



# FAPIL

Actes de la journée de rencontre  
autour de l'accompagnement  
Paris, 6 octobre 2016



# Sommaire

---

## Ateliers « World Café » 3

Le premier accueil : un moment déterminant pour l'accompagnement 4

Le(s) cadre(s) de l'accompagnement : un enjeu dans la relation d'accompagnement 9

---

## Deux initiatives mises en oeuvre avec les personnes 14

« Unies pour l'avenir de toutes » 14

L'inté-Graal 15

---

## Participation et Développement du Pouvoir d'Agir 16

# World Café

Pour chacun des thèmes de la matinée, la salle avait été organisée de manière à favoriser les échanges en petits groupes. Sous un grand chapiteau, des tables de bistrot nappées avait été réparties sur l'ensemble de la piste, des boissons chaudes et des jus de fruit étaient à disposition, tout cela a contribué à créer une atmosphère chaleureuse. Les soixante participants étaient répartis en groupes de 4-5 personnes et ont partagé sur les thèmes proposés sur deux temps distincts. Pour chacun, les participants ont discuté par session de 20 minutes avant de rejoindre des tables différentes pour permettre au plus grand nombre de se rencontrer. Une personne, désignée comme l'hôte, demeurait à la table afin d'accueillir les nouveaux membres et résumer les propos de la conversation précédente.

Ce dispositif avait pour ambition de mettre l'ensemble des participants à l'aise et de faciliter la prise de parole tout en « gommant » de prime abord les fonctions de chacun (travailleur social, personne accompagnée, chef de service, bénévole, etc.).



## Le Premier Accueil : un moment déterminant pour l'accompagnement

*Il s'agissait lors de cette séquence d'interroger l'état d'esprit des participants au moment du « premier accueil » ainsi que leurs attentes et les choses à mettre en œuvre pour faciliter ce premier échange entre le professionnel (et/ou le bénévole) et la personne. En guise de synthèse, ils devaient proposer une question à se poser au moment de l'accueil.*

### L'accueil : une manière de recevoir

Qu'ils soient professionnels, bénévoles ou accompagnés, l'ensemble des participants a souligné l'importance des conditions de ce premier accueil. Cette préoccupation commune fait écho au sens premier du mot « accueil » qui signifie « manière de recevoir ». Aussi, en préalable à ce qui est exprimé oralement, certains éléments influent sur l'échange à venir : accueil inconditionnel ou sur rendez-vous, individuel ou collectif, aménagement de la salle d'attente et du lieu de l'entretien, nombre de personnes rencontrées par le professionnel dans la même journée, etc.

L'espace d'attente est un endroit à ne pas négliger. Demander de l'aide peut-être quelque chose de difficile voire d'embarrassant. Il est donc important de ne pas décourager la personne dès son arrivée par un espace inhospitalier : « Notre espace d'attente est horrible. Si j'étais à la place des personnes, je n'aurais qu'une envie : partir ». Prévoir du thé, du café un espace de jeu pour les enfants peut aider à lever ces appréhensions. Pour certaines personnes, la salle d'attente c'est aussi la confrontation à d'autres personnes en situation difficile. Cet effet « miroir » est parfois violent car il les met en présence d'autres à qui ils ne souhaitent ni s'identifier, ni ressembler.

La nature du lieu et de son ameublement ont été abordés par beaucoup de groupes : certains proposent de s'installer dans un « salon » plutôt qu'en face à face dans un bureau, de meubler via des tables rondes plutôt que carrées, d'être installés côte à côte pour discuter, etc. Lorsqu'il est réalisé au domicile des personnes, ce premier entretien n'est pas perçu de la même façon : c'est le professionnel qui est reçu chez la personne, en dehors du cadre institutionnel.

Le temps consacré à l'entrevue est un facteur aussi déterminant que son lieu. Selon les structures, les dispositifs, les territoires, l'accueil est organisé en un seul ou plusieurs temps. Ces différentes temporalités sont en partie tributaires des situations : orientation par un tiers sur un dispositif spécifique, démarche spontanée de la personne ou imposée par les pouvoirs publics (cf. AVDL DALO) participation à une permanence d'information sur le logement, projet associatif inclusif visant à faire de la personne un membre de l'organisme, etc. A titre d'exemple, la présentation de l'association et du service proposé peut se faire en même temps que le recueil d'éléments sur la situation du ménage ou faire l'objet d'un échange préalable afin de laisser le temps à la personne de « digérer » le projet de la structure et les conditions d'accompagnement afin de se positionner. S'il choisit d'être accompagné, un second rendez-vous est fixé pour discuter de sa situation et récolter les documents nécessaires au démarrage de l'accompagnement. Quoi qu'il en soit la durée effective de l'entretien est aussi un critère décisif : entre 20 minutes ou 2 heures, la nature de l'échange ne sera pas la même. Pour le professionnel la marge de manœuvre dans le temps qu'il y consacre est variable selon les dispositifs.

