

Le travail en réseau au service de l'utilisateur

« Comment l'assistant·e social·e peut accompagner le bénéficiaire dans son projet individuel à travers l'exemple de la thérapie avec le cheval ? »



Etudiante : Delphine Délèze
Promotion : BAC 2011 TS AS PT
Sous la direction de : Sarah Jurisch Praz

Sion, février 2015

Résumé :

Il y a quelques années, j'avais déjà mené une recherche sur la thérapie avec le cheval et ses apports. Cela m'avait permis de découvrir une nouvelle pratique que je souhaitais intégrer dans mon travail de bachelor. Cependant, je voulais que ma recherche se base principalement sur le champ professionnel du travail en social et donc parler de la thérapie avec le cheval uniquement en amont.

Au travers de ce travail de recherche, j'ai pu approfondir la notion de travail en réseau au travers d'aspects théoriques tel que : l'identité professionnelle, l'interprofessionnalité, le champ professionnel de la thérapie et du travail social, la notion d'accompagnement et de collaboration. Dans un deuxième temps, j'ai exploré la réalité du terrain me permettant de faire des liens entre la théorie et la pratique.

Mon travail de bachelor met en lumière le point de vue des bénéficiaires et des professionnel·le·s sur la notion de travail en réseau. De cela, la question du rôle des assistants sociaux est mise en avant au travers des propos recueillis par les bénéficiaires.

Cette recherche met en avant les difficultés quotidiennes pour les professionnel·le·s d'intégrer le travail en réseau dans leur pratique tout en mettant en avant les bénéficiaires.

Et vous, comment vous sentiriez-vous à la place du bénéficiaire durant une réunion de réseau où une dizaine de personnes parlent de vous ? Personnellement, ce travail m'a permis de changer ma vision du travail en réseau. De ce fait, je vais l'aborder d'une manière totalement différente dans ma pratique professionnelle.

Mots-clés :

Travail en réseau – interprofessionnalité – identité professionnelle – champ professionnel – travail social – thérapie avec le cheval – bénéficiaires – assistant social

Remerciements :

Je tiens à remercier tout particulièrement...

Madame **Sarah Jurisch Praz**, enseignante à la Haute Ecole en Travail Social et directrice de ce travail de bachelor pour son soutien quant à la mise en œuvre de la thématique de recherche, son précieux accompagnement, sa disponibilité ainsi que la qualité de nos échanges qui m'ont permis de progresser au travers de cette recherche ;

L'institution ainsi que sa direction qui restera anonyme par souci de confidentialité pour sa participation ainsi que pour la confiance accordée ;

Les professionnel·le·s interrogé·e·s durant ce travail de recherche et qui souhaitent garder leur anonymat. Un merci tout particulier pour le temps qui m'a été accordé ainsi que pour leur accueil chaleureux ;

Un immense merci à **mes proches** qui m'ont soutenue et encouragée tout au long de cette formation mais surtout pour ce travail de bachelor ;

Un merci tout particulier pour les **bénéficiaires** qui ont accepté de me parler de leur vision du travail en réseau au travers de leur parcours de vie. Merci à eux pour les précieux moments d'échanges et la confiance qu'ils/elles m'ont accordés.

Avertissement :

Les éléments de la recherche retranscrits au travers de ce travail n'engagent que l'auteur

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Dans la mesure du possible, le langage épicène a été utilisé dans ce travail.

Table des matières

Table des matières.....	V
Table des illustrations.....	VII
1 Introduction.....	1
2 Choix de la thématique.....	1
3 Motivations.....	4
4 La problématique.....	5
4.1 Question de recherche :.....	6
4.2 Hypothèses de recherches :.....	6
5 La méthodologie.....	7
5.1 Terrain et population.....	7
5.2 Technique utilisée.....	8
5.3 Echantillon.....	9
5.3.1 Profils.....	9
5.3.2 Déroulement des entretiens.....	11
6 Le réseau selon les acteurs.....	12
6.1 Introduction.....	12
6.2 Les bénéficiaires.....	12
6.2.1 Le point de vue d'Elsa.....	12
6.2.2 Le point de vue de Max.....	14
6.2.3 Similitudes :.....	15
6.2.4 Différences :.....	16
6.3 Les professionnel-le-s.....	17
6.3.1 Education sociale.....	17
6.3.2 Service social.....	19
6.3.3 Thérapie avec le cheval.....	21
6.3.4 Les différences :.....	22
6.3.5 Les similitudes :.....	22
6.4 Synthèse.....	22
7 Identité.....	24
7.1 Identité professionnelle.....	24
7.2 Dimensions identitaires et modèles de relation au travail.....	25
7.2.2 Les normes de comportement.....	26
7.2.3 Les valeurs.....	26
7.3 Rôle au sein de l'institution.....	27
7.3.1 L'organisation d'hébergement et accueil des bénéficiaires.....	28

7.3.2	L'organisation de travail sous mandat	28
7.3.3	L'organisation de la mise en place et le suivi des placements	29
7.4	La collaboration	30
7.4.1	La thérapeute avec le cheval.....	30
7.4.2	L'éducatrice sociale	31
7.4.3	L'assistante sociale	31
7.4.4	Exemple théorique de la collaboration entre infirmiers et travailleurs sociaux.....	32
7.5	Synthèse :.....	33
7.6	L'accompagnement	33
8	L'interprofessionnalité au sein du réseau.....	36
8.1	Les travailleurs sociaux selon Jacques Ion et Bertrand Ravon.....	36
8.2	La notion d'interprofessionnalité au sein du réseau.....	37
9	Résultats et retour sur hypothèses	40
9.1	Principaux résultats	40
9.2	Réponses aux hypothèses de départ	43
9.2.1	Hypothèse 1	43
9.2.2	Hypothèse 2	44
9.2.3	Hypothèse 3	44
9.2.4	Hypothèse 4	44
9.2.5	Hypothèse 5	45
10	Pistes d'actions	46
11	Bilan	48
11.1	Le bilan de recherche	48
11.1.1	Bilan des entretiens	48
11.1.2	Les limites et biais	50
11.1.3	Les perspectives (questionnement en suspens)	51
11.2	Le bilan personnel	53
12	Conclusion	54
13	Bibliographie	56
14	Webographie.....	57
15	Annexe :.....	58

Table des illustrations

Figure 1 : le réseau selon Elsa	p.12
Figure 2 : le réseau selon Max	p.14
Figure 3 : le réseau selon Nathalie.....	p.17
Figure 4 : le réseau selon Gaëlle	p.20
Figure 5 : le réseau selon Eva	p.21

1 Introduction

Pour introduire ce travail de recherche, je souhaite souligner les deux thèmes principaux qui sont « le travail social » et « la thérapie avec le cheval (TAC) ». Tout au long de ce travail, vous trouverez une réflexion autour de la place du bénéficiaire au milieu de ces deux champs professionnels. En effet, ma recherche vise à étudier le travail en réseau incluant ces deux derniers. Je souhaite approfondir cette thématique afin de la comprendre et faire ressortir les aspects négatifs et positifs. Une multitude de questions sont en lien avec ces thèmes afin de mettre en lumière le travail en réseau et plus précisément le rôle des assistants sociaux et assistantes sociales (AS)¹.

2 Choix de la thématique

La thématique choisie pour mon travail de bachelor porte sur deux activités importantes dans ma vie : ma passion pour les chevaux et le métier d'assistante sociale auquel je me destine.

J'ai choisi de m'intéresser à la thérapie avec le cheval dans cette recherche car le cheval fait partie intégrante de mon quotidien. En effet, je monte depuis l'âge de 7 ans. Il y a quelques années, j'ai découvert une facette de cet animal qui m'était encore inconnue : le cheval dans le rôle de thérapeute. Elle m'intriguait mais je n'en étais pas convaincue.

Je suis de nature curieuse et ouverte aux nouveautés. Je me suis donc lancée à la rencontre de ces thérapeutes avec les chevaux et chevaux thérapeutes. J'ai effectué mon travail de diplôme de l'école de culture générale (ECCG) sur le thème : « Le cheval est-il un bon thérapeute ? ». Cette première recherche n'avait pas été fructueuse au niveau de la documentation. De ce fait, je suis partie directement sur le terrain afin de mieux comprendre cette nouvelle pratique qui est la « thérapie avec le cheval » (TAC). J'ai eu la chance de rencontrer l'une des seules thérapeutes avec le cheval de la région, elle m'a ouvert les portes de son univers. Au travers d'observations personnelles lors de quelques séances de thérapie, j'ai décidé que cela ne me suffisait pas pour connaître réellement cette pratique. Je suis donc partie au cœur de cet univers durant tout un été en tant que guide accompagnatrice en thérapie avec le cheval. J'ai participé à tous les camps qui étaient organisés durant l'été et j'ai, de ce fait, vécu, ressenti et compris ce qu'est la thérapie avec le cheval pour les enfants et adultes en difficulté physique, psychique et mentale. Je n'ai découvert qu'une facette de cette pratique au travers d'une thérapeute et de la population qu'elle accueille mais il me reste encore bien des découvertes à faire dans d'autres milieux.

¹ L'abréviation AS sera utilisée tout au long de ce travail pour alléger le texte. Elle recouvre les assistants sociaux et assistantes sociales.

Durant ma première période de formation pratique en service social, il m'est arrivé d'aborder le sujet de la TAC. C'est lors d'une discussion autour des chevaux avec une assistante sociale que j'ai parlé de la TAC. C'est de là que mon questionnement sur le travail social et la thérapie avec le cheval a émergé.

J'avais trouvé intéressant de voir qu'à la suite de notre discussion elle a pensé à la proposer lors d'un entretien avec un usager. J'ai alors pensé que l'ignorance de l'existence de cette pratique est un frein à son utilité et son utilisation. Si les AS avaient connaissance de cette pratique, ne la proposeraient-ils pas plus facilement ? Ou en ont-ils déjà connaissance mais certains aprioris les freinent dans leurs démarches ? C'est suite à cet échange que mon idée de travail de bachelor m'est venue à l'esprit.

De ces premières investigations, j'avais gardé une certaine frustration quant au manque d'ouvrages et de connaissances sur le sujet. C'est pourquoi, j'ai souhaité poursuivre mes recherches sur la TAC dans mon travail de bachelor. Cette fois-ci, par contre, je me suis focalisée principalement sur le travail en réseau.

Je désirais approfondir les notions de travail en réseau, d'identité professionnelle, de champs professionnels, d'interprofessionnalité, de collaboration, d'enjeux institutionnels et les divers aspects qui définissent le travail des thérapeutes et travailleurs et travailleuses sociales.

Mon métier d'assistante sociale me permettra de venir en aide aux personnes en difficultés. Je pourrais les aider au travers de l'écoute, de démarches administratives diverses et d'objectifs visés. Les personnes avec qui je vais collaborer feront peut-être partie de la population accueillie également en thérapie avec le cheval.

Le rôle des AS consiste notamment à participer aux bilans de réseaux dans les institutions afin d'organiser et valider des objectifs posés au préalable. Partant de là, comment les AS perçoivent-ils la TAC et l'intègrent-ils dans leur pratique ? Je souhaiterais aborder cette thématique en définissant les rôles et fonction des AS ou d'un point de vue plus général des travailleurs et travailleuses sociales, pour ensuite les comparer avec ceux du thérapeute avec le cheval. De ce fait, je pourrais observer si une collaboration est envisageable, sous quelle forme et surtout quels en seraient les bénéfices pour les usagers.

On peut se demander pourquoi le cheval comme outil thérapeutique. Comme le souligne Aubard (2007, p.118), le cheval permet « *de canaliser l'agressivité et particulièrement à l'égard des enfants et des adolescents. La masse et la force du corps du cheval procurent une fonction apaisante et rassurante.* » Ce constat rejoint ce que j'ai perçu lors des camps en thérapie avec le cheval. Le cheval est un être non jugeant et qui permet aux personnes d'avoir la sensation de ne pas être jugées. Le cheval est un être vivant qui ressent des émotions et peut manifester son mécontentement. De ce fait, si un enfant montre de l'agressivité à son égard ou souhaite entrer en contact avec lui par la force, il va très vite déchanter. Cela permet

de faire naître une forme de respect envers le cheval que l'utilisateur percevra comme une forme de respect mutuel qui lui permettra de progresser dans ces compétences telles que la confiance en soi, l'estime de soi, l'autonomie notamment.

« Le cheval est un bon maître, non seulement pour le corps mais aussi pour l'esprit et pour le cœur. » (Xénophon, cité par Aubar, 2007 p.117)

La thérapie avec le cheval prend son sens avec le contact du cheval qui est précisément défini dans ce paragraphe :

« Le cheval est un objet de soins, d'alimentation, de pansage, de manipulations d'un espace à un autre. Il devient alors un support possible de projections des expériences vécues du sujet dans son propre corps et dans sa relation à l'autre. Le cheval peut être pensé en termes de contenant. En tant qu'être vivant, il est le support privilégié d'une circulation émotionnelle. L'image du cheval contient une force, une puissance, une liberté qui permettent la réactivation des images internes paternelles mais elle peut aussi renvoyer au contenant maternel en terme de chaleur, de portage, de bercement et d'odeurs » (Aubard, 2007, p.118)

A travers cette définition, la thérapie avec le cheval, ou plutôt le contact avec le cheval que l'on y retrouve, ne s'assimile clairement pas au simple fait de monter à cheval.

D'un point plus personnel, j'ai pu constater la multiplicité des méthodes utilisées en TAC. Je tiens avant tout à souligner que j'utilise ce terme de manière générale afin d'englober une pratique qui n'est pas unique. J'entends par là, qu'il existe plusieurs formes, approches, méthode d'utilisation et de pratique de la thérapie avec le cheval. Suite à mes recherches précédentes, j'ai même constaté que le simple contact avec le cheval était déjà une forme de thérapie. C'est pourquoi, je ne définirai pas la thérapie avec le cheval de manière précise car ce n'est pas le thème principal de ma recherche. Je vais plus me centrer sur son utilisation et les liens avec le travail social dans le cadre de réseaux interprofessionnels.

3 Motivations

Ayant moi-même été dans la méconnaissance et le doute d'un apport du cheval en tant que « *thérapeute* » je me rends compte de l'image qu'on peut en avoir. Etant cavalière, j'ai également l'habitude des remarques faites par les personnes n'étant pas dans le domaine. Ce recul me permet de mieux comprendre la vision des gens concernant le cheval.

De cette réflexion naît mon envie de résoudre le problème de la méconnaissance du rôle et de la fonction de la TAC dans le domaine du travail social. Je souhaite rendre visible cette pratique tout en laissant libre choix aux lecteurs de s'en faire leur propre opinion. Au départ, je souhaitais visibiliser et expliciter la TAC. Au fur et à mesure de mes recherches, ce travail s'est concentré sur la compréhension du réseau interprofessionnel, la TAC n'en étant qu'une illustration.

Mes recherches ont visé à mener une réflexion sur une possible ou déjà existante collaboration entre les thérapeutes et les travailleurs et travailleuses sociales, sur les apports de cette collaboration pour les bénéficiaires.

Le monde des thérapeutes est différent de celui du travail social. De manière générale, il existe des divergences de points de vue et la collaboration ne se réalise pas facilement. Ceci, je l'ai constaté durant mes périodes de formation pratique. S'il existe assurément des différences, ne peut-on repérer des similitudes inexplorées ?

