre en tant que professionnel appartenant à un service, à une institution. Les professionnels de l'accompagnement témoignent particulièrement des difficultés qu'ils éprouvent, quand ils se retrouvent seuls devant la personne accompagnée ou les personnes accompagnées. Ils encaissent souvent personnelle-



ment, ils prennent sur eux sans toujours pouvoir se décharger sur le service, sur l'institution.

14. La création d'éternels accompagnés?

On constate souvent que pour les professionnels de l'accompagnement, la question de la limite temporelle de l'accompagnement est très complexe et difficile à envisager si l'on ne veut pas se contenter d'une réponse un peu trop rapide («l'accompagnement s'arrête quand la personne ne vient plus, ne nous sollicite plus»). Cette question de la finalisation de l'intervention est l'objet de nombreuses tensions, notamment avec les pouvoirs subsidiaires, reprochant parfois aux dispositifs d'accompagnement de créer des éternels accompagnés. Pour les professionnels de l'accompagnement, cette question est aussi difficile, car elle renvoie à une possibilité d'accompagnement sans conclusion. Les pratiques d'accompagnement ne se conçoivent plus sur base d'un travail de réparation ou de guérison. Dans cet ordre d'idée, le retour à une normalité, à un état ordinaire n'est plus l'objectif initial à atteindre. Il est davantage question de l'aider à trouver un mode de vie lui permettant de vivre en société tout en étant soi-même, avec ses particularités, ses dépendances choisies. La fin de l'intervention sociale est dès lors plus difficile à identifier.

Comme nous l'avons vu précédemment, l'une des caractéristiques de l'accompagnement est de donner à la personne accompagnée un pouvoir de décision quant à la clôture de l'accompagnement. Il est donc particulièrement difficile pour les intervenants sociaux de définir quand le

travail d'accompagnement peut être clôturé. Il est difficile de mettre des limites dans les sollicitations que les personnes accompagnées peuvent réaliser auprès des services d'accompagnement. Différentes stratégies sont donc employées par les professionnels de l'accompagnement pour s'assurer de la clôture d'un accompagnement: envoi d'un courrier à la personne, réalisation d'un bilan avec la personne, etc.

On peut aussi concevoir que l'accompagnement soit aujourd'hui un dispositif d'action sociale beaucoup plus souple et flexible que ne l'étaient certaines formes de prise en charge, notamment dans des institutions fermées. Dès lors, on peut sans doute envisager que ce type de service d'accompagnement pourra être sollicité de manière constante par les personnes accompagnées, mais selon des périodicités qui n'ont plus rien à voir avec les anciennes formes de prise en charge.

Conclusion

La définition de l'accompagnement n'est pas évidente à dégager. Elle s'articule autour d'un certain nombre de caractéristiques que l'on peut associer à la notion de travail avec autrui. L'accompagnement *stricto sensu* serait donc une aide réalisée en faveur d'un destinataire-mandataire, ayant un pouvoir de décision conséquent concernant cette intervention. Le travail d'accompagnement serait sous-tendu par un projet pédagogique extrêmement fort, ayant pour ambition l'émancipation et la reconnaissance de la personne en tant que sujet d'intervention. L'accompagnement se définit dans cet abandon de tout idéal de réparation ou de rééducation. Il ne s'agit plus de réparer ou de guérir ce qui



dysfonctionne mais d'aider les personnes à trouver une place dans la société. Bien entendu, pour trouver une place dans la société, le respect de certaines normes et de certaines règles sociales doit être respecté. L'accompagnement consistera en une aide à la personne pour qu'elle puisse atteindre ces normes. Mais pour autant, il ne reviendra pas nécessairement à l'accompagnateur de réaliser le contrôle du respect de ces normes et de prendre des sanctions en cas de non-respect. L'accompagnateur, ne peut jamais devenir l'agent de contrôle.

Si l'on accepte la définition de l'accompagnement que nous avons développée tout au long de cette étude, nous pouvons certainement conclure que de nombreux dispositifs d'action sociale se réclamant de l'accompagnement n'y correspondent pas. Le terme "accompagnement" connaît un beau succès dans les politiques sociales francophones mais cela ne veut pas dire pour autant que l'accompagnement soit devenu le modèle dominant des pratiques d'action sociale.

Il est intéressant de constater que la plupart des écrits traitant de ce thème de l'accompagnement reviennent systématiquement sur une définition linguistique et sur son utilisation au travers des âges. Il semble nécessaire à chacun de préciser ce qu'il faut entendre par "accompagnement", peut-être parce que ce terme est aujourd'hui fortement galvaudé. Accompagner signifie dans l'une de ses premières utilisations "l'action de se joindre à quelqu'un, notamment pour faire un déplacement en commun". L'accompagnement serait finalement cette façon de considérer la personne comme son égal, de respecter son *projet* et ses choix tout en la guidant vers plus

de réalisme ou vers une solution pour un "mieux-vivre" qui correspondrait à cette personne²⁶.

L'accompagnement est un modèle d'action sociale qui a pour ambition de ne plus s'imposer à la personne aidée. Mais dans un même temps, les professionnels de l'accompagnement doivent bien garder à l'esprit que cette façon de procéder oblige les personnes accompagnées à se prendre en charge elles-mêmes, à s'impliquer, à se motiver. Le travail d'accompagnement ne peut ignorer ces exigences qu'il impose aux personnes accompagnées. Il est dès lors essentiel de garder à l'esprit qu'un travail pédagogique est nécessaire pour que ces personnes puissent acquérir ces diverses compétences. Il est également important de considérer que ce mode d'action sociale n'est pas adapté à toutes les personnes en difficultés, ni à tous les contextes d'intervention. L'ignorer, c'est mettre des personnes face à des exigences qu'elles ne pourront jamais remplir, jamais contester, faute de pouvoir les rendre tangibles.