Enfin, il est important que la personne se sente reconnue, considérée notamment par un accueil « personnalisé ». Pour le professionnel qui reçoit en entretien, il s'agit aussi de veiller à conserver une qualité d'accueil de la personne tout au long de sa journée malgré les nombreux entretiens réalisés. Pour lui, comme pour la personne accompagnée, il est indispensable de ne pas tomber dans le sentiment « d'abattage » des situations et des entretiens.

## Les enjeux (partagés ou non) de ce premier accueil

Dans les échanges des participants, ce premier entretien met en jeu les désirs de la personne au regard du principe de réalité porté par le professionnel. Cette répartition n'est pas fixe et parmi ces désirs et ces réalités quelques-uns sont partagés.

L'urgence pour la personne reçue c'est dans la plupart des cas d'être logée. Lors de ce premier accueil, elle se trouve donc en situation de grande vulnérabilité et a des attentes fortes compte tenu de la possibilité d'un relogement via l'accompagnement proposé. Les personnes abordent différemment cette rencontre avec l'accompagnant : certaines sont fatiguées de se raconter pour la énième fois et ont le sentiment d'être un peu baladées ; d'autres ont avant toute chose envie d'être entendues. Quoi qu'il en soit, nombreuses sont les personnes qui ont



intégrées qu'il était nécessaire de « se livrer » de « tout débiller » pour obtenir une aide et mettre toutes les chances de leur côté ; tout en avouant combien il est difficile de parler de soi si l'on n'est pas à l'aise. Tout le travail du professionnel ou du bénévole sera ainsi de permettre à la personne d'exprimer ses besoins et ses angoisses, de la rassurer et de l'informer sur l'éventail des possibilités.

Pour le professionnel, l'enjeu de cet entretien est ambivalent. Point de départ de la relation d'accompagnement, il est indispensable de découvrir la personne, ses attentes et sa situation de manière globale en la mettant en confiance. Mais c'est aussi le temps dédié à l'appréciation de la situation de la personne au regard de critères restreints définis par les dispositifs mobilisés pour les accompagner. Ainsi, l'accueillant se trouve dans un impératif paradoxal : faciliter l'expression des désirs tout en veillant à les faire coller à la réalité.

Pour conduire ce premier rendez-vous, lorsqu'il s'agit d'une orientation sur un dispositif précis, la plupart des professionnels s'appuient sur une trame d'entretien. S'il est utile pour « évaluer si la situation de la personne est adaptée au dispositif », cet outil peut aussi être un frein à l'échange s'il est strictement suivi et qu'il laisse peu de place à l'informel et aux questions de la personne. Certains participants ont mis en garde contre les « discours tout fait » qu'ils qualifient de « bla bla », vecteurs d'incompréhension qui creusent l'écart entre la personne et le travailleur social.

Pour l'accompagnant, il faut trouver le juste équilibre entre ce qui s'exprime et ce qui sera possible de mettre en œuvre ; entre « la parole libérée, fouillée, et l'interrogatoire ». Il s'agit de rassurer la personne et faciliter le lien futur à travers une écoute bienveillante tout en l'informant de la façon la plus claire et la plus complète possible sur les conditions d'un accompagnement futur et le cas échéant d'un relogement. Parmi les nombreuses informations délivrées (missions de l'association, cadre de la structure, de l'accompagnement, etc.) beaucoup seront « perdues » : il faut admettre qu'il sera nécessaire de revenir sur ces éléments ultérieurement, une fois l'accompagnement démarré. Le premier entretien n'est donc qu'un moment dans le processus d'accueil de la personne au sein de la structure et/ou du dispositif.

Compte tenu des enjeux précités, les personnes ont besoin de savoir si elles pourront obtenir de leur interlocuteur l'aide souhaitée et dans quelles conditions : le travailleur social sert de « guide » pour leur « permettre de se remettre en mouvement ».

## L'écoute, au cœur du premier accueil

La question de l'écoute a traversé l'ensemble des échanges entre participants. A la fois défi et exigence, elle apparaît comme essentielle à la relation d'accompagnement. Pour de nombreuses personnes le besoin d'écoute précède celui de réponses aux difficultés qu'elles rencontrent.

Les manières de recevoir et les enjeux précédemment décrits influent sur cette écoute : ils mettent la personne comme le professionnel dans de plus ou moins bonnes dispositions pour échanger. On a vu que le fait de mettre à l'aise la personne à travers un accueil chaleureux et personnalisé prépare mieux à l'échange en confiance. A ces éléments factuels s'ajoute également la question des postures adoptées par le professionnel et par la personne. A titre illustratif, certaines personnes sont dans la séduction vis-à-vis du travailleur social afin de mettre toutes les chances de leur côté : « la personne dit ce que l'on attend d'elle ». Ainsi le sentiment de méfiance peut être réciproque : certains ménages ont l'impression d'être baladés quand certains professionnels ont le sentiment d'être « utilisés ».