En tant qu'assistante sociale en formation je souhaitais créer des outils afin d'interagir au mieux avec les thérapeutes avec le cheval et de favoriser la collaboration interprofessionnelle. Tout ceci, dans le but de viser un bien-être pour l'utilisateur, qu'il vive en foyer ou à domicile.

4 La problématique

Tout d'abord, il est nécessaire de souligner que le travail en réseau met en lumière la question de l'interprofessionnalité. En effet, la thérapie avec le cheval fait partie d'un champ professionnel bien distinct de celui du travail social. Elle appartient au champ professionnel des thérapeutes qui ont une vision de l'accompagnement différente et utilisent d'autres outils dans leur pratique. De plus, notons que, dans le cas de la thérapie avec le cheval, un être vivant est utilisé comme outil de travail. Les travailleurs sociaux, quant à eux, sont issus d'une formation assez similaire sur le fond bien que les spécificités divergent en fin de formation selon le choix d'orientation. En effet, au sein même du champ professionnel des travailleurs sociaux nous distinguons des orientations différentes : service social, éducation sociale et animation socioculturelle.²

L'interprofessionnalité met en avant deux réalités professionnelles distinctes. La situation est perçue de manière différente par chacun des acteurs en jeu. Cependant, tou·te·s travaillent dans le but d'améliorer la vie du bénéficiaire avec parfois des objectifs similaires qui ne sont pourtant pas mis en place avec la même approche.

Pourtant le plus grand problème naît des divergences d'opinions et des différentes pratiques. Ce problème relève non pas des derniers éléments cités précédemment puisqu'il est enrichissant de trouver des pratiques différentes, mais plutôt de la collaboration. Ainsi, c'est vraiment la notion de collaboration pour autant qu'elle existe qui pourrait être étudiée afin de résoudre le problème de base.

L'identité professionnelle se construit au travers des formations théoriques et pratiques. Par conséquent, la formation et ses apports théoriques influencent directement la manière d'agir et de penser du professionnel ; également les expériences pratiques et l'inscription dans un réseau de personnes issues du même champ vont jouer un rôle dans la construction de cette dernière. En outre, des éléments comme la personnalité, le caractère de chacun et le parcours personnel ne doivent pas être écartés de la construction de l'identité professionnelle.

Enfin, une des caractéristiques du travail social (mais aussi thérapeutique) est qu'il s'inscrit dans une pratique en collaboration ou en réseau. Si cela paraît simple, presque naturel de prime abord, la réalité semble plus complexe. En effet, le travail en réseau dans un contexte marqué par l'interprofessionnalité et des identités professionnelles distinctes pose un certain nombre de difficultés tant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires.

² Je n'aborderais pas cette dernière catégorie durant mon travail de bachelor par choix d'échantillon de recherche

Ainsi, au travers de l'exemple de la thérapie avec le cheval³, je souhaite approfondir les axes suivants :

- Comment le champ professionnel qui s'insère dans une notion d'*interprofessionnalité* se construit-il dans la réalité du terrain ? Comment influence-t-il le travail des acteurs auprès du bénéficiaire et crée-t-il des effets négatifs de par d'éventuelles lacunes au niveau de la collaboration ?
- Qu'est-ce que *l'identité professionnelle* de chaque acteur ? Comment est-elle construite ? Quelle est son influence dans la pratique professionnelle et dans le travail en réseau ? Comment cette identité est-elle perçue par le professionnel concerné et par les autres travailleurs ?
- Quel type de *travail en réseau* est mis en place dans l'échantillon étudié ? Comment est-il perçu par chaque acteur ? Pour quels impacts positifs et négatifs dans la vie du bénéficiaire ?

4.1 Question de recherche :

Le choix de cette thématique a donné naissance à la question suivante :

« Comment l'assistant·e social·e peut accompagner le bénéficiaire dans son projet individuel à travers l'exemple de la thérapie avec le cheval ? »

4.2 Hypothèses de recherches :

« Les problèmes rencontrés par les professionnel·le·s dans le travail en réseau sont en lien avec l'appartenance à des champs différents. »

« La complexité engendrée par l'interprofessionnalité et les identités différentes engendrent des malentendus au niveau du rôle de chacun. »

« Les différentes identités des acteurs sociaux et thérapeutiques engendrent des lacunes dans la communication et donc des effets négatifs pour le bénéficiaire. »

« Le manque de cohésion dans le travail en réseau fait perdre du temps à tous les acteurs et est néfaste pour le bénéficiaire. »

« Les outils proposés par chacun des acteurs sont trop différents et ne sont pas mis en commun ce qui crée de l'incompréhension pour le bénéficiaire. »

³ Je me suis intéressée au cas de la thérapie avec le cheval. Cependant, on peut supposer que ces questionnements pourraient être élargis à toute autre forme de thérapie utilisée dans le champ de l'intervention sociale.

5 La méthodologie

5.1 Terrain et population

La collaboration interprofessionnelle au sein d'un réseau est centrale dans mon questionnement. Dans le cas qui m'intéresse, ce réseau doit être constitué des acteurs suivants : un·e thérapeute avec le cheval, un·e assistant·e (rattaché·e à un service social ou une curatelle), un éducateur ou éducatrice sociale, des membres de la famille et bénéficiaires. Initialement, le terrain propice à ma recherche serait idéalement le lieu de travail de deux thérapeutes avec le cheval : l'une qui travaille à son propre compte et qui reçoit des personnes en thérapies venant de manière privée et l'autre qui est rattachée à une institution. L'idéal serait que dans le domaine du privé la thérapie se soit mise en place dans le réseau primaire de la personne, soit par les parents soit par elle-même ; que dans le domaine du professionnel, la thérapie provienne d'une discussion avec les travailleurs sociaux du réseau de la personne. Ces deux terrains permettraient de dégager deux champs de recherches : celui du réseau primaire (familles, amis, etc.) et celui du réseau secondaire de la personne (travailleurs sociaux, médecins, thérapeutes, etc.). Ainsi, la construction des deux types de réseaux propres à chaque bénéficiaire pratiquant la thérapie avec le cheval dans le privé ou dans le domaine institutionnel pourrait être évaluée. En ce qui concerne les bénéficiaires, il serait essentiel que l'un d'eux soit institutionnalisé, les autres caractéristiques n'étant pas déterminantes. Afin de reprendre la notion d'interprofessionnalité, il faudrait idéalement interviewer des travailleurs intervenant dans un même réseau.

Finalement, les perspectives d'entretiens réalisables ont interféré entre le terrain/population prévus et réels. En effet, un réajustement a eu lieu entre le projet déposé et la mise en place des entretiens. Les deux terrains prévus se sont transformés en un seul terrain avec une seule thérapeute interviewée qui travaille au sein d'une institution. Cette thérapeute avec le cheval a cependant deux mandats. Elle travaille autant pour les personnes résidant dans l'institution de son employeur que pour des personnes externes qui pratiquent uniquement la thérapie. Finalement, il est d'autant plus riche d'avoir les deux points de vues réunis dans une même personne. Le terrain s'est donc dessiné autour de la thérapeute avec le cheval. L'institution m'a ouvert ses portes afin de prendre en compte la population, les travailleurs sociaux et les thérapeutes qu'elle comprend. Dans un premier temps je souhaitais prendre en compte également les familles mais cette institution ne collabore pas de manière spécifique avec le réseau primaire. De ce fait, cette partie de l'échantillon a été mise de côté mais sera toutefois abordée au travers du récit des interviewé·e·s. L'institution en question se situe en Suisse Romande et elle accueille des personnes atteintes dans leur santé psychique. Elle prend en compte l'aspect hébergement et occupationnel au travers de divers ateliers. Elle assure également un suivi socio-éducatif et un suivi médical.

Je me suis ensuite rendue dans un service de curatelle et dans un service social spécialisé dans ce type de population afin de mener mes deux interviews avec les assistantes sociales. Cela m'a également permis d'ajouter à ma palette de recherche deux terrains bien spécifiques.

5.2 Technique utilisée

Pour mener à bien mes recherches, j'ai utilisé une méthode qualitative au travers d'entretiens semi-directifs afin de comprendre comment le travail en réseau est perçu par mon échantillon. Les interviews ont eu pour but de comprendre le processus, leurs savoirs et les représentations que les personnes interrogées ont du travail en réseau. L'avantage des entretiens réside dans le fait de pouvoir garder l'authenticité du vécu des intervenants reçus et retravailler leurs savoirs au travers de mes interprétations personnelles. Cependant, l'inconvénient est de mettre en place les entretiens de manière adéquate afin d'éviter de se disperser et perdre le cadre. L'objectivité est presque impossible à garder quand nous sommes à la place du chercheur.

J'ai utilisé les entretiens semi-dirigés pour interviewer mon échantillon. Pour ce faire, j'ai préalablement formulé des questions ouvertes puis créé une grille thématique qui m'a ensuite servi d'outil. Les questions principales de la grille étaient organisées dans un ordre logique mais ce dernier n'a pas forcément été respecté en fonction de mes interlocuteurs. J'ai également utilisé un schéma de représentation du travail en réseau fait par chaque interviewé-e selon sa perception afin de diriger l'entretien d'après sa vision. La co-construction de ce schéma a permis l'élaboration d'un contenu travaillé de manière active. Cela consistait à une mise en pratique d'un exercice permettant à l'interviewé-e de se centrer sur le sujet au travers d'un exercice concret. Le fait de mettre en avant sa vision du travail en réseau en construisant son propre schéma permet d'analyser en même temps sa pratique et visualiser ce qu'il en ressort sur papier.

J'ai également utilisé un enregistreur afin que l'entretien se déroule le plus naturellement possible. J'entends par « naturellement » un dialogue ouvert avec des échanges qui ne sont pas coupés par l'écriture des récits. En effet, je ne peux être disponible et à l'écoute de la personne si je dois prendre des notes. Ce choix s'est donc principalement fait afin de parvenir au mieux à créer un lien avec l'interviewé-e. La grille des thématiques avec des mots-clés et un système de coches, notes et remarques afin de définir ce qui avait déjà été abordé avait pour but d'éviter de perdre le regard et le lien avec l'interviewé-e.

5.3 Echantillon

5.3.1 Profils

Les choix des profils des personnes⁴ interviewées dans mon échantillon ont été co-construits avec la direction de l'institution. En effet, elle a, dans un premier temps, fait un sondage auprès des professionnel·le·s et bénéficiaires de son institution. Ensuite, elle m'a fait un compte-rendu et aperçu des possibilités qui correspondaient aux profils recherchés. Nous avons ensuite défini quels membres du réseau seraient interviewés. Il était important pour moi que les personnes soient en lien au sein du réseau. Mon échantillon est donc constitué d'une thérapeute avec le cheval, une éducatrice sociale, deux résident·e·s, une curatrice et une assistante sociale.

5.3.1.1 Profils institutionnels⁵ :

- Une thérapeute formée en thérapie avec le cheval que je nommerai Eva. Elle travaille au quotidien au sein de l'institution pour personnes souffrant de troubles psychiques et avec des personnes provenant d'autres milieux non institutionnels. Elle a deux rôles bien distincts auprès des bénéficiaires.

S'ils sont internes à l'institution, elle a uniquement un rôle de thérapeute. Dans cette situation, elle effectue uniquement un retour écrit. Ce retour écrit est ensuite repris durant les réunions de réseau par la personne référente.

S'ils sont externes, elle a un rôle de référente au sein du réseau. C'est elle qui organise, coordonne, recueille les informations et anime les réseaux des bénéficiaires. De par ses deux fonctions, elle a donc deux visions fort intéressantes du travail en réseau.

- Une éducatrice sociale en début de carrière que je nommerai Nathalie. Elle s'occupe au quotidien d'un petit groupe de résident·e·s dont fait partie Max, l'une des personnes interviewées. Elle accompagne les résident·e·s dans leurs tâches de vie quotidienne et est leur référente au sein de l'institution. Son rôle est de mettre en place les objectifs, de faire le lien entre les professionnel·le·s et avoir un suivi régulier individuel avec les usagers dont elle a la référence. Elle met également en place les réunions de réseaux : prise de contact, animation des réunions.
- Nathalie a aussi de grandes responsabilités administratives dans le suivi des bénéficiaires.

En effet, c'est elle qui collecte toutes les informations le/la concernant pour en faire un bilan. Ensuite, Nathalie le retransmet aux autres professionnel·le·s. De par son rattachement à l'institution, elle doit garder une éthique professionnelle en lien avec le cahier des charges.

⁴ Par souci d'éthique et de confidentialité, je précise que tous les noms utilisés sont des noms d'emprunt.

⁵ Il s'agit des profils des personnes rattachées à l'institution

Le rôle décrit, ci-dessus, lui paraît logique puisque c'est elle qui rencontre les bénéficiaires le plus souvent. Sa vision de la construction du travail en réseau et de ses fonctions reflète donc sa réalité au quotidien dans les faits.

- Un résident que je nommerai Max. Max est atteint de troubles psychiques, il vit dans l'institution au quotidien et participe à plusieurs ateliers dont celui de la thérapie avec le cheval. Notons que son attachement à la vie institutionnelle est perceptible. De par sa façon de parler, nous comprenons tout de suite que c'est sa maison et qu'il y vit au quotidien.

5.3.1.2 Profils hors institution :

- Une jeune assistante sociale qui ne travaille pas sous mandat⁶ et que je nommerai Gaëlle. Elle travaille dans un service social spécialisé. Gaëlle reçoit les personnes en difficultés soit dans son bureau soit à leur domicile selon leurs besoins. Ce sont eux qui font appel aux différents services, sauf s'il s'agit d'un placement en institution. Pour les placements, il peut arriver que ce soit les membres du réseau qui décident de le mettre en place en collaboration avec Gaëlle.
- Une assistante sociale qui est curatrice et qui travaille sous mandat auprès des personnes institutionnalisées ou non que je nommerai Marianne. Elle travaille depuis plusieurs années dans le service de curatelle de sa région et a vu sa pratique professionnelle changer depuis l'entrée en vigueur le nouveau droit de protection de l'adulte. De ce fait elle reçoit des mandats plus spécifiques qui définissent sa marge de manœuvre.
- Une jeune bénéficiaire qui est autonome au quotidien et participe à plusieurs thérapies proposées par l'institution citée ci-dessus. Je la nommerai Elsa. Elle pratique principalement la thérapie avec le cheval qui est son choix personnel.

Je tiens également à souligner mon parcours quant au choix des personnes interviewées. Dans un premier temps, j'ai rencontré les personnes rattachées à l'institution ainsi qu'Elsa qui était sur place ce jour-là. Ensuite, j'ai revu ces interviews tout en ayant une réflexion sur les entretiens complémentaires qui pourraient apporter du sens à ma recherche. Suite à la retranscription des entretiens et des données recueillies, il me paraissait essentiel, du fait que les AS ont un grand rôle à jouer, d'interviewer une assistante sociale et une curatrice. Concernant l'interview des membres de la famille, la possibilité ne s'est finalement pas présentée, suite aux difficultés que cela comporte.

La question quant au fait d'intégrer un membre du corps médical s'est posée à plusieurs reprises. Cela aurait été intéressant d'en tenir compte mais ma recherche n'en tient pas compte initialement.

⁶ Les personnes viennent, de manière générales, de leur propre volonté et avec des demandes spécifiques.

5.3.2 Déroutement des entretiens

Durant les entretiens au sein de l'institution, j'étais dans un bureau qui avait été réservé pour l'occasion. La direction a organisé les rendez-vous le même après-midi. Je me suis donc rendue une seule fois sur le terrain pour ces interviews spécifiques.