Les pratiques d'accompagnement peuvent être fortement différentes, dans les outils et les manières de faire des accompagnateurs. Cette diversité est d'autant plus renforcée par cette ambition des pratiques d'accompagnement de coller aux situations, aux demandes et aux décisions des personnes accompagnées (choix de l'objet de l'intervention, rythme et temporalités). La définition de l'accompagnement peut s'accommoder de cette diversité qui rend particulièrement inapte toute tentative de standardisation des pratiques. Par contre, la pratique d'accompagnement se doit d'être toujours très précise et claire sur les postulats et les engagements pédagogiques qui la fondent.



Notes

¹La présente étude repose sur la récolte de matériaux collationnés lors de diverses interventions menées tout au long de l'année 2007 autour de la thématique de l'accompagnement. Parmi ces interventions, il sera particulièrement fait référence aux journées d'intervention suivantes :

- Services d'accompagnement et services d'aide à l'intégration, "Journée de réflexion sur le milieu ouvert", 24/05/2007, Liège.
- Centres de placement familial, "L'accompagnement dans tous ses états", Atelier du 1er juin 2007, La Marlagne.
- Agences immobilières sociales, "L'accompagnement en questions", séminaire exploratoire du 14/06/2007 pour la Fédération des AIS, Namur.
- Coordination sociale de Seraing, "Etat des controverses autour de l'accompagnement", séance plénière du 11/12/2007, Seraing.

²NUSS M., *Former à l'accompagnement des personnes handicapées*, Paris, Dunod, 2007.

³ASTIER I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2005.

⁴NUSS M., *Former à l'accompagnement des personnes handicapées*, Paris, Dunod, 2007.

⁵STIKER H-J., *Infirmes et sociétés*, Paris, Aubier, 1982.

⁶EBERSOLD S., *L'invention du handicap. La normalisation de l'infirmes*, Paris, CTNERHI, 1997.

⁷Nous employons le terme "généralement" car ce basculement culturel n'a hélas pas encore été opéré par tout le monde.

⁸Pour penser ce passage à un nouveau mode d'action sociale, centré sur la "construction de soi" du sujet, le modèle d'analyse d'Alain Touraine est sans doute incontournable. Celui-ci voit aujourd'hui la production de la société se réaliser autour du combat que mène l'individu pour devenir le créateur de sa propre existence. Touraine invite ainsi les institutions à devenir des "institutions du sujet", qui protègent la liberté personnelle des personnes et offrent des possibilités de création de soi. Pour assurer ces possibilités de création de soi, il faudra faire en sorte que le sujet puisse s'affirmer comme un être de droits, qu'ils soient civiques, sociaux mais aussi culturels (la liberté de choisir sa langue, ses croyances, son genre de vie, sa sexualité, etc.). cfr. TOURAINE A., *Le Monde des femmes*, Paris, Fayard, 2006.

⁹DE BACKER B., *Du mur à l'ouvert. Un nouvel âge pour les éducateurs?*, Bruxelles, Luc Pire, 2001.

¹⁰EBERSOLD S., "Le champ du handicap, ses enjeux et ses mutations: Du désavantage à la participation sociale", in *Analyse Psychologica*, 2002, n°3, pp281-290.

¹¹NUSS M., *Former à l'accompagnement des personnes handicapées*, Paris, Dunod, 2007, p.27-28.

¹²CHAUVIÈRE M., GODBOUT J-T. (dir.), *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, 1992.

¹³DONZELOT J., *Les transformations de l'intervention sociale face à l'exclusion*, in PAUGAM S., (dir.) *L'exclusion. L'état des savoirs*, Paris, La découverte, 1996.



¹⁴Il s'agirait ici d'un processus de stigmatisation positive, qui consiste à reconnaître des qualités ou des réussites à la personne, mais toujours dans le cadre du stigmaté et par rapport à ce stigmaté. Il s'agit d'une situation où les félicitations et les valorisations sont toujours à remettre dans un cadre discriminatoire : « *c'est vraiment bien ce que tu fais...* » avec le sous-entendu « *pour quelqu'un comme toi qui n'est aucunement comme moi...* ». GOFFMAN E., *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Editions de Minuit, 1975.

¹⁵EBERSOLD S., « De la réadaptation à la non-discrimination, in *Problèmes politiques et sociaux*, n° 892, septembre 2003, pp.18-20.

¹⁶DUBET F., *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil, 2001.

¹⁷ROSANVALLON P., *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Paris, Seuil, 1995.

¹⁸ASTIER I., p.128.

¹⁹GONNET F., *L'hôpital en question(s)*, Paris, Lamarre, 1992.

²⁰EBERSOLD S., « *Le champ du handicap, ses enjeux et ses mutations: Du désavantage à la participation sociale* », in *Analyse Psychologica*, 2002, n°3, pp281-290.

²¹ASTIER I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2005.

²²CASTEL R., « Du travail social à la gestion sociale du non-travail », in *Esprit*, n°241, 1998, pp. 28-45.

²³COMMAILLE J., *Les nouveaux enjeux de la question sociale*, Paris, Edition Hachette, 1997.

²⁴Ceci implique que toute pratique d'accompagnement, doit nécessairement comprendre une pratique de type communautaire. En effet, à une aide individuelle centrée sur l'individu doivent être combinées des actions sur l'environnement social des personnes aidées. Cette combinaison des deux approches (individuelle et environnementale) sont nécessaires pour éviter tout retour sur l'individu). Cfr supra point 11 Une individualisation des difficultés.

²⁵Astier I., p.68.

²⁶ASTIER I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2005, p.128.