Les échanges entre participants témoignent de l'ambivalence de la relation qui se déploie et des frontières ténues qui séparent certaines attitudes. A titre d'exemple, les personnes souhaitent que l'on s'intéresse à elles mais redoutent des questions trop indiscretes ou des règles trop intrusives. En situation de fragilité, elles ont besoin d'être entendues, considérées et prises en compte. La qualité de l'écoute peut permettre de rétablir l'équilibre dans une relation d'emblée asymétrique.

Pour les professionnels, la posture déontologique appelle à une écoute centrée sur l'autre alors que leur cadre d'intervention les contraint souvent à recueillir des informations sur la personne pour vérifier l'adéquation du dispositif d'accompagnement à la situation de la personne et son degré d'autonomie. L'écoute requiert ouverture et disponibilité à l'autre : c'est accueillir au sens de « recevoir ». Or, lorsqu'il s'agit d'un entretien préalable à la mise en place d'une aide, cela peut conduire à des situations de type questions-réponses, où il s'agit pour le professionnel de connaître et de comprendre la situation de la personne, quitte à passer à côté des éléments les plus pertinents pour elle. Le travailleur social doit donc composer entre une posture d'écoute, empathique et inconditionnelle, et la logique institutionnelle, déterminant en partie l'accompagnement réalisé.

Enfin, l'écoute est aussi conditionnée par le langage utilisé. Le jargon professionnel est souvent un obstacle à la compréhension, obstacle auquel il faut ajouter l'interprétation faite par les personnes de ce qui leur est présenté. A titre d'exemple, une personne avait trouvé la question « Etes-vous accompagné ? » très indiscreète puisqu'elle l'avait comprise comme « Avez-vous un compagnon ? ». Or il s'agissait pour le professionnel de savoir si un autre service social soutenait déjà la personne dans ses démarches. Une autre avait compris que l'interdiction d'héberger quelqu'un au sein du logement passerelle signifiait qu'elle ne pouvait pas « refaire sa vie avec quelqu'un » sur la durée de l'accompagnement. On voit combien des termes ou expressions simples sont sujets à malentendus. Pour les travailleurs sociaux, il est préférable d'éviter de « jargonner » lorsqu'ils présentent et expliquent l'accompagnement aux personnes afin d'éviter que celles-ci se sentent « mises dans des cases » et renvoyées à leur ignorance. Aussi, il est primordial pour que l'accompagnant et la personne s'entendent de s'assurer de ce que l'autre a compris de ce qui a été dit.

Afin de faire du premier accueil un moment propice au déploiement de la relation d'accompagnement, il est donc essentiel de mesurer les attentes et les limites de chacun afin de « se mettre à l'aise » pour laisser autant que possible la place à l'écoute réciproque.

### Les questions en guise de synthèse

- Comment accueillir, écouter et comprendre les attentes de la personne même si on ne peut pas proposer de solutions immédiates ?
- A-t-on bien saisi la demande et les attentes de la personne ?
- Comment avoir une vision globale de la personne, la rassurer et lui donner confiance ?
- Comment aimerais-je être accueilli(e) ?
- Quel équilibre trouver entre les attentes et besoins de l'accompagné et de l'accompagnant ?
- Comment assurer une écoute bienveillante dans un contexte qui peut être intrusif ?
- En quoi puis-je être utile ?
- Est-ce que j'ai bien compris ce que vous attendez de moi ?



## Le(s) cadre(s) de l'intervention : un enjeu dans la relation d'accompagnement

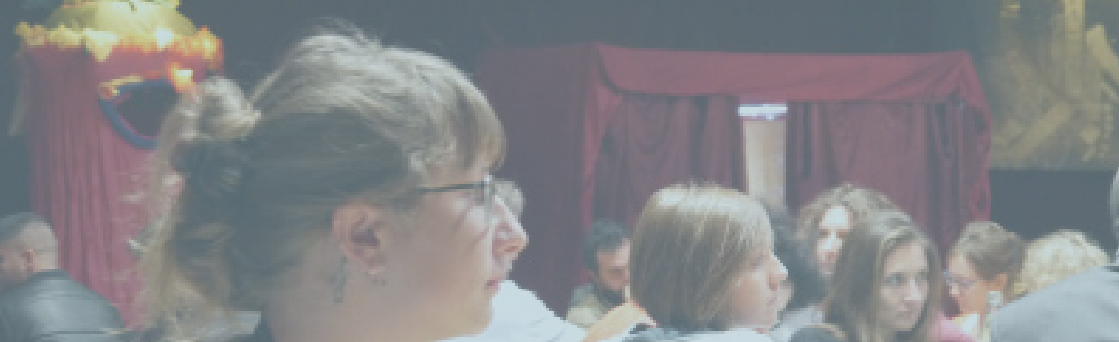
*Il s'agissait lors de cette séquence d'interroger la manière dont les participants présentent et expliquent leur cadre. L'ambition de ce temps était d'éclairer en quoi il est important d'exposer son cadre à l'autre pour éviter les situations de blocage notamment. En guise de synthèse, ils devaient énoncer une question à se poser pour éviter cet écueil.*

### Le cadre ou les cadres : un élément pluriel

Pour les participants, les questions de définition et d'échelle ont été au centre des échanges. Le cadre c'est « la bordure dans laquelle on se place et on place l'accompagnement ». On peut noter en préalable que le cadre des personnes accompagnées a finalement été peu discuté en tant que tel. Pour plusieurs d'entre eux, le cadre est d'abord teinté d'un sentiment péjoratif, il est « déplaisant » voire « violent ». L'accompagnement proposé devra donc dépasser cette méfiance initiale pour instaurer le lien de confiance indispensable.