Lors de mon arrivée, on m'a conduit dans le bureau qui se situait à l'étage où j'étais seule puis on m'a indiqué le numéro de téléphone d'urgence s'il y avait un quelconque problème. Je suis donc restée tout l'après-midi dans le bureau afin de mener mes quatre interviews. J'ai tout d'abord interviewé Elsa avec qui l'entretien a un peu débordé au niveau timing. Ensuite, j'ai reçu la thérapeute avec le cheval, l'éducatrice sociale et finalement Max le bénéficiaire résident de l'institution, dont l'interview a été écourtée en raison de sa fatigue.

Je garde un souvenir marquant de ma première interview du fait que c'était « *un test* ». Je devais prendre mes marques, m'organiser au mieux et tester ce que j'avais préparé. Les entretiens suivants étaient mieux organisés et je me sentais plus sereine quant à leur mise en œuvre. Je me sentais plus présente avec les interviewé·e·s et moins focalisée sur le contenu. Pour les entretiens complémentaires, ils se sont à chaque fois déroulés dans le bureau des professionnel·e·s directement sur le terrain.

6 Le réseau selon les acteurs

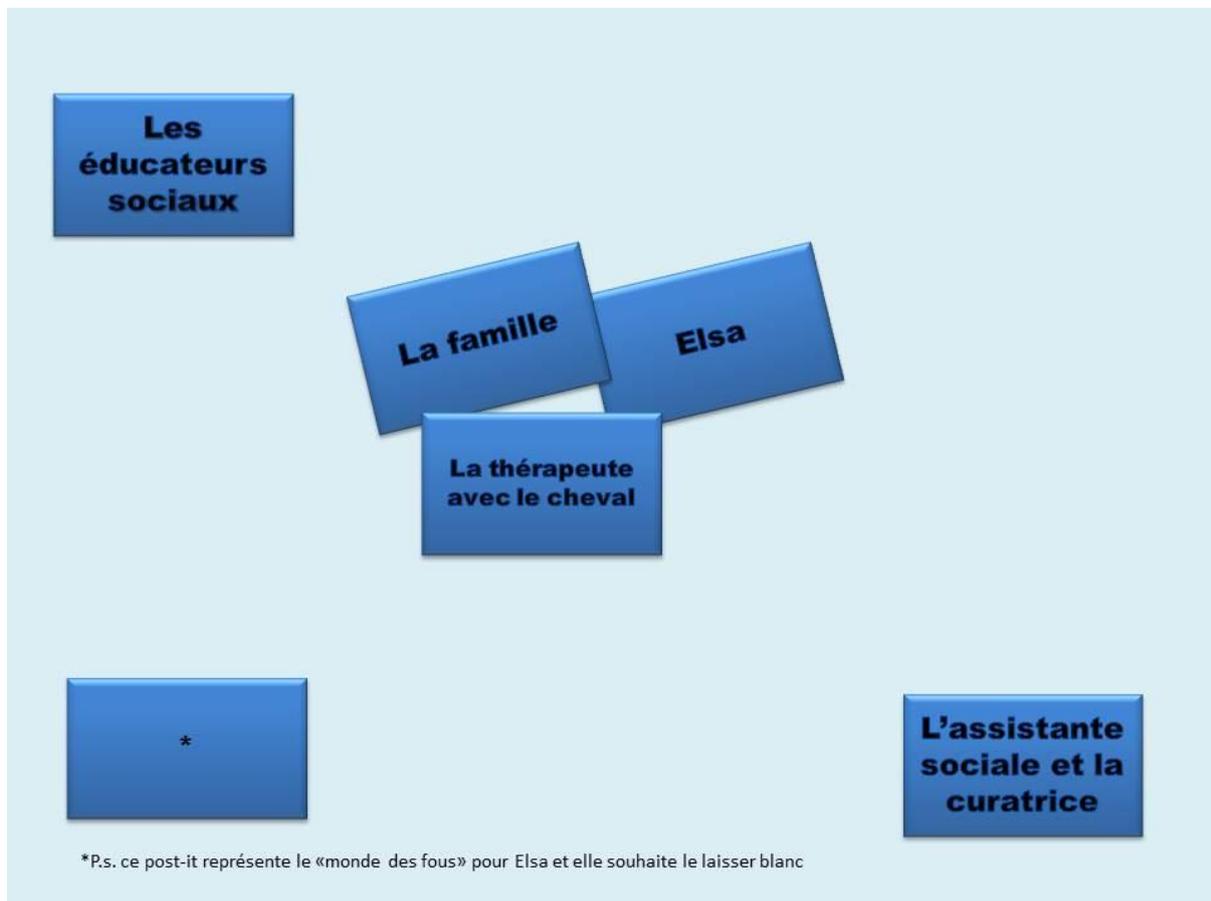
6.1 Introduction

L'analyse des interviews est un travail de longue haleine. Il s'agit tout d'abord d'un travail de retranscription, de mise en commun et d'analyse qui donne ensuite lieu à de nouvelles perspectives parfois déstabilisantes. Chaque personne a une vision différente du travail social, de la thérapie avec le cheval et des bénéficiaires. A travers l'analyse de la perception du réseau, de ces acteurs et des liens entre eux, nous pourrions voir ressortir des similitudes et différences notoires qui permettent de répondre à la problématique et plus exactement à la question de recherche.

6.2 Les bénéficiaires

6.2.1 Le point de vue d'Elsa

Figure 1 : le réseau selon Elsa



Elsa est une jeune femme ne souhaitant pas faire partie du système institutionnel et le revendique fortement durant nos échanges. Sa posture était décontractée et nos échanges détendus. Elle s'est tout de suite sentie à l'aise car elle est de nature extravertie et parle beaucoup. Le diagnostic posé par ses médecins et sa famille n'est pas accepté selon ses propos recueillis, c'est pourquoi je me réjouissais de connaître son point de vue sur le travail en réseau.

Son schéma représente la position d'Elsa par rapport à ce qu'elle nomme « *le monde des fous* », c'est-à-dire l'institution et les résidents, symbolisés par le post-it blanc.

Elle se place au centre du schéma, ainsi que sa famille et la thérapeute avec le cheval. Les professionnel·le·s sont par contre situé·e·s aux extrémités de l'espace à disposition. De par une interprétation de l'utilisation des espaces du schéma, on peut supposer qu'Elsa trouve que la famille n'est pas assez présente.

En ce qui concerne le réseau d'Elsa, elle me l'annonce en début d'entretien comme manquant. Elle me disait ne pouvoir compter que sur elle-même. De son point de vue du moins, les ressources en cas de problèmes personnels semblaient lacunaires.

Au fil de l'entretien, nous avons repris ensemble la notion de réseau qui n'est pas la même pour les professionnel·le·s que pour les bénéficiaires. Elsa s'est donc repositionnée pour ensuite affirmer qu'elle peut compter sur les professionnel·le·s pour certains aspects bien que parfois manquant pour les problèmes personnels. En effet, Elsa ne semblait pas pouvoir définir son réseau et les rôles de chacun de manière instinctive. Cela lui a demandé un temps de réflexion. Toutefois, la thérapie avec le cheval est au centre de son réseau puisqu'elle est définie comme essentielle à son bien-être et à son équilibre. De plus, la thérapeute avec le cheval est sa référente et c'est elle qui coordonne les réseaux. Elle m'a d'ailleurs confié, en fin d'entretien, qu'elle trouvait les rencontres de réseau bénéfiques : « *je le vis comme un objectif et cela permet d'avancer* »

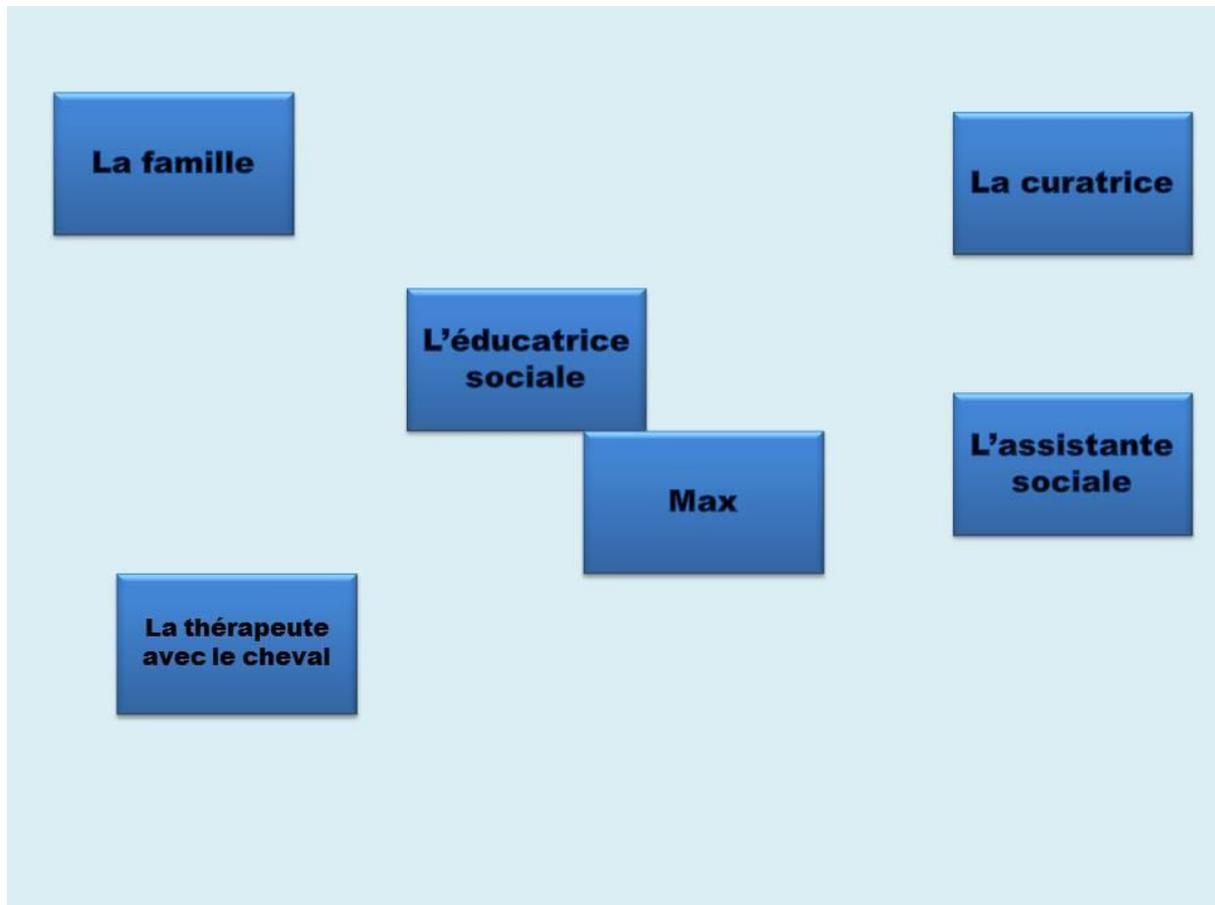
Lorsque des changements interviennent au sein du réseau, que les professionnel·le·s changent, elle le vit comme une difficulté à surmonter. Le fait de devoir à nouveau expliquer sa situation de vie personnelle à des inconnus et créer de nouveaux liens est vécu comme une épreuve par Elsa.

Elle relève également un manque de disponibilité de la part de son assistante sociale qui est moins présente que sa curatrice. Elle avoue cependant comprendre cette situation mais elle souhaiterait la voir au moins une fois par année à son bureau en dehors des bilans. Elle dit également ne pouvoir compter que sur elle-même pour les difficultés qui relèvent du privé. Cela ne démontrerait-il pas un manque de liens de confiance avec les professionnel·le·s ?

Les objectifs d'ateliers sont assez similaires à ceux repris durant les bilans de réseaux de manière générale. Tous les membres de son réseau sont présents durant les rencontres ; excepté sa famille. Ceci démontre la distinction entre le réseau professionnel (secondaire) et le réseau perçu par la personne (primaire, dont la famille fait partie). Durant les rencontres elle parvient bien à se positionner et en ressort avec un sentiment positif.

6.2.2 Le point de vue de Max

Figure 2 : le réseau selon Max



On comprend, au travers de cet entretien, que Max a une place au sein de l'institution représentant un système bien intégré et un mode de vie bien spécifique. En effet, il vit avec d'autres personnes atteintes dans leur santé psychique et se décrit comme faisant partie de ce système institutionnel. Max n'avait aucune notion du terme « réseau », de ce fait j'ai dû la travailler avec lui au préalable. J'ai donc simplifié mon jargon durant l'entretien. Dès lors, je remarque un écart notable entre le jargon des professionnel·le·s et celui des bénéficiaires. Les bénéficiaires sont totalement intégrés et comprennent-ils les éléments abordés en réseau ?

Par conséquent, ma grille de questions thématiques n'était pas réellement accessible pour Max. Je l'ai donc guidé et coaché pour la représentation schématisée, ce qui n'était tout de même pas concluant.

Cela ne démontrerait-il pas une forme de pouvoir institutionnel, lieu dans lequel il est rattaché et n'est donc plus réellement acteur et actif dans son réseau. Max sait qu'il va rester dans l'institution, il n'y a donc pas réellement d'enjeu durant les réseaux sauf si sa situation devait se péjorer et le placement devait être réévalué.

Au centre du schéma, on le voit au côté de son éducatrice référente. Dans la même diagonale nous retrouvons la famille en haut sur la gauche, finalement assez proche de l'éducatrice. Ensuite, de l'autre côté, il place l'assistante sociale ainsi que la curatrice un peu plus haut et les définit dans un même pôle. C'est-à-dire, peu présentes dans le réseau mais plus présente pour d'autres aspects pour ce qui est

de la curatrice. La thérapeute avec le cheval se trouve en bas à gauche, dans la même ligne que la famille. Pour ce schéma, nous ne pouvons pas réellement prendre en compte les notions de distances, puisque j'ai dû placer certains post-it moi-même selon ses indications. Sa fatigue ne lui permettait pas d'être dans le moment présent. Il était également affecté psychologiquement lors de notre entretien, ce qui ne lui a pas permis d'être actif durant ce dernier. Mais finalement, l'aurait-il plus été un autre jour ? Je ne le saurai jamais.

Ainsi, la personne la plus proche de lui sur son schéma est sa référente qui est éducatrice au sein de l'institution et qui le côtoie le plus régulièrement. La thérapie lui tient vraiment à cœur. Max apprécie de s'y rendre et ressent les effets positifs de cette dernière. D'ailleurs, les moments les plus participatifs durant notre entrevue ont eu lieu lorsque j'abordais la thérapie avec le cheval. Le reste du temps, il était comme éteint.

6.2.3 Similitudes :

La première similitude se retrouve dans le paradoxe entre le langage des professionnel-le-s et le langage des usagers ; j'ai été surprise de voir mon vocabulaire se réorienter assez rapidement. Pour les deux bénéficiaires, j'ai dû modifier mon langage ou alors détailler le sens des termes au fil de l'entretien pour pouvoir enlever le malaise et entrer en communication avec eux à un même niveau. Je profite de cela pour soulever un nouveau questionnement : les bénéficiaires ont-ils vraiment conscience de ce qui se passe durant les réunions de réseau ? Comprennent-ils le langage des professionnel-le-s ? Les professionnel-le-s sont-ils attentifs à cela ?

