

## QUAND ÇA FAIT « CLOC » OU VERS UN PEU PLUS DE CONSCIENCE DANS L'ART D'ACCOMPAGNER

Résumé de l'analyse: *Cécile Hees réfléchit ici la manière dont l'approche qu'est le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) est pertinente dans l'exercice du travail social. Elle montre comment, en intervention DPA, le travailleur social est amené à analyser les problèmes auxquels il fait face en situation d'accompagnement sans les confondre avec les difficultés liées à la situation du bénéficiaire. Développer ce mode d'approche permet dès lors aux travailleurs sociaux de prendre conscience et de faire évoluer leurs postures professionnelles et de percevoir de nouveaux enjeux propres tant aux bénéficiaires qu'à des mécanismes structurels liés aux institutions d'accompagnement*

### AUTEUR

CÉCILE HEES

Psychologue de formation, Cécile Hees enseigne dans une Haute Ecole en section Assistant Social depuis 2003.

Diverses formations (systémique, Eleuthéropédie, Méthode Rességuier, Approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA), Qi Gong ) nourrissent sa pratique d'enseignante, de formatrice, de psychothérapeute et d'animatrice d'interventions.

Emancipation, affranchissement, développement de la liberté intérieure constituent des fils conducteurs de ses divers investissements professionnels. Modestement, le texte ci-présent vise à témoigner de l'intérêt d'instaurer et de préserver des espaces de formation conduisant à une plus grande humanisation des pratiques professionnelles.

### MOTS-CLEFS

Développement du pouvoir d'agir - Travail social - Intervention

### CONTEXTE

Formation au développement du pouvoir d'agir et mise en pratique de cette approche dans le cadre d'un processus d'intervention en travail social.

## INTRODUCTION

Avec trois collègues, j'ai suivi la formation à l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)<sup>1</sup> développée par Yann Le Bossé.

Cette approche propose une façon d'accompagner le changement vu comme un moyen permettant de contribuer à l'avènement d'une société plus juste.

Convaincus de l'intérêt de cette approche pour notre pratique, nous avons pensé qu'elle serait particulièrement utile pour de futurs assistants sociaux. C'est pourquoi, dans le cadre de la réforme du programme en section Assistant Social dans notre Haute Ecole, nous avons proposé d'intégrer à l'horaire un séminaire sur le DPA que nous donnons maintenant pour la quatrième année en Bac3.

Après la formation suivie avec Y. Le Bossé, afin de soutenir et d'approfondir les fondements de l'approche, nous avons également mis sur pied une intervision, organisée dans les locaux de l'école, mais hors cadre de cours, destinée à tout professionnel sensibilisé ou formé au DPA, qui souhaitait ancrer davantage l'approche dans sa pratique professionnelle. On y retrouve d'anciens étudiants ainsi que d'autres professionnels plus « aguerris ».

Le présent propos a pour objectif de montrer comment cette intervision qui s'appuie sur le DPA, nous permet d'approfondir progressivement une posture professionnelle spécifique et d'intégrer encore davantage l'approche dans notre pratique.

Pour cela, après avoir brièvement expliqué ce que nous entendons par « intervision » et exposé quelques fondements de l'approche DPA, nous en analyserons les effets à partir de l'analyse d'une situation abordée en intervision.

### POURQUOI UNE INTERVISION, ET POURQUOI SUR LE MODE DPA ?

De façon générale, l'intervision consiste en un « dispositif particulier de rencontre entre pairs ( ) afin qu'ils échangent leurs expériences et réfléchissent collectivement sur leurs conduites professionnelles »<sup>2</sup>.

L'intervision que nous avons mise sur pied repose sur l'hypothèse que prendre conscience de ce que nous faisons au moment où nous le faisons participe à l'affinement et en même temps à la consolidation de notre posture professionnelle. En diminuant la dimension éventuellement aléatoire de nos interventions, nous augmentons les choix possibles.

L'intervision se distingue de la supervision qui suppose que le superviseur détienne un savoir que les autres participants n'ont pas et qu'il est censé leur transmettre ou les aider à acquérir. La co-construction propre à l'intervision nous semblait plus enrichissante et en accord avec la philosophie de l'approche centrée sur le DPA que nous considérons comme une ressource incontournable pour ce type de démarche.

---

<sup>1</sup> Y. Le Bossé : Sortir de l'impuissance.