La relation d'accompagnement social au logement s'inscrit dans une série de cadres (plus ou moins complémentaires, parfois antagonistes) qui relèvent de différents registres : la loi, le contexte, le dispositif institutionnel, l'organisation de l'association et la déontologie du professionnel du social. Ce caractère multidimensionnel confère au cadre de l'accompagnement social proposé par le réseau sa complexité : il apparaît donc indispensable de l'explicitier. La déontologie du travail social a été régulièrement évoquée par les professionnels dans ses valeurs (respect de la personne) et ses principes d'intervention (secret professionnel et confidentialité). Elle fait plus souvent référence à l'attitude du professionnel vis-à-vis des personnes, moins à sa posture vis-à-vis de l'organisme et des partenaires.

A cela, il est nécessaire d'ajouter que le cadre est constitué de certains éléments inflexibles et d'autres plus modulables. C'est sur ces derniers que l'intervenant social et la personne pourront jouer afin de s'adapter aux situations rencontrées ainsi qu'aux demandes formulées. Le cadre est donc susceptible d'évoluer dans le temps sous les effets de la relation d'accompagnement mais aussi sous les effets de transformations plus générales (changement dans les politiques publiques, dans les missions assignées aux professionnels, dans les publics accueillis).



## Décrire le cadre : pour quoi faire ?

### Pour répondre à l'exigence de transparence

Lors de la première séquence, les participants ont tous insisté sur la nécessité d'être en confiance pour que l'accompagnement social au logement puisse porter ses fruits. Cette confiance passe entre-autre par l'information faite aux personnes du cadre dans lequel la relation d'accompagnement va s'inscrire et ce dès la première rencontre. Il s'agit donc pour le travailleur social (ou le bénévole) de se présenter et de décrire son intervention (modalités de l'accompagnement, aide à la découverte du quartier, etc.) tout en la bornant. S'il apparaît nécessaire de prendre en compte la situation globale de la personne, l'accompagnement social lui ne portera que sur les questions relatives au logement. Un intervenant social dit « annoncer dès le début qu'il n'a pas de baguette magique ». Cet avertissement permet de se prémunir d'attentes trop fortes du ménage tout en clarifiant le rôle de l'accompagnant.

Les informations délivrées lors de cette première rencontre sont souvent nombreuses. Elles portent tout autant sur le contexte, le dispositif mobilisé, que sur les missions de l'association et celles du travailleur social alors même que les personnes reçues sont en situation de fragilité et donc plus ou moins réceptives. S'il apparaît impossible de faire l'impasse sur ces explications (au risque de conforter le sentiment de méfiance initiale ou de le susciter), tous les participants s'accordent sur la nécessité de revenir au fil de l'eau sur ces informations. « La priorité de la personne est d'avoir un logement. Ils ont la tête sous l'eau pour écouter le reste. Il faudrait laisser les gens se reposer un peu et revenir sur ces points dans le cadre d'un accueil collectif ». C'est suite à ce constat que certaines structures ont choisi de distinguer deux phases d'information : une première consacrée à la présentation de l'association, son projet, ses missions et ce qu'elle propose en matière d'aide et/ou de logement ; une seconde destinée à prendre connaissance de la situation et des besoins de la personne si celle-ci souhaite être accompagnée.

Les personnes accompagnées ont insisté sur leur souhait et leur besoin de comprendre en quoi consiste le rôle du travailleur social, le contexte dans lequel l'accompagnement va s'inscrire et ce à quoi elles s'engagent. Pour cela, lorsqu'ils décrivent le cadre, les intervenants sociaux doivent laisser la place aux questions des personnes et prendre le temps nécessaire pour leur répondre. « J'ai été frustré du manque de temps et de ne pas pouvoir poser toutes mes questions ».

C'est là encore un aspect important pour construire ce lien de confiance. Certains professionnels clôturent systématiquement leurs entretiens par « Avez-vous compris ? » afin de lever tout malentendu.

