

JOURNEE D'ETUDE : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET DISTANCE PROFESSIONNELLE

13 mai 2019

Bienvenue à toutes et tous à cette journée de l'AMA sur le thème au combien essentiel de la distance professionnelle dans l'accompagnement social.

L'AMA est la fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. Créée en 1968, elle fédère des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficulté psychosociale.

Ses missions : soutenir, former et rassembler ses membres, organiser des rencontres pour mettre en commun leurs expériences mais aussi coordonner des pratiques afin d'améliorer la qualité du travail et des services fournis.

L'AMA effectue également des travaux de recherche et de collecte de données permettant de mieux comprendre les phénomènes menant au sans-abrisme et permettant d'adapter les pratiques professionnelles aux besoins du public accompagné.

Enfin, l'AMA se veut un aiguillon pour lutter contre la pauvreté et le sans-abrisme.

Dans son cahier de revendication 2019-2024 intitulé « Pour un accompagnement de qualité des personnes sans abri et mal logées » elle demande d'apporter des moyens efficaces pour lutter contre les inégalités sociales telles que:

- L'individualisation des droits sociaux
- Le soutien aux familles tout particulièrement celles qui sont fragilisées
- Le renforcement de l'accompagnement des services d'aide dans la petite enfance
- La concrétisation d'un enseignement de qualité pour tous
- L'accès et le maintien dans un logement de qualité à un prix abordable

Elle insiste sur l'importance d'apporter des réponses variées et complémentaires au public hétérogène avec lequel les différents services travaillent.

En cela elle rejoint les autres coordinations et centres de recherche du secteur.

L'AMA regroupe 85 services wallons et bruxellois actifs dans l'aide aux personnes sans-abri et mal logées. En Wallonie, il s'agit de maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, abris de nuit et, depuis plus récemment, des services d'accueil de jour. A Bruxelles, elle rassemble également des travailleurs sociaux de rue et des services d'accompagnement en logement.

La journée d'étude ouvre la Quinzaine des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri :

Cette journée ouvre le début de la Quinzaine des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. A partir de ce mardi 14 mai jusqu'au 24 mai, quelques 45 services d'accueil, dans toute la Wallonie, ouvrent les portes de leur institution à leurs collègues et partenaires afin de faire connaître leurs actions, leurs projets et faire visiter leurs locaux. Il s'agit de la 4ème édition de l'évènement.

Le public accueilli dans nos institutions, touché par des problématiques diverses, questionne nos cadres, nos pratiques. Il nous pousse à bousculer nos modes d'intervention et à dépasser nos limites.

Pour répondre à ces défis et accompagner au mieux, il est incontournable d'éviter le morcellement des interventions et de renforcer le travail avec l'ensemble des intervenants qui travaillent avec ce public.

Pour mieux travailler ensemble, il importe de se connaître : quelles sont les partenaires à solliciter et pour quel type d'accompagnement ? Quels sont nos rôles, nos missions respectives ?

De notre expérience, permettre aux professionnels de se rencontrer, mettre un visage sur un nom de service, visualiser les lieux d'accueil et d'hébergement, constitue une excellente manière de renforcer les collaborations et le travail en réseau des professionnels de différents secteurs qui travaillent autour du même public ou encore des mêmes problématiques.

Pourquoi avons-nous choisi de travailler la distance professionnelle :

A la fédération, notre public cible, ce sont les travailleurs sociaux. Afin qu'ils puissent fournir le meilleur service possible à leurs usagers, nous nous préoccupons de leur bien-être. Nous nous assurons qu'ils soient continuellement formés, qu'ils soient correctement rémunérés et que leurs emplois soient pérennisés, qu'ils ne se sentent pas isolés dans leur institution et dans leur métier.

L'AMA considère les phénomènes contribuant à l'émergence du sans-abrisme comme multifactoriels et interactifs. Cette conception implique la mise en œuvre d'une approche globale de la personne, avec laquelle se crée un dialogue singulier au travers d'une rencontre où chacun est partenaire de la relation et où les choix de la personne sont pris en considération.

Cette conception respectueuse de chaque personne constitue l'éthique propre aux interventions des institutions.

Elle est bousculée aujourd'hui par les réalités de vie vécues par les personnes accompagnées et par celles des professionnels et par les multiples pressions exercées dans le contexte sociétal actuel.

Comment approcher au mieux les réalités de vie des personnes, comment garder le cap face aux incompréhensions et questions qui surviennent dans l'exercice du travail, comment réagir aux télescopages des réalités rencontrées avec nos propres vies, comment faire équipe et maintenir l'utilisateur au centre de nos préoccupations...

Bref, comment travailler dans une dynamique visant la justice sociale et la solidarité.

Comment accepter la liberté de l'autre au-delà de toutes nos certitudes.