Tous deux m'ont exposé leur perception concernant la place de leur famille, qui est essentielle à leurs yeux bien que conflictuelle⁷. Je note également que pour les deux personnes, la famille n'est pas intégrée dans les bilans de réseaux. Il semblerait que, dans les deux cas de figure, la place de la famille au sein de l'institution ne soit pas prépondérante. Cette dernière semble pourtant primordiale pour les bénéficiaires. L'intégration des familles permettrait donc un certain rééquilibrage et partage des savoirs.

Tous deux perçoivent la thérapie avec le cheval comme essentielle à leur bien-être et apportant une évolution à plusieurs niveaux. La gestion des émotions, la vision de leur maladie et le processus d'acceptation ne sont que mieux vécus. Le rapport aux autres, les capacités à entrer en relation avec les autres, à assumer des responsabilités et une certaine autonomie sont renforcées.

Le travail en réseau est complexe pour les bénéficiaires. Tous deux ont éprouvé des difficultés à en parler. De ce fait, il ressort pour les deux participant-e-s un manque de clarté quant au rôle des AS. La place et le rôle des curateurs semblent un peu mieux définis puisque le suivi est plus poussé au quotidien.

⁷ Il existe un conflit de valeurs entre les bénéficiaires et leur famille quant à la vision de chacun-e de la maladie et la manière de la vivre et de communiquer au quotidien.

6.2.4 Différences :

La vision de chacun face à un environnement pourtant similaire démontre qu'ils ne perçoivent pas l'institution de la même manière. Elsa perçoit l'institution et les résidents comme quelque chose de négatif qu'elle préfère fuir. Au contraire, Max qui vit au quotidien comme résident au sein de l'institution a plutôt exprimé un sentiment d'appartenance à l'ensemble institutionnel.

La construction du réseau n'est pas la même pour Max et Elsa : le premier a une éducatrice sociale comme référente tandis que la deuxième a une thérapeute avec le cheval comme référente.

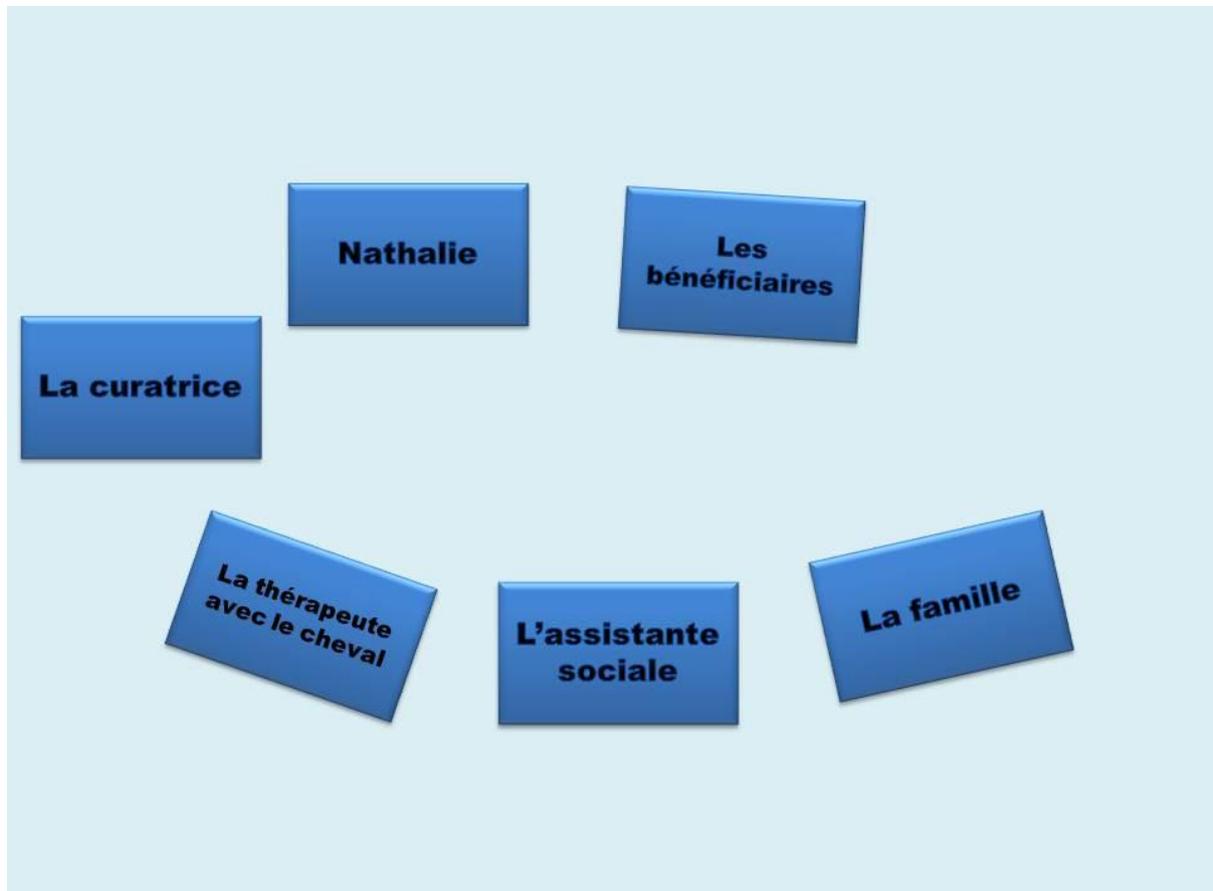
En outre, les objectifs fixés ne sont clairement pas les mêmes pour les deux personnes. Les objectifs d'Elsa ne sont que thérapeutiques alors que ceux de Max relèvent à la fois du champ professionnel thérapeutique et du champ professionnel du travail social. En travail social, les objectifs sont spécifiques au développement personnel et dans des tâches de la vie quotidienne en communauté avec les autres résidents ou durant les activités proposées.

6.3 Les professionnel·le·s

6.3.1 Education sociale

6.3.1.1 *Le point de vue de Nathalie*

Figure 3 : le réseau selon Nathalie



L'éducation sociale est l'une des branches du travail social qui permet de passer la plus grande partie du temps auprès des bénéficiaires. Comme Nathalie passe ses journées de travail sur le lieu de vie des résident·e·s, son point de vue sur la formation des réseaux est très proche de celui des résident·e·s. Ils s'influencent mutuellement au quotidien.

En début d'entrevue, on ne le voit pas sur son schéma, mais elle s'était placée au centre comme la professionnelle qui coordonne tout. Puis, elle s'est ravisée et s'est placée dans le cercle qu'elle a créé avec les autres. Cela démontre la masse de responsabilités qu'elle endosse en premier lieu avec ensuite une notion de bénéficiaire placé avec elle au centre comme une équipe qui avance ensemble.

Elle explique que le travail en réseau est important au sein de l'institution puisqu'elle met un point d'honneur à la place des usagers et de l'atteinte de leurs objectifs. Les réseaux se font une fois par année en grand comité (une douzaine de personnes dont le domaine médical et parfois la famille si une demande est faite) afin d'évaluer le placement de la personne et en plus petit comité (réseau professionnel) plusieurs fois par année. Elle voit également, une fois par semaine, chacun·e des bénéficiaires pour faire un bilan avec eux.

Elle m'explique que chaque élément abordé au sujet du bénéficiaire avec les membres du réseau lui est retransmis ensuite. Sinon elle côtoie la thérapeute avec le cheval quand elle lui transmet les objectifs réalisés durant les séances qui seront repris durant les réunions de réseau sans sa présence. Elles ne se rencontrent pas forcément si ce n'est de manière informelle. Elle explique que les AS sont parfois les personnes qui parlent le moins durant les réunions de réseau.

Durant l'entretien, elle a fait une belle prise de conscience vis-à-vis de la thérapie avec le cheval. Elle s'est rendue compte que dans sa pratique professionnelle, elle ne connaît pas ce qui est fait en thérapie avec le cheval ; comment les objectifs sont travaillés concrètement. Elle souligne également le fait que la thérapeute n'est pas présente durant les réseaux pourtant ses objectifs sont repris. Elle avoue avoir suivi la présentation de la thérapie avec le cheval lors de son engagement mais se rend compte qu'elle ne connaît finalement pas la réalité du terrain et a une vision simple de tout ce qui pourrait pourtant être rendu visible. Elle émet ensuite la possibilité d'améliorer la collaboration et parler plus en détails des objectifs de chacune. Elle a pris conscience que cela pourrait améliorer la qualité de vie et le suivi du bénéficiaire.

Le bénéficiaire qu'elle a placé à côté d'elle sur le schéma est la personne la plus importante à qui elle donne toujours la parole en premier dans les réseaux. Elle perçoit les bilans de réseau comme quelque chose de stressant pour le bénéficiaire surtout que parfois il peut être constitué de douze personnes et des thèmes personnels sont abordés qui ne concernent pas forcément tout le monde.

6.3.2 Service social

6.3.2.1 *Le point de vue de Marianne*

Marianne met un point d'honneur à la construction du réseau. Lorsqu'elle reçoit les bénéficiaires lors des premiers entretiens elle prend un temps pour déconstruire⁸ le réseau avec la personne, trouver les lacunes et les points positifs puis elle reconstruit un nouveau réseau solide avec la personne. Au fur et à mesure de son expérience professionnelle elle s'est construit un réseau de professionnel·le·s avec qui elle collabore. Ce qui facilite le travail en réseau.

Le schéma du travail en réseau n'a pas été mis en place du fait que l'entretien a été réorienté. En effet, comme l'entretien n'a pas été enregistré, il a été organisé légèrement différemment, le schéma n'a pas servi d'amorce. Le travail en réseau fait partie du quotidien de Marianne et lui permet d'intervenir au mieux auprès de ses bénéficiaires. Elle souligne toutefois que la mise en place du réseau et son organisation incombent au terrain qui reçoit les autres intervenants. De ce fait, elle trouve normal que plusieurs corps professionnels aient ce rôle à jouer.

Son travail en réseau est très structuré. Marianne prend soin de communiquer les informations à tous les membres et vice versa. Les e-mails groupés sont pour cela un bel outil de travail. Par téléphone, seul un·e des intervenant·e·s entend son discours et les autres membres du réseau n'auront alors peut-être pas les mêmes informations, ce qui risque de péjorer la collaboration.

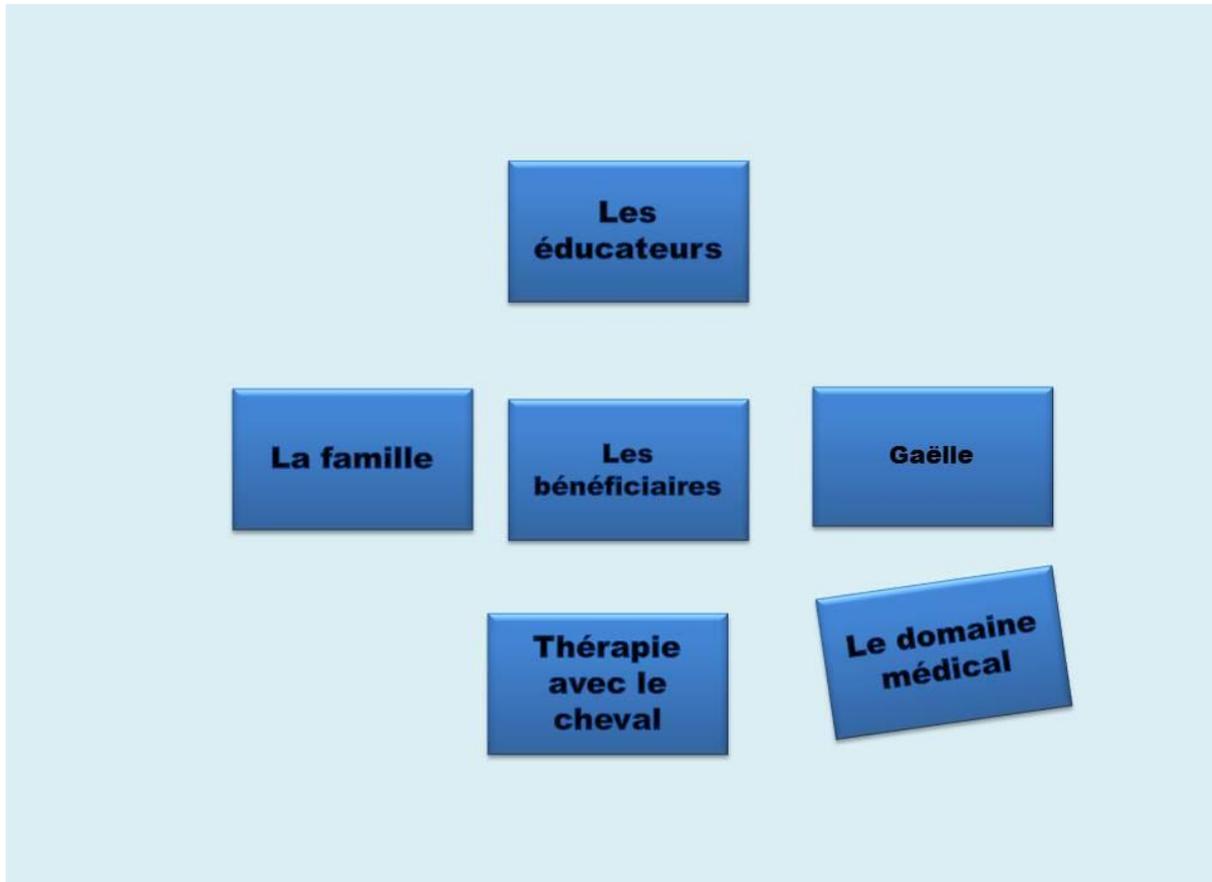
Marianne me dit qu'il est assez complexe de collaborer en interprofessionnalité. En effet, le jargon, les méthodes et la formation créent des écarts de compréhension. Les thérapeutes, selon elle, se rapprochent encore assez bien des travailleurs sociaux, la collaboration est assez accessible. Cependant, avec le corps médical, les divergences d'opinion, la hiérarchie et la communication sont moins accessibles et créent des lacunes dans le suivi des bénéficiaires.

La thérapie avec le cheval lui est inconnue, cependant elle est ouverte aux nouveautés et aux projets de collaboration qui pourraient être créés. En effet, elle-même utilise les animaux dans le dialogue avec ses bénéficiaires afin de créer des liens plus facilement avec eux. Elle m'explique que le fait de parler des animaux des bénéficiaires, ou leur passion pour ces derniers est une passerelle vers le respect mutuel et la création du lien de confiance.

⁸ Prise de temps pour déconstruire le réseau du bénéficiaire afin de l'analyser pour ensuite en ressortir les aspects positifs à conserver et qui font avancer les personnes et les aspects négatifs à modifier.

6.3.2.2 *Le point de vue de Gaëlle*

Figure 4 : le réseau selon Gaëlle



Gaëlle est une assistante sociale qui perçoit le travail social comme essentiel au bien-être du bénéficiaire en premier lieu et faisant partie de son travail au quotidien. Selon elle, le réseau est mis en place par la personne qui côtoie le plus souvent le bénéficiaire au quotidien. De ce fait, elle ne coordonne pas souvent les réseaux elle-même. Elle est consciente qu'elle n'intervient pas souvent durant les rencontres de réseaux dont le but est par exemple l'évaluation du placement. Elle ne côtoie pas la personne au quotidien et ne se sent pas en mesure d'émettre son avis sur le placement. Elle ne reçoit pas les personnes avant les entretiens et ne les a parfois jamais vues avant du fait qu'elle ne travaille pas depuis longtemps dans le service.