### Pour rassurer les personnes et sécuriser les professionnels

Pour bon nombre de participants, le cadre permet de rassurer les personnes tout en s'ancrant dans un projet « réaliste ». Il répond également au désir des personnes de comprendre le fonctionnement, de donner des repères à ceux qui n'en ont parfois plus. Pour ceux qui ont souvent le sentiment d'être baladés, c'est aussi leur permettre de faire un choix en connaissance de cause et de se projeter dans ce qui va suivre. Toutefois, cette notion de choix est ambivalente. Lorsque les personnes sont orientées dans un cadre prérequis (mesures d'accompagnement préconisées par l'Etat ou le département ; accès à un logement passerelle financé par un dispositif public, etc.), celui-ci est d'emblée une contrainte pour certains, contrainte parfois partagée par le professionnel. Pour éviter les blocages, les participants soulignent l'importance de ne pas être dans une application stricte des choses mais d'introduire un peu de souplesse, d'autant plus que les dispositifs mobilisés ne sont pas toujours adaptés aux situations. A titre d'exemple, les dispositifs d'accompagnement social au logement sont calibrés sur des durées d'accompagnement (6, 12, 18 mois) pas toujours appropriées aux situations rencontrées. Ces durées peuvent être sources d'inquiétude pour les personnes. Dans le cadre des dispositifs de mise à l'abri des victimes de violence les délais officiels d'hébergement sont de 3 mois... L'annonce d'un tel délai peut être très anxiogène pour des personnes déjà fragilisées alors qu'en pratique il est prorogé de manière à trouver une solution de relogement.

La nature variable de l'appréciation du cadre (contrainte effrayante ou élément sécurisant) est partagée par les professionnels. Tantôt garde-fou du sens de leur intervention à travers la vérification de l'adéquation de la situation de la personne à ce qu'ils peuvent mettre en œuvre ; tantôt barrière à la relation d'accompagnement. Il dégage les accompagnants d'un certain nombre de demandes qui ne correspondraient pas à leurs missions en établissant le périmètre de leur action. Le cadre permet de « ne pas tout mélanger », son absence serait « un danger ». Il pose également des limites à la relation (appels le week-end par exemple) en l'inscrivant dans un contexte professionnel. Le cadre est donc un paramètre essentiel avec lequel les travailleurs sociaux doivent composer, qu'ils doivent expliquer et, vis-à-vis duquel il est parfois nécessaire de s'émanciper pour ne pas mettre la relation d'accompagnement en échec.

L'éthique professionnelle (confidentialité, écoute, respect de la personne) permet de faire la balance avec les logiques institutionnelles et organisationnelles qui imposent aux équipes sociales des procédures parfois contradictoires avec leur représentation de l'accompagnement.

### Pour structurer la relation d'accompagnement

Malgré son caractère équivoque, le cadre revêt pour les participants une fonction centrale dans la relation d'accompagnement : il la structure, la construit dès lors qu'il est partagé et qu'il peut être négocié. Poser le cadre avec les personnes accompagnées, c'est leur donner la possibilité de se projeter et les aider à exprimer et prioriser leurs besoins. C'est aussi se donner les marges de manœuvre nécessaires pour le faire évoluer au fil de l'accompagnement.

Le cadre est explicité au moyen d'outils créés empiriquement afin de faciliter l'échange avec les personnes accompagnées (dessin et schémas pour ceux qui ne maîtrisent pas l'écrit ; règlement intérieur illustré dans le cadre de logements en petit collectif, etc.). Il est aussi dans la plupart des cas formalisé par un contrat qui acte les engagements de chacun : engagement dans les démarches définies conjointement pour le ménage, engagement de soutien dans le projet logement du ménage pour le professionnel, etc. Là encore, il s'agit d'un support ambivalent : signé par les personnes dans une situation où leur choix est plus ou moins contraint, il est aussi un moyen d'étayer l'accompagnement. Il est un point d'ancrage de la relation d'accompagnement et une balise à laquelle se référer en cours de soutien pour se remobiliser, se repositionner tout en veillant à ce qu'il ne devienne pas uniquement un outil oppressif pour le ménage et/ou l'intervenant social. A titre d'exemple, le règlement intérieur d'une Pension de famille a vocation à être présenté puis approuvé par tout nouveau résident afin de garantir le bon déroulement de la vie collective. Cependant, il n'est pas figé et peut faire l'objet de débat lors des réunions du conseil de maison pour réinterroger certaines règles qui posent problème et y apporter collectivement des modifications.

## Les questions en guise de synthèse

- Comment faire bouger les cadres qui ne correspondent pas aux besoins ?
- Est-ce que j'ai réussi à me faire comprendre de la personne ? Est-ce que j'ai pris en compte sa temporalité ?
- Est-ce que j'ai utilisé un vocabulaire adapté ?
- Comment présenter de manière transparente les réalités du cadre tout en intégrant les personnes à ce processus ?
- Doit-on vraiment éviter les situations de blocage car elles permettent aussi de questionner le cadre ?
- Doit-on imposer ou proposer le cadre ?
- A-t-on un objectif partagé ?