<sup>2</sup> <http://fr.wikipedia.org/wiki/Intervision>, consulté le 21.07.2016

Cette approche, qui veut soutenir le dépassement d'obstacles vers l'émancipation des personnes et des collectivités, prend en compte de façon simultanée tant des dimensions personnelles que structurelles qui les composent. Elle s'appuie pour cela sur quelques points de repères fondamentaux :

- Pour mener un changement, il est nécessaire de voir clair dans ce qui fait problème. Pour cela, il convient d'aborder chaque personne concernée par la situation dans son contexte spécifique, avec ses réalités propres et ses enjeux particuliers, en partant de ce qui compte pour elle.
- La définition du problème ainsi que des solutions se construit avec les personnes concernées (et non pas pour elles).
- On vérifie avec les personnes que les pistes d'action envisagées sont effectivement applicables dans leur contexte.
- Pour permettre aux personnes accompagnées de rester en position d'acteurs, l'intervenant veille à faciliter une démarche d'action conscientisante à propos de la façon dont les personnes ont mené leur changement, tant avec les réussites qu'avec les obstacles rencontrés. En parallèle, une attention particulière est réservée à la prise de conscience des aspects structurels participant au problème des personnes.

Nous avons basé notre intervention sur ces grandes lignes dans l'idée que si notre attention est soutenue par des points de repères clairs, elle peut être mise au service de la rencontre et de ses imprévus et améliorer notre travail d'accompagnement des bénéficiaires.

## MÉTHODE

Un des temps de l'intervention consistait en l'accompagnement d'une personne à partir d'une situation professionnelle qui lui faisait problème. L'accompagnement s'appuyait sur les points de repères fondamentaux du DPA pour que notre pratique alimente notre réflexion et réciproquement.

Une personne présentait une situation qui la dérangeait dans son travail. Une autre personne du groupe l'accompagnait. L'objectif était de dégager avec elle les obstacles qui l'empêchaient d'intervenir comme elle le souhaitait en vue de trouver un levier de changement.

Après un accompagnement d'environ 25 minutes, nous faisons un « arrêt sur image » : chacun des participants, après avoir pris quelques minutes de préparation par écrit, exposait au groupe ce qu'il avait compris de ce qui faisait problème pour la personne accompagnée. Ensuite, il disait comment il imaginait poursuivre si c'était lui l'accompagnant. Le tour de table se faisait sans aucun commentaire.

La personne accompagnée exprimait ensuite au groupe ce qu'elle retenait de ce partage et ce qui lui paraissait utile pour sa situation professionnelle. Enrichi de toutes ces nuances, l'accompagnement se poursuivait quelques minutes.

Louise<sup>3</sup> nous raconte comment elle se sent mise en échec avec une bénéficiaire émargeant au Centre Public d'Action Sociale (CPAS). Elle nous expose les difficultés qu'elle éprouve avec cette personne qui multiplie les demandes intempestives et qui montre peu de collaboration dans les démarches à effectuer. La situation dure depuis un certain temps, use la patience de Louise, et au moment de l'intervision, Louise nous exprime qu'elle a développé beaucoup de sentiments hostiles à l'égard de la dame, en même temps que du mal-être et de la culpabilité de les éprouver. Avec elle, nous essayons de cerner ce qui lui fait problème. Lors de l'accompagnement, petit à petit, Louise précise ce qui se joue pour elle dans cette situation.

A un moment, une des participantes de l'intervision observe : « On dirait que cette dame ne veut pas rendre de comptes ». A la suite de cette remarque, dite dans le contexte, Louise, saisit de façon soudaine un enjeu pour la dame, qu'elle n'avait pas perçu jusque-là, déclenchant un changement net dans le ressenti et dans le regard qu'elle portait sur la bénéficiaire. « Ca a fait 'cloc' » nous exprime-t-elle, ressentant physiquement cette forme particulière de recadrage cognitif.

La conséquence a été un repositionnement de Louise dans sa relation avec la dame de sorte que toute l'agressivité qu'elle nourrissait à son égard s'est dissipée pour faire place à plus de bienveillance. L'agitation de Louise s'est alors estompée, la rendant à nouveau disponible pour envisager de nouvelles pistes avec cette dame. Là où elle se sentait impuissante et découragée, elle a retrouvé de l'allant pour reprendre l'accompagnement de cette dame. De son côté, cette dernière a adopté par la suite une attitude plus calme, moins envahissante et plus claire dans ses demandes envers le CPAS.

Ce changement de perspective de Louise s'est aussi produit vis-à-vis du CPAS. En effet, la saisie d'un enjeu pour la bénéficiaire a permis de mettre en évidence un mode de fonctionnement du CPAS qui pouvait contenir des éléments de type oppressifs (par exemple exercer un droit de regard sur l'ensemble des comptes et factures des personnes).

Il nous apparaît que cette expérience est en réalité plus vaste et plus marquante qu'un simple recadrage cognitif en ce qu'elle renvoie à une petite mais néanmoins profonde métamorphose - ou « révolution copernicienne » - dans le rapport que Louise entretenait avec cette dame, rapport qui ne sera désormais plus le même.

Une sorte de zone aveugle faisait obstacle à la rencontre, et a pu être éclairée, autorisant le passage d'une attitude au départ centrée sur soi, chargée d'affectivité et de réactivité, à une posture conduisant à une perspective plus large où l'autre est considéré avec ses enjeux, ses ressources et sa légitimité, et où le fonctionnement d'une institution peut être questionné.