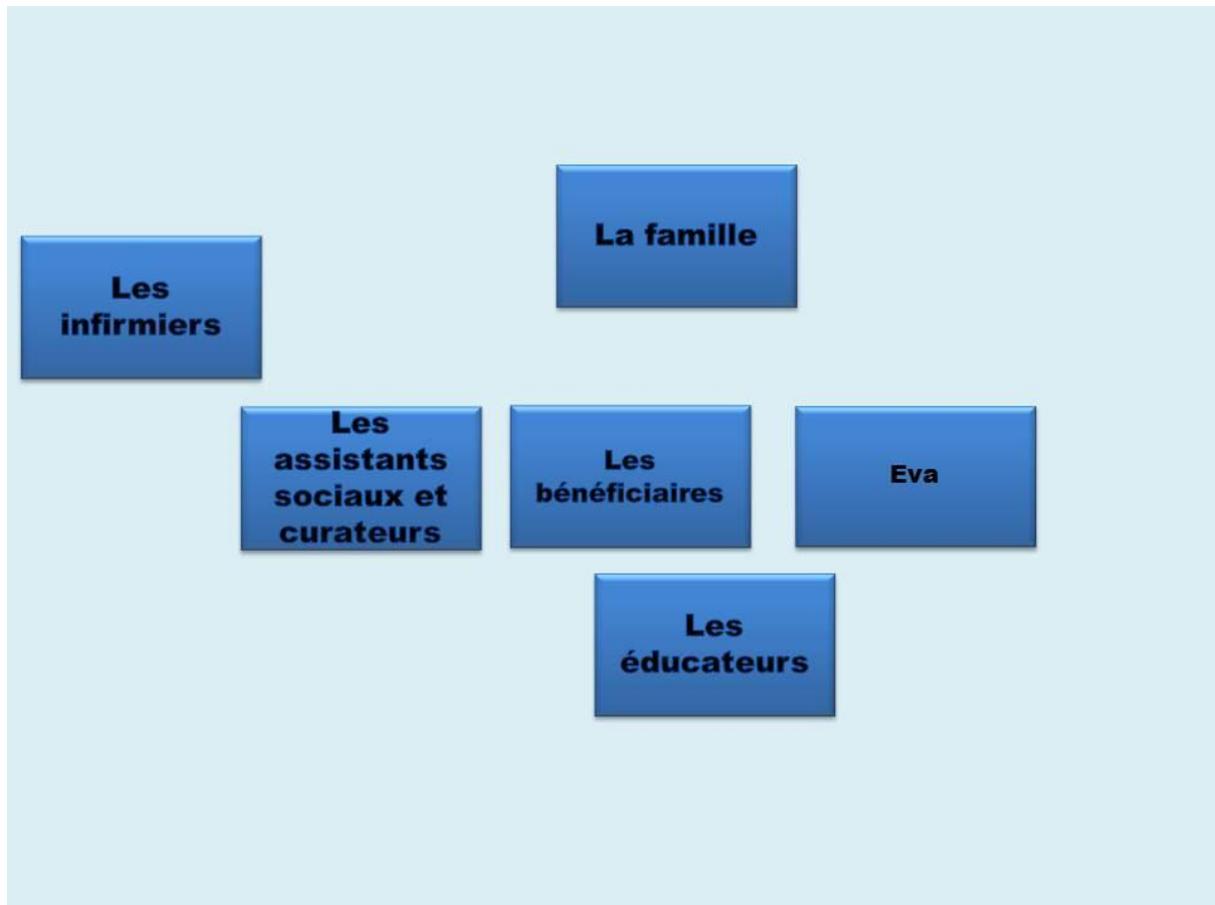
Le travail en réseau est complexe avec certains partenaires et elle trouve parfois difficile de se positionner et être entendue en tant qu'assistante sociale. Son rôle consiste à revaloriser le bénéficiaire durant les entretiens s'il passe au second plan, toutefois cela n'est pas toujours évident quand elle ne connaît pas bien le bénéficiaire.

Jusqu'à présent, elle n'a pas rencontré de thérapeute avec les chevaux ni de bénéficiaires qui suivent cette thérapie. Elle aura un réseau dans peu de temps pour Max qui suit cette thérapie.

6.3.3 Thérapie avec le cheval

6.3.3.1 Le point de vue d'Eva

Figure 5 : le réseau selon Eva



Eva a deux casquettes au sein de l'institution. Elle joue parfois uniquement le rôle de thérapeute avec le cheval pour les résident·e·s et le rôle de référente pour les bénéficiaires externes. Lors de l'entretien, Eva a commencé à décrire son schéma quand elle n'est pas référente. Au cours de la discussion, le schéma a évolué vers une description des situations où elle est référente.

Cependant, elle place dans les deux cas le bénéficiaire au centre, puis elle-même et l'assistante sociale /curatrice sur la même ligne, l'éducatrice en bas et la famille en haut pour le résident externe. Pour les internes, elle avait placé l'éducatrice à la place de l'assistante sociale.

Ses propos sont intéressants à analyser puisqu'elle a deux visions différentes en ce qui concerne sa place au sein de l'institution. Elle se positionne assez à l'écart dans les situations où elle n'est pas référente et au contraire très rattachée au bénéficiaire dans l'autre situation. Elle ne participe pas aux bilans de réseau mais ne fait qu'un compte-rendu à l'éducateur ou l'éducatrice référente qui est repris ensuite durant l'entretien. Tandis qu'elle est proactive quand elle est référente et s'occupe de la mise en place du réseau, du recueil des informations et mène les réunions de réseau. De ce fait, il lui incombe également les tâches administratives.

Elle précise que le lien que les bénéficiaires ont avec les curateurs est plus fort qu'avec les AS. Elle explique que ce serait une bonne porte d'entrée pour des

changements positifs vis-à-vis des bénéficiaires que les travailleurs sociaux connaissent mieux ce qui se fait en thérapie avec le cheval.

6.3.4 Les différences :

Les différentes visions de soi et des autres professionnel·le·s ainsi que des bénéficiaires représentent clairement un point important à relever.

Les différences se situent également au niveau de la perception des objectifs. Chaque professionnelle met en place des objectifs tout en se rendant compte qu'ils ne sont pas forcément mis en commun avec les autres membres du réseau.

6.3.5 Les similitudes :

Je constate qu'en fonction des bénéficiaires, le cahier des charges est similaire pour la thérapeute avec le cheval et l'éducatrice sociale qui ont toutes deux le rôle de référentes. Pourtant, quand la thérapeute avec le cheval n'a pas un rôle de référente, la différence est marquante. En effet, dans ces situations-là, elle n'est pas conviée aux réunions de réseau.

Chaque professionnelle est également d'accord de dire que le travail en réseau avec la famille est lacunaire. Il pourrait être amélioré et permettrait de mieux connaître les bénéficiaires et avoir un meilleur suivi.

Les professionnelles en travail social sont toutes d'avis qu'il serait bénéfique à l'usage d'approfondir leurs connaissances sur la thérapie avec le cheval et être ainsi ouvertes à de nouvelles pistes. De son côté, la thérapeute avec le cheval pense de même.

De manière générale, les AS sont tenu·e·s à l'écart dans le schéma et semblent peu présent·e·s.

6.4 Synthèse

Il existe un paradoxe entre la vision du travail en réseau perçu et vécu par les professionnel·le·s et les bénéficiaires. En effet, le fossé creusé entre ces deux visions tend à démontrer des zones d'ombres quant à la bonne marche du suivi des bénéficiaires. L'identité de chacun·e des acteurs identifiés ci-dessus nous montre à quel point la vision de chacun vis-à-vis de son rôle est différente de celle des autres acteurs envers lui. Pour illustrer cela, je vais prendre l'exemple des travailleuses sociales qui ont fait ressortir la place du bénéficiaire au centre avec un grand champ d'action durant les réunions de réseau. Cependant, en amont, nous avons les bénéficiaires qui revendiquent une certaine difficulté à s'exprimer durant des réunions de réseau où un grand nombre de personnes interfèrent dans leur vie. Ces faits peuvent être mis en lumière de manière théorique au travers des propos de Thierry Tourte qui démontre que : « *L'analyse syntagmatique du mot « réseau » dessine en effet un univers lexical conséquent, la multiplicité et la diversité des contextes requérant son usage générant un nombre important de signifiés. Même limitée à la sphère du travail social, la figure du réseau reste protéiforme et se développe dans plusieurs directions* » (Tourte, 2011). Il tend à démontrer la

complexité du travail en réseau à l'échelle du travail social qui sous-entend des modalités de coopération et des organisations de travail singulières comme il le dit. Ajoutez donc à cela, la vision du travail en réseau des bénéficiaires et des thérapeutes expliquée ci-dessus et imaginez-en le paradoxe. Je vais y revenir de manière plus précise plus tard dans mon travail.

L'enquête de terrain m'a confrontée à une vision plus terre à terre. En particulier la différence entre le monde des bénéficiaires et celui des professionnel-le-s qui a été un constat difficile à accepter pour moi. Cependant, je suis ravie de voir qu'il y a matière à travailler et que derrière les lacunes se ressent une envie d'avancer et de se remettre en question. Voir une éducatrice faire un si grand chemin en une heure dévoile toutes les possibilités qui pourraient être mises en place si la collaboration était améliorée.

7 Identité

7.1 Identité professionnelle

Il est intéressant de comprendre ce que signifie l'identité professionnelle et ses enjeux au quotidien pour les professionnel·le·s, puisque cette dernière influence leur environnement de travail.

Je parlais plus haut de l'identité professionnelle comme un facteur de complexité. Claude Dubar le souligne également sous un autre point de vue théorique qui me paraît essentiel : « *la question centrale, pour le sociologue abordant un « terrain » quelconque, devient celle de la manière dont ces acteurs s'identifient les uns les autres. Cette question est inséparable de la définition du contexte d'action qui est aussi contexte de définition de soi et des autres* » (Dubar, 2014, p.54)

Comme le précise Dubar, chacun·e possède sa vision non pas uniquement des autres acteurs mais aussi de la situation. Cette dimension ne doit pas être oubliée. En effet, il démontre que « *cela implique des intérêts et des valeurs, des positions et des prises de position* » (Dubar, 2014, p.55). Ainsi, cet auteur souligne également que la perception des choses qu'a chaque acteur s'appuie non seulement sur une certaine vision du contexte mais aussi des acteurs évoluant dans ce contexte. Autrement dit, la situation est subjectivement définie par les acteurs. C'est exactement ce que je retrouve dans la pratique professionnelle observée.

Sur le terrain, le constat est assez flagrant. Le recueil de données parmi trois échantillons institutionnels différents nous donne une large palette de descriptions et analyses. D'un côté, nous avons une institution qui accueille des personnes atteintes dans leur santé psychique au quotidien ou pour des moments d'activités avec un mode de fonctionnement et une éthique propre aux valeurs qu'elle met en avant. Dans cette institution évoluent une direction, des travailleurs et travailleuses sociales, des éducateurs et éducatrices sociales, des infirmiers et infirmières, des thérapeutes, des maître·sse·s socio-professionnel·le·s, etc. Le personnel a un bagage théorique et pratique acquis avant de venir s'inscrire dans ce mode de fonctionnement et s'en imprégner. Les professionnel·le·s fonctionnent au quotidien avec des règles décrites dans un cahier des charges et des directives inculquées par la direction. A cela s'ajoute le bagage personnel et le caractère de chacun·e des acteurs et actrices. Cette fourmilière agit dans le but de venir en aide aux bénéficiaires. Les deux terrains d'où proviennent les autres travailleurs et travailleuses sociales comprennent leur propre manière de fonctionner également.

Ainsi, le constat est sans appel. Les institutions influencent la direction, ce qui a un effet sur le personnel, et ensuite sur le réseau et les bénéficiaires. Ces influences peuvent être positives mais parfois négatives lorsqu'elles sont mal interprétées. L'interprétation ici mentionnée consiste à analyser comment les acteurs et actrices s'identifient eux-mêmes et identifient les autres dans cet ensemble donné. De plus, chacun·e interprète de manière différente son rattachement au sein de l'institution

ainsi que son investissement. Tout cela s'articule avec une vision bien distincte des situations vécues.

Par ailleurs, les représentations sociales de chaque professionnelle de l'échantillon sont illustrées en regard de la théorie comme: un « *corpus organisé de connaissance et une des activités psychique grâce auxquelles les hommes rendent la réalité physique et sociale intelligible, s'insèrent dans un groupe ou un rapport quotidien d'échanges, libèrent les pouvoirs de leur imagination* ». (Serge Moscovici, cité par Tourte, 2011, p.123)

On comprend dès lors l'importance qui doit être accordée à la place que chacun-e accorde et donne aux autres acteurs et actrices dans le réseau. Nous l'avons vu, les dimensions identitaires de Dubar sont cruciales pour comprendre les relations au travail.

7.2 Dimensions identitaires et modèles de relation au travail

Claude Dubar, dans son ouvrage *La socialisation* définit trois dimensions identitaires qui sont le champ d'investissement, les normes de comportement et les valeurs issues du travail.

Ces dimensions permettent de constituer les identités au travail et sont les indicateurs permettant de dégager quatre modèles de relation au travail : retrait, fusion, négociation et affinité. Ces modèles de relation au travail sont influencés par notre milieu culturel, notre sexe, notre âge et notre degré de formation.

7.2.1 Le champ d'investissement

- Le champ d'investissement (« accès au pouvoir ») permet de distinguer les types impliquant l'investissement dans le travail (modèles « négociateur » et « promotionnel » et, à un degré moindre, « affinitaire ») de celui caractérisé par un accès au pouvoir dans le non-travail (modèles du « retrait ») et de celui associé à un nonaccès dans aucun champ des modèles (modèle « fusionnel ») ;(Dubar, 2014, p.115)

Revenons à notre échantillon de travailleurs et travailleuses sociales. Lors de son engagement chacun-e a amené avec lui/elle une éducation, une culture, une sensibilité différente, un âge, un bagage, un sexe, un vécu différent. Cette personne perçoit le monde à sa manière et définit des objectifs en fonction de cette vision. Les objectifs se construisent également au travers de ses attentes. C'est ce que Dubar nomme « son champ d'investissement personnel ». Est-ce que le ou la professionnel-le engagé-e a pour but de gravir les échelons, de progresser dans sa pratique professionnelle sur un plan personnel, de mettre en place des projets pour faire évoluer l'institution ou toucher un salaire à la fin du mois et ne pas s'investir ? L'optique dans laquelle arrive notre professionnel-e va, dans le quotidien, influencer son comportement auprès des autres acteurs mais surtout sa relation avec les bénéficiaires.

Si j'analyse mon échantillon au travers des propos de Dubar, je constate que le champ d'investissement met l'accent principalement sur le bien-être des usagers et la pratique professionnelle de chacun·e. Le terme « accès au pouvoir » ne semble pas correspondre à l'optique dans laquelle progressent les acteurs en jeu. Dans l'ensemble, ils correspondent plus, si je devais choisir, à un modèle « affinitaire » ou « fusionnel ».

7.2.2 Les normes de comportement

- Les normes de comportement relationnel sont ainsi désignées : individualisme (modèle du « retrait »), unanimisme (modèle « fusionnel »), solidarité et rivalité démocratique (modèle « négociateur »), séparatisme (modèle « affinitaire ») et intégration et soumission (modèle « promotionnel ») (Dubar, 2014, p.115)

Les personnes interrogées ont un discours bienveillant bien que critique vis-à-vis des autres membres du réseau. Toutefois, je tiens à nuancer mon utilisation du mot « critique » en le définissant comme constructif. Chaque interviewée qui émettait une critique prenait le temps de justifier le mode de fonctionnement décrit dans un contexte de pouvoir et normes institutionnelles.