# Flash

## « Unies pour l'avenir de toutes » Du groupe de parole au groupe d'action

Le secteur A.L.I.A (Accueil, Logement, Insertion, Accompagnement) de l'Association Départementale du Doubs de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte (ADDSEA) accueille en urgence des femmes victimes de violences conjugales au sein de plusieurs appartements isolés les uns des autres. En quittant leur domicile, les femmes quittent aussi leurs repères, leur entourage, et se retrouvent souvent seules. C'est de ce constat et du souhait exprimé par certaines de rencontrer d'autres femmes qu'est né le groupe en juillet 2014.

Le but premier était de permettre aux femmes de se retrouver autour de temps conviviaux : pouvoir échanger sur leurs difficultés, leurs réussites, leurs inquiétudes, leurs projets sans être jugées; ne plus se sentir seule en profitant d'être ensemble. Les liens du groupe se sont également tissés au cours de sorties afin de rassembler plus largement les femmes.

Puis les femmes du groupe ont souhaité développer des actions de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux femmes. En 2015, elles créent pour cela une branche dédiée au sein du groupe « Eiréné » (du nom de la Déesse de la paix). Fortes de leur collectif et de leur expérience, les femmes, aidées de leurs enfants, ont créé un court métrage diffusé lors de journées de rencontre pour sensibiliser le public. Elles interviennent aussi auprès de différents groupes de professionnels au contact du public (travailleurs sociaux mais aussi avocats, juristes, gendarmes) et contribuent à l'élaboration de plaquettes de communication destinées aux femmes victimes de violences. Aujourd'hui les femmes du groupe ne manquent pas d'idées et de projets (élargir le groupe, le faire durer, intervenir dans différentes institutions, construire un kit d'intervention, etc.)

## L'inté-GRAAL. Le journal écrit par et pour les locataires

Le journal a été monté en réponse à l'objectif de valoriser et mobiliser le public autour d'un projet inscrit dans le temps : publier régulièrement un journal destiné aux locataires traitant de différents thèmes liés au logement. L'enjeu était aussi de créer des échanges avec des personnes en situation d'isolement social et de maintenir le contact avec celles pour lesquelles l'accompagnement a pris fin.

L'inté-GRAAL est édité tous les trimestres. Chaque numéro est dédié à une thématique : les agences immobilières, les relations avec les voisins, le lien emploi-logement etc. Le comité de rédaction, composé de personnes accompagnées par le GRAAL, d'anciens usagers et de membres de l'équipe salariée (intervenantes sociales et chargée de communication), est responsable de la publication. Il se réunit en moyenne deux fois par mois afin de construire le contenu du journal : des interviews et reportages sont réalisés à l'extérieur, les articles sont rédigés à plusieurs mains, les illustrations sont choisies collectivement. Le journal a permis à ses membres de construire des liens et d'organiser des temps en dehors des séances bimensuelles : entraide ; organisation de temps informels, etc.

Pour l'association, c'est un outil de participation des personnes à la vie et au projet associatif ; c'est aussi un vecteur des relation avec les partenaires.

Pour deux membres du groupe, le journal a été la première marche qui leur a donné l'envie de s'engager davantage dans l'association : ils sont devenus administrateurs du GRAAL et composent ainsi le collège des locataires.



# Conférence

## Participation et Développement du Pouvoir d'Agir : Comment et pour quoi faire ?

**Claire Jouffray**, formatrice et consultante de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir, membre de l'ANDA-DPA.

## Participation, Empowerment, Développement du pouvoir d'agir : pourquoi l'émergence de ces notions ?

Depuis plus d'une dizaine d'année, les institutions et les politiques publiques (urbaines, sociales) prônent la participation des personnes afin de leur rendre leur juste place. Plus récemment, les discours visent aussi à inciter les acteurs à travailler sur le développement du pouvoir d'agir.

Ainsi, on retrouve la notion du pouvoir d'agir au cœur de la définition internationale du travail social adoptée par la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS) en 2000.

« La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. »

Ces notions traversent également les rapports établis sur la Politique de la Ville par Bacqué et Mechmache (2013), ou plus récemment, sur le travail social (le rapport du conseil social « Merci de ne plus nous appeler usager » de mars 2015 et le rapport Bourguignon de juillet 2015).

Dans de nombreuses publications, les termes « empowerment » et « participation » sont indistinctement utilisés pour traduire cette préoccupation, comme s'ils voulaient dire la même chose. En France ces deux notions sont perçues dans une dimension collective, les écrits dont elles font l'objet font peu souvent état d'expériences relevant de l'individuel.

## Quelques questions à se poser sur la Participation

Participer c'est « prendre part à ». La notion de participation jouit d'un a priori positif : « il suffit que les gens participent et c'est bien, on est content ». Or la participation peut aussi être vue comme un instrument au service de l'organisation qui n'entraîne pas de distribution différente du pouvoir (cf. La Participation contre la démocratie, de J.T. Godbout).