Comment ce passage a-t-il été possible ?

---

<sup>3</sup> Nom d'emprunt.

Nous pensons que l'approche DPA nous a incités à adopter une posture dont a découlé une manière de faire particulière contribuant à ce changement. Ce mode d'accompagnement s'est appuyé sur plusieurs points de repères fondamentaux de l'approche :

- Le choix de partir des acteurs en contexte et la négociation de la définition du problème par un ancrage permanent dans ce qui comptait ici et maintenant pour la personne, qui allait au plus près de ce qui faisait concrètement problème pour elle, dans son contexte à elle (et non ce qui nous paraissait pertinent depuis notre place à nous). En accord avec Le Bossé, nous pensons que c'est la personne qui sait le mieux ce qui la dérange et ce vers quoi elle veut aller, même si des questions judicieuses peuvent l'y aider grâce au partage des expertises respectives. Elle reste donc maître du jeu dans l'accompagnement.
- L'exploration des enjeux de différents acteurs a été particulièrement déterminante dans cette situation à partir du moment où ils ont tous été vus comme étant également légitimes. Ce qui comptait pour Louise : se sentir moins agacée, moins agressive et également moins agressée par la bénéficiaire ; ce qui comptait pour la bénéficiaire : obtenir des subsides, ne pas rendre de comptes et préserver son indépendance. Le fait que Louise ait pris conscience que les enjeux de la bénéficiaire étaient tout aussi légitimes que les siens propres (ou ceux du CPAS) a participé à reconfigurer la façon dont elle abordait la situation jusque-là.
- Une centration sur la personne présente à l'intervision (Louise) et non pas sur les problèmes ou les particularités de la bénéficiaire. En effet, la question n'était pas de trouver comment changer la bénéficiaire, mais plutôt de repérer ce qui rendait le travail entre Louise et elle difficile du point de vue de Louise.

Il nous paraît important de souligner ce dernier élément parce qu'il met en évidence l'une des spécificités de l'intervision qui s'appuie sur le DPA. En effet, le fait de se référer aux points de repères principaux de l'approche nous invite à déplacer notre regard depuis le « problème » du bénéficiaire (absent de l'intervision) au « problème » du professionnel participant à l'intervision. Ainsi, en intervention, on s'intéresse davantage à la personne présente qui veut dépasser une difficulté/un obstacle, qu'aux personnes absentes et à leurs caractéristiques. Ce déplacement du regard nous permet d'avoir davantage prise sur la situation puisqu'elle est actuelle (la personne concernée est présente) et d'éviter de porter un discours sur le bénéficiaire qui pourrait ne pas s'y reconnaître. Cette façon de procéder nous semble se distinguer de pratiques courantes en supervision dans le travail psycho-social qui se concentrent davantage sur l'analyse du problème ou des caractéristiques du bénéficiaire que sur le déblocage du problème actuel et concret du professionnel. Mais, cette observation serait peut-être nuancée par une étude plus approfondie des pratiques du travail d'équipe dans le champ psycho-social que les limites de ce travail ne nous ont pas permis d'entreprendre.

## CONCLUSION

Nous voyons donc comment le travail d'intervision ancré dans l'approche centrée sur le DPA a pu favoriser le dépassement d'obstacles personnels ainsi qu'une prise de conscience d'éléments structurels intervenant dans une situation momentanément bloquée.

La centration sur la personne présente (Louise), dans l'ici et maintenant, à partir de ce qui était important pour elle, lui a permis d'avoir une prise sur ce qui lui faisait problème et de retrouver une capacité d'action. Le travail de métacognition mené en intervention à partir de cette situation nous a permis à tous d'intégrer un peu davantage les finesses de l'approche DPA.

## BIBLIOGRAPHIE

Cheng, François, *Le dialogue*, Presses artistiques de Shanghai, 2002

Jouffray, Claire, « Développement du pouvoir d'agir et renouvellement des pratiques des intervenants sociaux : le point de vue d'une formatrice », Passerelles, 2009, vol. 1, n° 1.

Le Bosse, Yann, *Psychosociologie des sciences de l'orientation : Un point de vue interactionniste et stratégique*, Editions Ardis, Québec, 2011

Le Bosse, Yann, *Sortir de l'impuissance*, Editions Ardis, Québec, 2012

Puaud, David, *Le travail social ou l'art de l'ordinaire*, Paris, Fabert (Temps d'arrêt lecture) 2013

Rouzel, Joseph, *Le travail d'éducateur spécialisé. Ethique et pratique*, Dunod, Paris, 2014

Vielle, Pascale et alii, *L'Etat social actif, vers un changement de paradigme*, P.I.E. - Peter Lang, 2005

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Intervision>, consulté le 21.07.2016