C'est pourquoi, il me semble essentiel de souligner ici que les normes de comportement ne sont pas entièrement initiées par les professionnel·le·s mais bien guidées ou même parfois faussées par le pouvoir institutionnel qui influence la manière propre à chacun·e de penser. Si je devais vous illustrer cela, je comparerais le discours d'une personne fraîchement engagée et son discours après quelques années de pratique dans la même institution.

Mon analyse tend à montrer que les professionnelles interviewées relèvent d'un modèle « négociateur » qui tend à mettre en avant la solidarité et le respect de chacun·e; sans prendre en compte la notion de rivalité. De manière générale, je pense que le travail dans le domaine du social est propice à un respect mutuel que l'on ne retrouve pas dans d'autres domaines. A titre d'exemple, le domaine médical semble être une grande source de conflits pour les travailleurs et travailleuses sociales. Cependant, mon échantillon d'étude qui s'inscrit dans le champ de la thérapie vise les mêmes aspirations dans la plupart des cas, ce qui permet une cohésion des pratiques professionnelles.

7.2.3 Les valeurs

- Les valeurs issues du travail sont les suivantes : économique (la personne des chefs) pour les « retraitistes », statuaire (la règle mais aussi la masse) pour les « fusionnels », la créativité (le métier mais sans l'expertise) pour les « négociateurs », les personnes (du chef et des collègues) pour les « affinitaires » et un mixte des valeurs précédentes (la règle et la personne des chefs pour les « promus ». (Dubar, 2014, p.115)

Nous retrouvons ici nos « négociateurs » qui font preuve d'une créativité qui porte sur la construction des valeurs institutionnelles mais surtout sur leur mise en pratique. En effet, chaque professionnel·le arrive avec ses valeurs personnelles qui s'inscrivent généralement dans l'institution dans laquelle il décide de s'engager. Les propos recueillis nous amènent à une ligne de conduite pour chacune des institutions. Cependant, je note une envie de se remettre en question quant à la mise en pratique des valeurs et du fonctionnement intra et interinstitutionnel.

J'ose m'avancer dans ces propos en m'appuyant sur les exemples concrets des interviewées ayant fait un chemin d'autocritique de leur pratique professionnelle tout en y intégrant leurs valeurs profondes ainsi que leurs efforts à fournir pour avancer vers une amélioration.

7.3 Rôle au sein de l'institution

Pour mieux situer les rôles perçus, il est nécessaire de comprendre comment Dubar définit l'identité professionnelle.

- « *Reconnaissance de l'identité par et dans l'investissement relationnels des individus...Ce processus implique une transaction qui peut-être conflictuelle entre les individus porteurs de désirs d'identification et de reconnaissance et les institutions offrant de statuts, des catégories et des formes diverses de reconnaissance et les institutions offrant des statuts, ...* » (Dubar, 2014, p.115)

Les dimensions et modèles de Dubar nous permettent seulement de décrire le rôle de chacun·e au sein de l'institution.

Les différentes institutions où travaillent les personnes interviewées définissent les rôles de ces dernières qui ensuite s'imprègnent de l'ambiance de travail et le mettent en place de manière différente. Il y a ceux qui s'y plient et adhèrent de manière à reproduire les mêmes schémas, ceux qui sont en conflits de valeurs avec certains concepts et qui tentent au quotidien de le démontrer au travers de leur pratique professionnelle. Il y a ceux qui se sentent/sont rattachés à l'institution et ceux qui au contraire tendent à devoir dessiner leur place continuellement. Une organisation de professionnel·le·s ou même simplement d'individus dans un même lieu est source de conflit. Ce qui est normal. La question est de savoir ce qu'on en fait ? Est-ce une force pour faire avancer les choses ou alors une faiblesse ?

Les professionnelles de l'échantillon ont elles aussi leurs propres aspirations. Elles évoluent à leur rythme au travers de leur parcours professionnel et avec leurs envies personnelles tout en étant influencées par l'institution. Le pouvoir institutionnel peut être perçu de manière différente: soit on pense qu'il permet une certaine cohésion, uniformisation des pratiques, soit on peut penser qu'elle freine la créativité des professionnel·le·s qui « entrent dans un moule ». N'oublions pas que le caractère des personnes en fait tout de même beaucoup. De notre côté, nous pouvons distinguer trois organisations différentes : l'organisation d'hébergement et d'accueil des

bénéficiaires, l'organisation de travail sous mandat et l'organisation de la mise en place et le suivi des placements.

7.3.1 L'organisation d'hébergement et accueil des bénéficiaires

Cette organisation met en avant la reconnaissance de l'identité des professionnel-le-s au travers de leur manière de suivre les bénéficiaires. L'institution impose une manière de fonctionner quant au suivi, comptes rendus à exposer et objectifs à atteindre pour chacun des résidents. Les objectifs fixés pour les bénéficiaires incluent également le travail fourni en amont pour aider les personnes à y parvenir. Cela sous-entend que la reconnaissance par les pairs professionnels se réalise durant les bilans de réseaux. Durant ces bilans, les professionnel-le-s constatent les progrès de leurs usagers et ressentent une certaine fierté de les voir progresser et d'y avoir contribué. Toutefois, si le bilan est négatif, on peut imaginer une certaine déception de leur part.

7.3.2 L'organisation de travail sous mandat

Le nouveau droit de protection de l'adulte met en avant de nouvelles directives quant au suivi des usagers par les curateurs et curatrices. Auparavant, les bénéficiaires étaient suivi-e-s au quotidien dans un ordre global. Désormais, les curateurs et curatrices reçoivent un mandat spécifique comportant des points bien précis et ne peuvent intervenir que dans ce cadre. Dans notre enquête, la curatelle d'accompagnement a été évoquée. Elle « *est instituée, avec le consentement de la personne qui a besoin d'aide, lorsque celle-ci doit être assistée pour accomplir certains actes. Si l'accompagnement peut être fourni par l'entourage ou des services sociaux, il n'y a pas de place pour une curatelle d'accompagnement. La curatelle d'accompagnement est la mesure la moins incisive. Le curateur n'a pas le pouvoir de représenter la personne ou d'administrer ses biens. La curatelle d'accompagnement ne limite pas l'exercice des droits civils de la personne.* » (Guide social romand, 2014). Ainsi, concrètement le curateur ou curatrice ne pourrait pas représenter la personne au niveau juridique ou prendre des décisions à son encontre sans son consentement. Selon ce type de mandat, Marianne ne pourrait en principe pas initier un placement forcé, sauf si ce dernier est réévalué. Ceci illustre que l'organisation ou l'institution limite le champ d'action des curateurs et curatrices. Marianne trouve cela plus éthique de laisser un maximum de liberté à la personne. Elle trouve également qu'un travail plus structuré et défini dans le champ des possibles permet de se protéger en tant que professionnelle. D'autres penseront peut-être que l'introduction du nouveau droit de protection de l'adulte n'a pas amélioré la situation des personnes concernées et la pratique professionnelle.

Cependant, la reconnaissance de l'identité de curateur se manifeste au travers du mandat mis en place et des attentes du mandataire. La reconnaissance, on l'imagine, se fait donc dans le bilan du suivi des usagers quant à la mesure de curatelle et les objectifs en lien qui ont pu être fournis. Ainsi l'aspect d'aide sous contrainte rend la relation entre le curateur ou la curatrice et la personne concernée

plus complexe. N'oublions pas que contrairement au domaine de l'éducation, le temps passé avec les bénéficiaires est restreint. Cet aspect rend la communication et la création de lien parfois plus complexe : du fait que les personnes sont « obligées » d'avoir une mesure de curatelle. La reconnaissance que Marianne retrouve durant les bilans de réseaux pourrait être discutée. Est-ce qu'elle se sent concernée par les faits quotidiens de son usager en institution ?

7.3.3 L'organisation de la mise en place et le suivi des placements

L'une des facettes du travail de Gaëlle est de procéder aux mesures de placement et au suivi des personnes institutionnalisées. Parfois, les placements sont nécessaires afin de mettre la personne en sécurité et cela relève d'un travail sous mandat dans le sens où la personne ne vient pas voir Gaëlle et ses collègues de manière volontaire. En ce qui concerne plus spécifiquement le travail en lien avec les placements dans l'institution de notre échantillon. Gaëlle est consciente que son investissement quant au suivi des personnes placées n'est pas aussi actif que ce que j'imaginai au préalable. Ainsi, les éducateurs et éducatrices qui côtoient les personnes au quotidien sont plus présent-e-s dans l'application et la mise en œuvre du projet de placement. Pour le mandat de placement demandé par l'institution où travaille Gaëlle, une multitude de démarches administratives doit être effectuée au détriment de la qualité du suivi lui-même. Ainsi, la personne concernée n'a pas forcément créé de lien réel avec les AS qu'elle ne voit qu'une ou deux fois par année et dont les questions peuvent être très personnelles. Parfois, je pense que le sens de l'administratif n'a pas de lien ou de but réel pour aider la personne, bien au contraire. Cela est susceptible de péjorer une relation déjà fragile, ce que j'observe par ailleurs dans ma propre pratique. Ici, je n'ai pas perçu une réelle reconnaissance dans le travail que Gaëlle effectue pour les placements de ce type. Elle m'avoue ne pas dire grand-chose durant les bilans de réseau car elle ne se sent finalement pas concernée, dans le sens où elle ne connaît finalement pas assez le quotidien de la personne pour être en mesure d'évaluer son placement, même si cela peut relever de son rôle. C'est pourquoi elle tend à aller dans le sens des autres professionnel-le-s. On peut supposer qu'il s'agit d'une des sources du manque d'investissement perçu par les bénéficiaires de la part des AS.

Ce manque d'investissement n'est pas voulu, mais est plutôt la conséquence d'une part d'un certain pouvoir institutionnel et, d'autre part, d'un rôle professionnel marqué également par un manque de temps pour la mise en place du suivi. Ce manque de temps, soulignons-le, est également en lien avec les exigences administratives actuelles qui traversent le travail social. Finalement où est la reconnaissance du travail fait par Gaëlle ? N'existe-t-il pas un conflit de valeurs caché sous une acceptation de travailler ainsi puisque c'est ce qui est demandé ? N'oublions pas que dans ce cas, l'institution suit également des règles données qu'elle doit ensuite transmettre aux professionnel-le-s.

7.4 La collaboration

Cette notion s'inscrit de manière logique dans la théorie à la suite des éléments précédents. En effet, comment pouvons-nous imaginer une identité professionnelle se créer sans la collaboration d'autres identités professionnelles afin de parvenir à des buts.

Pour introduire la notion de collaboration, je souhaite reprendre la définition de Sainsaulieu dans l'ouvrage de Claude Dubar qui dit :

«La notion « d'acteur de soi » renvoie non pas à un simple rôle passager sur une scène provisoire mais à un investissement essentiel dans des relations durables qui mettent en question la reconnaissance réciproque des partenaires. » (Sainsaulieu cité par Dubar, 2014, p.115)

Comme il le dit si bien, l'investissement de soi est un point de vue essentiel en tant que professionnel·le investi·e. Cette notion sous-entend ce que l'on peut espérer dans le travail en réseau. Cela paraît utopique mais possible. Est-ce le cas dans la réalité ? L'énergie est-elle utilisée uniquement pour le bénéficiaire ou aussi pour la collaboration professionnelle telle que citée ci-dessus ?

Pour répondre à ces questions, relayons les propos de chacun·e des professionnelles de manière individuelle.

7.4.1 La thérapeute avec le cheval

Eva exerce au sein d'une institution dans laquelle elle est géographiquement située à l'écart du lieu de vie. Dans son discours, Eva sous-entend ne pas se sentir rattachée à l'institution telle que l'est, par exemple, l'éducatrice sociale interviewée en regard d'une structure sociale pour personnes en situation de troubles psychiques. Eva collabore au quotidien avec d'autres thérapeutes avec le cheval qui sont venu·e·s la rejoindre. Eva communique quotidiennement avec le personnel soignant et les travailleurs et travailleuses sociales présent·e·s au sein de la structure durant les pauses (discussions informelles). Parfois elles échangent à propos des bénéficiaires mais cela relève également de discours informels. Elle nous livre son souhait de visibiliser au maximum la thérapie avec le cheval auprès des travailleurs et travailleuses sociales. Toutefois, les deux casquettes portées par Eva la placent parfois dans le rôle de référente et de ce fait elle organise le travail en réseau autour du bénéficiaire. Elle est actrice au sein de l'institution pour évaluer l'activité qu'elle propose.

Elle souligne son énergie déjà amenée pour que son métier soit reconnu auprès de l'institution et nous fait part des résultats positifs du chemin déjà parcouru. C'est un travail de longue haleine qui a porté ses fruits et aujourd'hui elle est fière des progrès réalisés et de la collaboration qui se dessine avec les travailleurs et travailleuses sociales. Ils et elles montrent plus d'intérêt et de valorisation de la pratique de cette thérapie mais le chemin est encore long avant d'arriver à ce que j'imaginai possible.

Au travers de cela, on constate que la collaboration est moindre au quotidien, bien que les échanges soient présents. La thérapeute avec le cheval doit se faire une place et visibiliser sa pratique afin que les bénéficiaires soient valorisé-e-s. Son investissement pour être reconnue est grand et l'évolution est notoire car elle est bien intégrée contrairement à d'autres lieux de thérapie avec le cheval que j'ai visités.

7.4.2 L'éducatrice sociale

Nathalie travaille quotidiennement auprès des bénéficiaires. Elle intervient dans le lieu de vie de ces derniers. Nathalie est rattachée au bâtiment principal où travaillent également le personnel soignant et la direction. On y trouve également certains ateliers. Les moments de repas, de pause et les réunions avec les membres du réseau ont aussi lieu dans ce bâtiment. Son positionnement géographique au sein de l'institution favorise les échanges avec l'ensemble du personnel et des bénéficiaires. Les échanges d'informations formels et informels émergent principalement de ce lieu de travail, ce qui favorise, à mon sens, la collaboration active entre les différentes personnes présentes dans le bâtiment principal. Autrement dit, il est possible de solliciter des collègues de manière plus accessible et de connaître les bénéficiaires et leurs manières de fonctionner plus en profondeur.

Son investissement auprès des bénéficiaires afin de leur venir en aide dans leur parcours nécessite le soutien de son équipe. Des échanges ponctuels et la rédaction de multiples documents démontrent une création de liens durables et solides qui se mettent en place chaque jour. Tout cela se met en place dans le mode de fonctionnement institutionnel.