Elle est donc dans certains cas une technique d'exercice du pouvoir permettant de sortir du rapport conflictuel puisqu'en participant les personnes deviennent parties prenantes et ne peuvent plus s'opposer. Dès lors, il est nécessaire de s'interroger : la participation des personnes est-elle un objectif ou un moyen ? S'il s'agit d'un moyen par qui est-elle définie et au service de quoi est-elle mise en œuvre ? Toutes ces questions sont importantes car quand on y répond très franchement, il s'agit la plupart du temps d'objectifs institutionnels et non pas de ceux des personnes concernées. Une autre chose à prendre en compte : participer demande un effort. Pour que les gens prennent part à ce qui est mis en œuvre il faut qu'ils aient intérêt à le faire.

### Quelques précisions à apporter sur le Pouvoir d'Agir

« Empowerment » signifie « un processus d'acquisition du pouvoir qui aboutit à un résultat ». Le mot « pouvoir » est éminemment polysémique : domination, capacité, possibilité, force, autorité, etc. Certains définissent le « pouvoir d'agir » comme l'incitation faite aux habitants à lutter pour l'amélioration de leurs conditions de vie (Donzelot). D'autres, issus du courant libéral, comme un moyen de réduire le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale dès lors que ceux-ci se prennent en main pour résoudre leurs problèmes. A travers ces termes (participation, pouvoir d'agir) ce sont donc des approches différentes, voire contradictoires, qui sont portées. Il est indispensable d'être vigilant quant aux motivations qui guident ces incitations.

### L'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)

#### Les principes qui structurent l'approche DPA

L'approche centrée sur le DPA a été développée par Yann Le Bossé, chercheur en sciences de l'éducation à l'Université Laval à Québec. Elle vise une société plus juste en partant du constat que la plupart des difficultés que rencontrent les personnes sont d'origine structurelle.

Elle est « un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel elles s'identifient. »

Cette définition posée en 2012 est en constante évolution.

Il s'agit d'une approche, issue des pratiques productrices de « pouvoir d'agir », qui modélise en 4 axes une méthodologie de résolution des problèmes et d'accompagnement au changement. Le préalable à cette méthode c'est la construction du problème ou de l'obstacle sur lequel on veut travailler. On parle bien ici de problèmes et non de difficultés : il est possible d'agir sur la fatigue (problème) mais pas sur le vieillissement (difficulté). Aussi, l'approche DPA s'ancre forcément sur une réalité concrète.



Ces différents items ne sont pas hiérarchisés et interviennent tous dans la méthode proposée.

Pour mettre en œuvre cette méthode il est important de toujours avoir en tête deux principes :

- La situation est appréhendée en considérant les acteurs en présence et le contexte général afin de combiner les approches psychologisante et sociologisante.
- L'intervenant travaille avec l'expertise des personnes qu'il accompagne.

La méthode proposée se décline en 4 axes concomitants :

1. « **Prendre en compte les enjeux des acteurs** » c'est œuvrer avec la personne pour repérer quels sont les acteurs qui ont à voir avec le problème (déterminé au préalable), directement c'est-à-dire qui en subissent les conséquences mais aussi indirectement (ils n'en supportent pas les effets mais sont concernés).
2. « **Négocier la définition des problèmes, des obstacles et des solutions** » c'est discuter à partir des enjeux de tout le monde.
3. « **Conduire des changements concrets ici et maintenant** » c'est l'idée qu'on ne peut avancer et faire bouger les choses que sur ce qui est présent (le passé ne peut être réécrit, le futur est incertain). Cela peut être un vrai bouleversement dans la pratique professionnelle de l'intervention sociale car cela implique qu'il n'est pas nécessaire de connaître toute l'histoire d'une personne pour être capable de l'accompagner.
4. « **Introduire une démarche d'action conscientisante** » c'est la manière d'évaluer le travail qui est fait. Plutôt que de dire aux personnes que l'on a accompagnées à quel point, selon notre avis d'intervenant, elles ont avancé, il s'agit de les inciter à exprimer leur propre point de vue sur l'effet des actions menées, sur les changements opérés. C'est différent d'une simple démarche d'évaluation parce que cela provoque un effet spiral par l'appropriation de la méthode de conduite du changement par les personnes elles-mêmes.

Cette approche génère du changement à plusieurs niveaux : elle transforme une impossibilité d'agir initiale en restaurant le rapport à l'action de la personne et modifie par ce mouvement des éléments du contexte. On est bien là dans une démarche stratégique puisqu'on œuvre en permanence en fonction des enjeux des uns et des autres en faisant en sorte que le problème, objet de l'intervention, soit porté par d'autres acteurs à partir de leurs enjeux.

### **Illustration de l'approche DPA à travers l'expérience d'une CESF en Conseil Départemental**

La recherche d'un logement : de l'impuissance à la prise de conscience et à l'action par le changement de postures mutuel

En rupture d'hébergement et au RSA, une jeune mère avec son enfant de 6 mois bénéficie de nuitées d'hôtel prises en charge par le conseil départemental. Elle se rend au service social départemental parce qu'elle veut être relogée dans le parc social sur la ville de son choix. La professionnelle qui la reçoit est dans



l'impuissance par rapport à cette demande. Pourquoi ?