Comment travailler dans une véritable dynamique de participation.

En 2014, l'Association « Parole d'enfants » a organisé son colloque annuel à Paris sur le thème de « Doser la relation : entre bonne distance et juste présence ». J'ai eu la chance d'y participer et convaincue de l'importance du lien comme élément fondamental de la relation d'accompagnement, j'y ai trouvé la confirmation de ma conviction et des éléments d'approfondissement concernant cette posture professionnelle délicate du travailleur social.

Plus que jamais, la construction d'un lien solide et fiable constitue le socle sur lequel repose toute la dynamique d'accompagnement. La construction de ce lien n'est possible que par l'expression d'un accueil chaleureux, respectueux de l'autre. Par le regard positif posé sur chacun dans une relation de reconnaissance mutuelle au sein de laquelle les ressources personnelles peuvent se déployer. Pour la personne accompagnée, c'est le redéveloppement de cette confiance en soi et en les autres qui mèneront à l'ouverture vers l'extérieur et à l'avènement de la conviction qu'un changement est possible.

Le travailleur social est un acrobate, il travaille avec des personnes en souffrance.

Souffrance et fragilité générées par la pauvreté, par une histoire personnelle traumatisante, par la répétition d'exclusions, par la perte de repères, par la solitude et la perte de confiance en soi, en les autres, en les institutions.

Elle s'exprime principalement au travers de problèmes de comportement, dans une difficulté à vivre en communauté et à assumer des responsabilités et le quotidien de manière autonome. De plus, certaines personnes, écorchées vives dans l'incapacité de modérer l'expression de leurs émotions, se montrent violentes en paroles et parfois physiquement. D'autres décompensent dans un passage à l'acte violent vis-à-vis d'elles-mêmes, de leur enfant, du personnel ou du matériel.

Cette réalité influence lourdement le travail des différentes équipes.

Le professionnel est souvent confronté à une forme d'impuissance qui exige de mobiliser beaucoup d'empathie, de créativité et de réflexivité pour s'adapter au mieux aux besoins de chacun.

Il a besoin d'être sécurisé. Il a besoin de prendre du recul, d'être soutenu, d'interroger ses pratiques. C'est pourquoi, une telle journée est nécessaire et sera porteuse.

Dans son introduction au colloque, Catherine Denis, directrice de Parole d'enfants nous disait :

*Paul Fustier, a écrit un livre très inspirant à ce sujet : « **Le lien d'accompagnement, entre don et contrat salarial.** »*

Il y explique comment il faut prendre en considération un paradoxe, insoluble, selon lequel le lien d'accompagnement est une chose hybride.

Avec d'un côté : des actes, des tâches, des prescriptions régies par le contrat de travail du professionnel. Pour cela les choses sont assez claires, le professionnel est payé pour faire ce qu'il fait, et cela n'appelle aucune forme de retour de la part du bénéficiaire.

Et de l'autre côté, quelque chose d'un autre ordre, un cycle sans fin basé sur un mouvement en trois temps : donner, accepter, rendre.

Un lien d'accompagnement qui serait basé uniquement sur le contrat salarial, peut mener à une forme d'assistantat, une position passive où le bénéficiaire n'est guère qu'un objet.

*En revanche, différentes personnes, dont les personnes carencées, vont être particulièrement sensibles aux actes qu'elles vont interpréter comme un don de la part du professionnel, c'est-à-dire quelque chose qu'il va faire « **spontanément** » et PAS parce que son travail l'y oblige. Ces marques de don font exister la personne au-delà de son statut de bénéficiaire.*

J'aurais aimé vous projeter les dessins de Kroll réalisés lors de ce colloque. La finesse de sa lecture des réalités des professionnels et des personnes accolpagnées est plus éloquente qu'un long discours. www.parole.be

Et c'est bien là que l'acrobate doit déployer ses compétences professionnelles et émotionnelles. S'engager, entrer dans le don, accepter l'autre, se laisser toucher tout en protégeant son espace personnel sans jamais dépasser la position professionnelle.

Par cette journée, nous espérons fournir des éléments de réponses et des outils pour la gestion de la relation d'aide dans le respect du professionnel et de la personne accompagnée. L'un et l'autre ayant besoin de la qualité de cette rencontre singulière pour poursuivre leur chemin personnel.

Pour cela, nous entendrons deux interventions d'experts, l'un sur la gestion de la relation interpersonnelle avec l'utilisateur, par le biais de l'humour (Christophe Panichelli) et l'autre sur les techniques de travail en équipe (Véronique Van Espen).

Ces exposés seront complétés par des témoignages de travailleurs de terrain.

Je vous souhaite une belle journée et remercie l'AMA pour son organisation et son accueil chaleureux.

Patricia Vansnick.