7.4.3 L'assistante sociale

Gaëlle s'investit auprès des personnes en difficultés afin de les guider dans les démarches administratives et leur bien-être de vie au travers d'activités organisées. Dans le cadre de ma recherche, je me penche uniquement sur « sa casquette d'accompagnatrice » pour tout ce qui est en lien avec les placements. Son champ d'investissement n'est pas celui qui est le plus développé pour ce mandat comme déjà expliqué auparavant. Ici, dans son cas, nous pourrions remettre en question la reconnaissance réciproque des partenaires dans la tâche qu'elle accomplit. Est-ce que Gaëlle se sent valorisée par les membres du réseau pour son travail ? Est-ce qu'elle se sent également valorisée lors des réunions de réseaux ? Je n'ai pas eu cette impression au travers de ses propos qui expriment une « impression de faire de la figuration » durant les réunions. En effet, comme expliqué plus haut, la tâche d'évaluer le placement n'est pas « adéquate » quand le travailleur ne connaît pas la vie du bénéficiaire au quotidien dans son lieu de vie. De ce fait, Gaëlle est plus spectatrice qu'actrice dans ces situations précises. Est-ce que le rôle de Gaëlle pourrait être revu et ensuite valorisé ? D'un point de vue théorique selon Dubar pour

qu'il y ait relations durables et reconnaissance réciproque, il faut questionner l'investissement personnel. Est-ce que Gaëlle devrait être plus investie et impliquée? A-t-elle peut-être déjà essayé mais les réunions de réseau sur le lieu de vie du bénéficiaire sont fortement influencées par le pouvoir institutionnel qui prend beaucoup de place finalement. Toutefois, la responsabilité qui porte sur Gaëlle devrait être soutenue par un travail en amont sur le sens profond de ce qu'est la collaboration et ses buts. Ceci est un exemple pris au travers de Gaëlle mais il s'applique tout autant aux autres professionnel·le·s.

Marianne a un lien plus privilégié avec les bénéficiaires de par son mandat en comparaison de Gaëlle. Elle collabore donc plus spécifiquement avec les membres du réseau afin d'organiser la vie au quotidien de la personne concernée. De ce fait, elle est certainement plus à l'aise durant les réseaux de par ses connaissances sur les bénéficiaires et leur situation. Cependant, son rôle n'est pas réellement actif durant ce type de réunion également. Elle a donc un rôle de spectatrice. Marianne tout comme Gaëlle ressent le besoin d'intervenir toutefois lorsque le bénéficiaire n'est plus au centre du réseau ou que les membres présents parlent de lui à la troisième personne malgré sa présence.

7.4.4 Exemple théorique de la collaboration entre infirmiers et travailleurs sociaux

À défaut de trouver un ouvrage qui parle de la collaboration entre travail social et thérapie avec le cheval, je me suis intéressée à la collaboration des travailleurs et travailleuses sociales et des infirmiers et infirmières.

Couturier affirme que ces deux catégories de professionnel·le·s se rejoignent au niveau de la pratique et de leur désir de rendre service et d'intervenir qui leurs permet de minimiser les conflits interprofessionnels. Par contre, l'auteur souligne que :

« Les modalités d'action sont, cependant, objet de débats, quoique la plupart du temps fort discrets. Entre autres, les infirmières considèrent les travailleuses sociales comme lentes à intervenir et, à l'inverse, les premières sont considérées comme interventionnistes par les secondes. » (Couturier, 2005, p.72)

D'autre part, le transfert de dossier aux travailleuses sociales se fait seulement quand *« l'infirmière a atteint son seuil de limite de compétence »* (Couturier, 2005, p 73), voire l'a franchi. Ceci démontrerait un *« irrespect des champs disciplinaires »* (Couturier, 2005, p.73)

A travers ce passage on observe un conflit et une déconsidération entre ces deux champs professionnels. Il est aussi montré que des conflits ouverts naissent à causes de non-dits et de manières de fonctionner divergentes. Cela me permet de faire un parallèle avec les travailleurs et travailleuses sociales et les thérapeutes avec le cheval. Il existe certainement des similitudes quant à cet irrespect. Si les infirmières considèrent ainsi les travailleuses sociales et inversement, il est probable

qu'il en aille de même dans les deux champs professionnels concernés par ma problématique.

7.5 Synthèse :

Les échanges informels avec les collègues sont, selon mon enquête, une grande source de reconnaissance réciproque des partenaires. Ces échanges permettent aux professionnel-le-s de se réconforter dans leur pratique professionnelle mais également de se remettre en question et avancer vers une meilleure collaboration qui aboutit finalement à un travail en réseau interprofessionnel. Cependant, il manque peut-être des échanges formels entre les différents champs professionnels afin que chacun-e puisse développer son investissement professionnel, ses objectifs, ses méthodes de fonctionnement qui permettraient la validation des pratiques des un-e-s et des autres. J'entends par-là que la collaboration est essentielle mais parfois négligée.

La comparaison entre le travail fait en thérapie avec le cheval et la manière dont il est perçu par les travailleurs et travailleuses sociales montre un écart important. Cet écart est particulièrement évident à mes yeux du fait que j'ai été plongée dans le quotidien de la thérapie avec le cheval en tant que guide accompagnatrice. Afin d'illustrer au mieux où je veux en venir, je vais reprendre l'exemple de Denis⁹. Denis est un jeune que j'ai vu évoluer en thérapie avec le cheval et développer des capacités d'autonomie, de relations avec autrui, de confiance en soi et de développement personnel qui ne se traduisent pas uniquement par le fait de monter à cheval. Ce jeune était finalement capable de mener des actions telles que les échanges avec les encadrant-e-s et participant-e-s. L'exemple le plus flagrant est que la confiance qu'il a prise au contact du cheval lui a permis de finalement manger tout seul ce qui n'était pas le cas en début du camp. Je reprends cet exemple car j'ai été très choquée de le retrouver dans son lieu de vie institutionnel « attaché » à une chaise avec une bavette et une éducatrice qui lui donnait à manger. Cette image me restera à jamais comme une preuve qu'un manque de collaboration et surtout d'échange au sein d'un réseau qui est peut-être lacunaire peut mettre en péril le développement personnel et l'estime de soi des bénéficiaires. Pour répondre à mes questions ci-dessus, tout en ne faisant pas une généralité, je pense qu'il existe une multitude de réseaux qui dysfonctionnent et péjorent la progression des bénéficiaires.

7.6 L'accompagnement

La notion « d'accompagnement » dans un aspect général se définit selon Maela Paul comme le fait de « *contribuer à faire prendre conscience, nommer, s'approprier ce que chacun a appris, donner sens à la diversité des expériences...dans une expérience d'évolution personnelle et professionnelle.* » (Paul, 2009, p.48)

⁹ Denis est un nom d'emprunt afin de conserver son anonymat

Bien que cette définition semble intrusive, la notion d'accompagnement ne vise pas à juger, vouloir changer la vie de l'autre mais plutôt être l'oreille attentive qui permet de faire face, d'avancer tout en proposant des pistes et des méthodes. Ces méthodes varient en fonction du champ professionnel dont provient l'accompagnant·e. Accompagner au travers de l'écoute permet de mettre en lumière la vie du bénéficiaire, qu'il puisse faire une auto-évaluation qui lui permettra de rebondir et de trouver des solutions de lui-même. Ceci découle de l'opération de décentration « *se projeter en autrui pour observer ses propres œuvres.* » (Piaget cité par Paul, 2009, p.49)

Pour que ce processus d'auto-évaluation se mette en place, il doit passer par une mise en lumière des moments forts et significatifs de la vie de la personne reçue par l'accompagnateur ou accompagnatrice. C'est là qu'on observe l'un de ses rôles principal : écouter, mettre en lumière et ne pas juger. C'est le travail fait par les travailleurs et travailleuses sociales et les thérapeutes au quotidien avec les bénéficiaires qu'ils et elles accompagnent.

Selon Maela Paul (2009), la notion d'accompagnement se retrouve dans une multitude de champs professionnels à toutes les étapes de la vie. Cependant, dans le champ professionnel du travail social, ce terme ne peut pas être mis à l'écart.

L'accompagnement « *désigne tant une fonction qu'une posture, renvoyant à une relation et à une démarche qui, pour être spécifiques, n'en sont pas moins vouées à devoir s'adapter à chaque contexte et chaque matrice relationnelle* » (Paul, 2009, p.54) Cette première ébauche de définition est à rapprocher de la pratique de l'AS. Son accompagnement auprès des usagers consiste à entreprendre des démarches sociales et administratives adaptées à l'histoire de vie et au contexte environnemental et social de chaque personne concernée. C'est pour cela que la notion d'accompagnement fait sens pour moi et me semble centrale dans cette recherche.

Les notions qui se rattachent à celle d'accompagnement, au niveau du travail social, sont celle de « prise en charge », « suivi » et « aide et protection ». Ces notions semblent compréhensibles au niveau théorique et lorsqu'on les lit dans l'article mais d'un point de vue plus pratique m'apparaissent comme plus problématiques quant à la place du bénéficiaire. Est-il obligé de coopérer si on prend le terme de « prise en charge » au premier degré ? Cela pourrait être interprété comme tel mais je modérerai cette notion afin de rattacher ces notions définissant l'accompagnement comme un contrat entre les deux parties (professionnel·le·s du social et usagers) qui permet à chacun·e de respecter l'autre et de garder une certaine éthique, bien que, dans certains domaines du service social, le travail sous mandat tend à un accompagnement non-volontaire donc contraint. Dans ma problématique générale la notion d'accompagnement se retrouve plutôt sous un angle de « suivi » de l'AS dans la pratique de la thérapie avec le cheval de son bénéficiaire qui se fait de manière libre et ouverte et qui s'inscrit dans un réseau de professionnel·le·s créant un réseau

de travail. La notion de « prise en charge » m'apparaît plus dans la prise en charge de l'AS quant au fait de valoriser la pratique de la TAC de son bénéficiaire toujours dans l'idée d'accompagnement. On pourrait y rattacher la notion d'aide et protection au sens de la validation de cette pratique et la valorisation. Cette réflexion prend son sens au travers de la notion qui vise à permettre « *d'investir librement le sens d'une relation qui leur est imposée* » (Eyraud cité par Paul, 2009, p.52). Le bénéficiaire doit se rendre chez son assistant·e social·e mais la forme que cela prend varie en fonction des motivations, de l'investissement de chacun·e et de leur vision de l'accompagnement.

Dans la continuité de mes recherches sur la notion d'accompagnement, je souhaiterais mieux définir la notion d'accompagnement comme posture professionnelle de Maela Paul.

8 L'interprofessionnalité au sein du réseau

La notion de collaboration nous amène ensuite à une notion essentielle puisque reprise, ci-dessus, dans ma problématique : l'interprofessionnalité. Avant même de parler d'interprofessionnalité il faut parler de professionnalité, c'est pourquoi il faut tout d'abord définir les champs professionnels qui seront repris ensuite.

8.1 Les travailleurs sociaux selon Jacques Ion et Bertrand Ravon

Le métier des travailleurs et travailleuses sociales est difficile à définir puisque leur outil principal est la parole. D'emblée, leurs activités tendent à venir en aide aux plus démunie·s de la société. Cette aide se fait de manière différente selon l'orientation professionnelle à laquelle on se rattache : éducation sociale, service social ou animation socioculturelle. Ainsi, par exemple, l'assistant·e social·e reçoit les personnes dans son bureau et les éducateurs ou éducatrices exercent au quotidien au cœur de la vie des personnes. Comme le soulignent Ion et Ravon, les pratiques de travail social « *ne sauraient être aisément mises en mots. Parce que, disent-ils, leur travail n'est ni codifié ni même codifiable ; parce que leurs activités ne sauraient entrer dans des grilles ou dans des normes ; parce que ce qu'ils auraient en propre, ce serait leur capacité constante à s'adapter à la demande, au milieu, au public, à répondre à la diversité des cas et des situations qu'ils rencontrent* » (Ion & Ravon, 2000, p. 54) On perçoit bien la difficulté de les définir.

Jacques Ion et Bertrand Ravon tendent tout de même à penser le travail social au travers des activités suivantes (Ion & Ravon, 2000, p.54):

- Des activités d'investigation
- Des activités de dépannage
- La tenue de permanence
- L'organisation d'activités
- Les actions d'intervention
- Les actions de concentration organisée
- Les temps d'autoréflexion sur la pratique

Ces activités semblent démontrer la difficulté de s'approprier une définition et de la partager avec les autres champs professionnels. C'est pour cela que je vais tenter, au travers des autres aspects théoriques et des entretiens menés, de travailler ces notions alimentées des faits de la pratique. Cette finalité vise à redéfinir le rôle de l'assistant·e social·e lors du travail en réseau et lui proposer une palette d'outils concrets permettant d'accompagner son usager au travers de la TAC.

8.2 La notion d'interprofessionnalité au sein du réseau

« *Fonctionnellement, chaque fois la mise en réseau réalise une économie. Une telle constance fait loi : la liaison n'est pas le malheur : on gagne à s'unir, c'est-à-dire à se déposséder* » Daniel Parrochia

Avant même de parler d'interprofessionnalité qui s'inscrit dans le travail en réseau, il est indispensable de donner une définition du travail en réseau. Selon Barreyre et Bouquet le réseau peut se définir de plusieurs manières différentes. D'un côté, « *le réseau correspond [...] à une mise en lien, par le professionnel, de l'utilisateur avec une personne ou un service potentiellement compétent pour se saisir de la problématique présentée, démarche qui se nourrit des notions de relais et d'entremise.* » (Barreyre & Bouquet, cités par Tourte, 2011, p. 121). D'un autre côté, « *le réseau peut correspondre à l'intégration [...] dans les collectifs professionnels afin de privilégier et d'améliorer la coopération des équipes de travail en mobilisant les notions d'autonomie, de flexibilité et de compétitivité.* » (Barreyre & Bouquet, cités par Tourte, 2011, p. 121). En outre, le travail en réseau peut intervenir sur le réseau primaire de l'utilisateur (les membres de son entourage) mais aussi sur le réseau secondaire (les différent-e-s professionnel-le-s et institutions) enfin ces réseaux peuvent être formels ou informels.

Les propos de Thierry Tourte viennent appuyer les propos recueillis dans ma recherche comme une mise en lumière des éléments essentiels à démontrer. En effet, il montre que : « *L'inclination légitime des travailleurs sociaux vers l'outil « réseau » n'est ainsi pas sans s'accompagner d'un risque de dissolution conceptuelle, par un manque de réflexion liminaire sur son sens, sa portée et les différents enjeux inhérents à tout processus de coopération interpersonnel, interprofessionnel et interinstitutionnel* » (Tourte, 2011, p.120) Ainsi, au-delà de la différence de compréhension entre les bénéficiaires et les professionnelles de l'échantillon, le sens même que recouvre la notion de réseau ne semble pas ou peu questionné.

A la suite de Tourte, il semble urgent et nécessaire de réfléchir à l'usage du réseau. Plutôt qu'une « notion fourre-tout » (Tourte, 2011, p.122), le réseau devrait être pensé comme un outil au service du bénéficiaire. Sans cette réflexion sur le sens du travail en réseau, le risque est grand qu'il ne se réduise à un faire-valoir des professionnel-le-s vis-à-vis de leurs pairs.