Dans ce conseil départemental, la question du logement c'est « la patate chaude ». Les assistantes sociales, débordées de demandes d'autre nature, orientent systématiquement les personnes vers cette professionnelle (CESF) qui se retrouve de fait « spécialiste » du logement. Les personnes attendent d'elle d'être relogées alors qu'elle n'a pas de prise sur les attributions. Cette impuissance à répondre à la demande est source de souffrance pour la professionnelle car son travail n'a plus de sens.

Afin de remédier à cette incapacité, la conseillère et la jeune femme travaillent sur les acteurs concernés par la demande de logement en réfléchissant à ce que chacun a à gagner ou à perdre en cas de relogement :

- La stabilité pour Madame et son bébé de 6 mois en cas d'attribution d'un logement pérenne alors que leur condition de vie actuelle est inadaptée et précaire ;
- L'économie réalisée pour le responsable de la commission « Urgence » du conseil départemental qui finance les nuitées d'hôtel ;
- Le retour du sens dans son travail pour la CESF et le partage de la question du logement au sein de l'ensemble de l'équipe du service social départemental ;
- Le gain de temps pour les collègues, assistantes sociales du service départemental, qui sans s'occuper du logement assurent les démarches de renouvellement des aides financières pour le paiement de l'hôtel ;
- L'attribution à des ménages aux ressources stables pour le bailleur social plutôt qu'à des familles en situation précaire pour minimiser les risques d'impayé.

Ce recensement effectué, Madame comprend que pour avoir un logement social rapidement il faut soit :

- être dans une situation prioritaire au regard de certains dispositifs (ce qui n'est pas son cas) ;
- connaître quelqu'un qui puisse appuyer sa demande ;
- verser des pots de vin (une réalité sur ce territoire).

Ces constats lui permettent donc d'énoncer, non plus une difficulté (un marché locatif cher et des délais longs d'attribution pour les logements HLM), mais un problème « Je ne sais pas comment faire pour que ma situation soit regardée en priorité ».

Du coup, elle se positionne comme quelqu'un qui cherche à faire valoir sa situation et moins comme une personne qui, très généralement, recherche un logement (même si elle poursuit aussi ses recherches).

Du côté de la professionnelle, l'état des lieux réalisé lui a aussi permis de se replacer : d'être non plus la professionnelle qui a la réponse à la question du logement mais celle qui accompagne les personnes sur le parcours et les démarches qu'elle souhaite effectuer vis-à-vis de la question du logement.

Parmi les acteurs concernés, elle remarque que les directeurs d'offices HLM peuvent présenter leurs propres candidats. Pour porter la situation de Madame auprès d'eux, elles choisissent de leur envoyer des courriers. Quelques mois plus tard, la jeune mère reçoit un courrier d'un directeur qui stipule que sa demande a été prise en compte. S'il ne s'agit pas d'un courrier lui annonçant l'attribution d'un logement, elle est néanmoins ravie car c'est la première fois qu'elle obtient un retour, signe qu'on fait enfin attention à sa situation. Cette première démarche entreprise amorce de nombreux changements.

Toujours en recherche de logement et hébergée à l'hôtel, Madame souhaite contribuer au règlement des nuits d'hôtel pour que la prise en charge puisse durer plus longtemps. Prenant conscience que le plus important pour elle c'est la stabilité de son habitat plutôt que sa localisation, elle élargit sa demande de logement à d'autres zones. Ainsi, à travers une action très modeste, le personne accompagnée a pris conscience de sa capacité à agir, à se positionner et à engager d'autres démarches.

### **Une approche modeste... aux multiples retombées**

A travers cet exemple, on entrevoit tout ce que l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir vient bousculer.

Pour la personne accompagnée en situation d'impuissance, c'est être associée à toutes les phases de l'accompagnement et redécouvrir ses potentialités et possibilités d'agir à partir de ce qu'elle aura pu expérimenter.

Pour l'intervenant social en « perte de sens », cette approche permet de renouer avec un certain nombre de fondements du travail social par le soutien apporté aux personnes afin de rétablir leur pouvoir d'agir.

L'intervenant se concentre sur les personnes sans oblitérer le contexte plutôt que de se mettre au service des dispositifs ou d'appliquer des automatismes de réponses selon le type de difficultés repérées.

Pour le secteur social (formateurs, encadrants, intervenants sociaux), cette approche vient interroger plusieurs notions constitutives du travail social en contribuant à les aborder différemment. Elle questionne la relation d'aide dans sa distribution du pouvoir : c'est parce que l'on arrive à lâcher prise dans la relation d'accompagnement qu'on parvient aussi à restaurer du pouvoir d'agir à de multiples niveaux.







6, avenue du Professeur André Lemierre  
75020 Paris  
contact@fapil.net - www.fapil.net

**Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement**

Avec le soutien :  
du Ministère du Logement et de l'Habitat durable ;  
du Ministère des Affaires sociales et de la Santé ;  
de la Caisse de garantie du logement locatif social ;  
de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la  
Fondation Abbé Pierre.