Je constate également une influence sociétale comme il la nomme et qui tend à amener une image du travail en réseau comme un élément à aborder avec prudence. Cette prudence serait donc l'effet pénalisant du travail en réseau ? Cette société dans laquelle nous vivons actuellement aurait-elle, créerait-elle un manque d'aboutissement ? Les travailleurs sociaux n'oseraient-ils plus aller au bout des

choses de peur de créer des nouveaux questionnement et remises en questions ? C'est les questions qui m'apparaissent au travers de sa vision de réseau mis en place de manière « action automatique ». Selon lui, pour une « résolution concertée » qui serait au centre d'un argument pour ne pas s'interroger sur le fond des difficultés rencontrées. (Tourte, 2011, p.122)

« *La polysémie de la notion, pour ne pas dire son élasticité, et l'inflation de ses emplois expliquent son succès, mais jettent aussi le doute sur sa cohérence* » (Pierre Musso, cité par Tourte, 2011, p. 122)

De plus, si on reprend la notion de « pouvoir institutionnel » dont je parle à plusieurs reprises dans mon travail, on constate que Thierry Tourte le reprend de cette manière : « *le travail en réseau apparaît régulièrement inscrit dans un contexte institutionnel donné favorisant sa mise en sens et son orientation.* » (Tourte, 2011, p.123)

Pour reprendre les propos de Thierry Tourte lorsqu'il parle du cadre institutionnel représenté par les référentiels qui sont à regarder au travers de leurs valeurs, je constate qu'il les utilise comme points de repère théorico-pratiques et non comme une science infuse à appliquer telle quelle. C'est-à-dire que chaque professionnel-le, de par la construction de son identité et de la situation donnée, doit s'en faire son outil de travail personnalisé. Il tend à démontrer que le travail en réseau « *procède de l'appréciation subjective, voire subtile, de son opportunité par rapport à une situation* » (Tourte, 2011, p. 122). Je retrouve ici la notion, d'identité professionnelle qui s'inscrit dans une notion d'interprofessionnalité et que je tentais de démontrer plus haut. En effet, comme les liens faits avec la pratique professionnelle, les travailleurs et travailleuses sociales et les thérapeutes sont influencé-e-s par l'institution à laquelle ils et elles sont rattaché-e-s. Autrement dit, l'institution influence la construction de leur identité. Cependant, Tourte met l'accent sur le fait que nous ne pouvons nous satisfaire d'une mise en œuvre approximative des référentiels dans l'exemple du travail en réseau. Cela sous-entend que les professionnel-le-s ont le devoir de connaître le fonctionnement de l'institution de leur employeur et s'y rattacher. Toutefois il est conscient que le travail en réseau a de la peine à être défini de manière précise et admise de tou-te-s. Selon Jean-Marc Offner, le travail en réseau minimisé et trop employé « *devient alors une notion « fourre-tout », un « sac à métaphores* ». (Jean- Marc Offner, cité par Tourte, p. 122)

L'interprofessionnalité selon Thierry Tourte propose une vision complète des enjeux du travail en réseau. Le réseau est également défini, dans son discours, comme une notion de partenariat. Partenariat qui laisse entendre que les acteurs concernés par ce travail en réseau font part d'une certaine stabilité autour de l'utilisateur. Cette stabilité se retrouve pour ces questions complexes tournant autour du bénéficiaire et qui tend à faire appel également à un partenariat hors institution. (Tourte, 2011)

Cependant, reprenons ici la notion formelle et informelle que j'ai rendue visible dans ma recherche et qui est reprise par Thierry Tourte comme « *une opposition entre*

caractères officieux et officiel du travail en réseau » (Tourte, 2011, p. 129). Je parlais plus haut des groupes de « travailleurs » qui se rassemblent en raison de leur fonction et provenance du même champ professionnel. Je notais également un nombre d'échanges plus fréquent et une meilleure communication / collaboration au sein de ce même groupe. C'est ce qui est représenté par les aspects informels qui se caractérisent selon Tourte par de nombreux contacts basés sur l'affinitaire comme un réseau qui se développe en parallèle. Dans l'échantillon de mon étude, ces affinités sont en lien avec l'appartenance à un champ professionnel précis et n'interviennent que rarement au niveau interprofessionnel.

9 Résultats et retour sur hypothèses

9.1 Principaux résultats

Revenons pour terminer sur les questions posées au début de ce travail.

- Comment le champ professionnel qui s'insère dans une notion d'*interprofessionnalité* se construit-il dans la réalité professionnelle ? Comment influence-t-il le travail des acteurs auprès du bénéficiaire et crée-t-il des effets négatifs de par d'éventuelles lacunes au niveau de la collaboration ?

De la réalité professionnelle observée sur le terrain au travers de mon échantillon de recherche, je ressors les éléments suivants :

- Les travailleurs et travailleuses sociales et les thérapeutes ont une vision assez similaire en comparaison des travailleurs et travailleuses sociales et du domaine médical.
- L'éthique est abordée en thérapie et en travail social et est similaire.
- Les objectifs globaux sont assez similaires entre les deux champs professionnels principaux étudiés bien que les méthodes soient différentes.
- Le manque de valorisation entre champs professionnels influence effectivement le travail auprès des bénéficiaires qui ont par exemple trop d'objectifs différents.
- Je constate, à contrecœur, que les champs professionnels sont effectivement bien distincts dans la réalité du travail. Le rattachement de chaque professionnel·le à son propre champ est fort et péjore les échanges entre les différents acteurs.

L'interprofessionnalité apparaît comme une question taboue qui, posée de manière individuelle, semble pouvoir être rediscutée et faire émerger l'envie de connaître la pratique de l'autre. Cependant, le constat actuel est sans appel : les travailleurs et travailleuses sociales ne connaissent pas la thérapie avec le cheval et ce qu'elle représente réellement. Les AS, les éducateurs et éducatrices sociales reflètent une certaine cohésion et entraide dans les pratiques du fait qu'ils émergent de la même formation, bien qu'il semble y avoir des confusions de rôles et renvois de balle pour certaines tâches. J'ai souvent entendu le type de phrase : « cela me paraît finalement logique que ce soient eux qui effectuent cette tâche car... »

Bien évidemment, ce manque de connaissances quant au champ d'action des divers champs professionnels et leur vision du travail en réseau créent des effets négatifs et des lacunes au niveau de la collaboration. Je constate cela au travers de cette phrase ressortie auprès de plusieurs acteurs : « c'est vrai, je ne connais pas réellement ce qu'ils font au quotidien et il serait bien que je prenne le temps d'aller à leur rencontre afin d'améliorer le suivi des bénéficiaires ». Cette phrase démontre bien un principe de bonne foi et une envie de découvrir ce que fait l'autre qui sont pourtant court-circuités. J'é mets l'hypothèse qu'un manque de temps et un engrenage dans une routine ne permettent pas la mise en commun des pratiques professionnelles. Pourtant cela ne serait-il pas un gain de temps que de prendre ce temps au départ ? Cela permettrait d'uniformiser les pratiques pour le bien-être du bénéficiaire.

- Qu'est-ce que *l'identité professionnelle* de chaque acteur ? Comment est-elle construite ? Quelle est son influence dans la pratique professionnelle et dans le travail en réseau ? Comment cette identité professionnelle est-elle perçue par le ou la professionnel·le concerné·e et par les autres professionnel·le·s ?

L'identité professionnelle de chacun·e des acteurs ou actrices se construit au travers de :

- Son lieu naissance et son éducation ;
- Du sexe : si c'est une femme ou un homme, son identité est influencée par les normes de la société dans laquelle il ou elle s'inscrit. La question du genre est encore très présente actuellement contrairement à ce que l'on pense ;
- La personnalité et les traits de caractère ;
- Les valeurs et les buts autant personnels que professionnels ;
- La formation théorique et pratique : les lieux de formation théorique et pratique influencent l'identité professionnelle, elle se construit, se nourrit des savoirs inculqués. (Différente pour chacun des champs professionnels étudiés et qui crée au final cette interprofessionnalité) ;
- La vision du monde influence l'identité professionnelle et les actions au quotidien de chaque acteur ou actrice qui voit la même situation d'un œil différent en fonction des aspects cités ci-dessus

L'identité professionnelle influence le travail en réseau. Elle l'influence de manière positive quand le ou la professionnel·le fait preuve d'investissement et d'optimisme face à la situation proposée, et plus encore s'il existe une valorisation par les membres du réseau du travail fourni et une ambiance professionnelle favorable. Cependant, si l'on ne retrouve pas ces éléments et que les identités professionnelles en jeu (les acteurs ou actrices) sont de mauvaise foi, en conflit ou ressentent de l'animosité envers les autres membres du réseau par manque d'échanges et de compréhension, cela influence le travail en réseau. De même qu'on y trouve un écart qui serait trop différent entre les champs professionnels (éthiques, valeurs, etc.).

L'identité professionnelle est perçue comme un ensemble qui se traduit par des groupes dans lesquels se rassemblent des personnes d'une même formation et mode de pensée. Les représentant·e·s des champs professionnels étudiés (thérapie, service social, éducation sociale) revendiquent tou·te·s fortement leur appartenance à leur champ professionnel. Ils n'hésitent pas à mettre en avant la question de l'interprofessionnalité du travail en réseau qui est difficile à gérer (conflits de valeurs, manque d'échanges et de compréhension, manque de connaissance du travail que fait l'autre au quotidien). Une nouvelle question se construit: les professionnel·le·s membres d'un réseau connaissent-ils réellement le travail de leurs « collègues » ? Je constate que non, mais l'énergie sera-t-elle mise un jour dans ce sens-là ?

- Quel type de *travail en réseau* est mis en place dans l'échantillon étudié ? Comment est-il perçu par chaque acteur ? Pour quels impacts positifs et négatifs dans la vie du bénéficiaire ?

Le travail en réseau qui est mis en place par les deux réseaux étudiés¹⁰ rassemble les aspects suivants :

- Les échanges entre les partenaires ont évolué avec le temps et ils communiquent actuellement par téléphone et e-mails principalement. Marianne estime que le système de communication par e-mail est favorable au travail en réseau car chaque membre reçoit les mêmes informations en tout temps et cela évite les malentendus ou un manque d'information que l'on peut retrouver dans les échanges téléphoniques.
- Les réunions de réseau sont planifiées et ponctuelles chaque année s'il s'agit des placements par exemple.
- Les familles ne sont généralement pas présentes et la thérapeute avec le cheval non plus (sauf cas de référence).
- Les informations reçues par les membres du réseau non présents sont généralement reprises par l'animateur ou animatrice du réseau, qui est soit la personne responsable de l'organisation du réseau soit un membre de la direction présent.
- Le lieu de réunion de réseau est défini soit par le ou la professionnel-le qui connaît le mieux le bénéficiaire, soit en fonction du sujet principal traité lors de la réunion (institution principalement concernée, exemples : le lieu de placement si l'on parle de placement, l'école ou le lieu de travail si ces questions sont centrales pour la rencontre de réseau). Cela paraît logique pour tous les membres du réseau.

Les impacts positifs relevés sont :

- L'envie de mettre en avant le bénéficiaire par l'ensemble des personnes interviewées ;
- Les connaissances théoriques acquises sur le travail en réseau par les professionnel-le-s ;
- L'importance du travail en réseau soulignée par chacun des professionnel-le-s mais également d'une bénéficiaire.

Les impacts négatifs relevés sont :

- Le manque d'investissement de la part des professionnel-le-s pour comprendre comment le bénéficiaire perçoit et vit les réseaux (selon eux : trop long, trop de monde, peur de s'exprimer, dans quel but, questions indiscretes auxquelles ils doivent répondre et n'ont pas forcément envie, etc.) ;
- Le manque de collaboration, d'échanges d'informations et de connaissance du travail fait par les autres membres du réseau.

En réponse à ces trois questions, je compléterai avec les résultats principaux suivants :

¹⁰ Les deux réseaux représentés ici sont ceux de la personne institutionnalisée et celui de la personne non institutionnalisée

<p>La perception des acteurs du travail en réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail en réseau est complexe mais essentiel • Le travail en réseau est perçu différemment par les différents membres (buts différents) • Le travail en réseau est souvent mal organisé (n'est pas un terrain de règlement de comptes entre professionnel·le-s ni un moyen de se montrer supérieur)
<p>Les types de langages utilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le langage utilisé par les professionnel·le-s n'est pas acquis par les bénéficiaires • Les bénéficiaires n'osent pas s'informer (gêne) • Les professionnel·le-s ne sont pas assez attentifs aux difficultés des bénéficiaires mais plus basés sur les faits à travailler
<p>La place des familles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La place des familles est lacunaire (pourrait faire gagner du temps aux professionnel·le-s et faire progresser les bénéficiaires) • L'intégration des familles au réseau est difficile (réseau primaire ≠ réseau professionnel) • Les maladies psychiques sont taboues et difficiles à affronter pour les familles • Les familles et les professionnel·le-s sont en conflits quant aux manières de fonctionner
<p>La collaboration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La collaboration est présente mais n'est pas réfléchi (pourquoi on collabore ? pourquoi on y met de l'énergie ? quelle est sa réelle importance ?)
<p>Le projet de la thérapie avec le cheval</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La thérapie avec le cheval n'est pas perçue comme une profession mais comme une activité « de loisir » pour la majorité des professionnel·le-s • Les objectifs de la thérapie avec le cheval ne sont pas valorisés (négatif pour le bénéficiaire) • Les professionnel·le-s ne savent pas ce que leurs bénéficiaires font durant les séances de thérapie ou alors n'ont pas connaissance de la pratique de cette dernière

9.2 Réponses aux hypothèses de départ

9.2.1 Hypothèse 1

« Les problèmes rencontrés par les professionnel·le-s dans le travail en réseau sont en lien avec l'appartenance à des champs professionnels différents »

Le bilan du point de vue de cette première hypothèse met l'accent sur l'aspect de l'interprofessionnalité. En effet, il est plus complexe en tant que professionnel·le d'interagir avec des personnes qui ne proviennent pas du même milieu. Il m'est toutefois toujours difficile de définir si les problèmes viennent de là. En cette fin de recherche je pense qu'effectivement l'interprofessionnalité rend le travail en réseau plus difficile. Cependant, je note une certaine motivation de la part des professionnel·le·s pour aller vers de nouveaux horizons. Les faits sont là, l'interprofessionnalité n'aide pas à la collaboration mais je pense que les problèmes proviennent surtout de l'investissement, du temps à disposition et des enjeux institutionnels.

9.2.2 Hypothèse 2

« La complexité engendrée par l'interprofessionnalité et les identités différentes engendre des malentendus au niveau du rôle de chacun·e »

En réponse à cette hypothèse, je dirais qu'il existe effectivement un malentendu du rôle de chacun·e. Celui-ci a été démontré principalement au travers du discours des bénéficiaires qui ne savent pas clairement expliquer les rôles des membres de leur réseau. Le manque de collaboration interprofessionnelle est également une réponse à cette hypothèse.

9.2.3 Hypothèse 3

« Les différentes identités des acteurs sociaux et thérapeutiques engendre des lacunes dans la communication et donc des effets négatifs pour le bénéficiaire. »

Effectivement, il est démontré que les identités et l'appartenance à des champs (groupes) professionnels différents peut engendrer des lacunes dans la communication. Comme expliqué ci-dessus, les partenaires de mêmes champs professionnels passent plus de temps entre eux durant les moments informels et l'échange d'informations est donc plus présent parmi des travailleurs et travailleuses provenant du même champ.

9.2.4 Hypothèse 4

« Le manque de cohésion dans le travail en réseau fait perdre du temps à tous les acteurs et est néfaste pour le bénéficiaire. »

Cette notion n'est pas démontrable de manière théorique. Cependant, on la perçoit au travers des difficultés du travail en réseau et principalement de son organisation. En effet, si le temps était pris au départ pour construire un travail en réseau avec une collaboration plus présente et une connaissance du travail de chacun·e des acteurs ou actrices, cela permettrait une meilleure organisation et donc un gain de temps.

9.2.5 Hypothèse 5

« Les outils proposés par chacun·e des acteurs ou actrices sont trop différents et ne sont pas mis en commun, ce qui crée de l'incompréhension pour le bénéficiaire »

Les outils sont effectivement différents de par leur fonction de travail. Cependant, les objectifs généraux que l'on retrouve chez les différent·e·s acteurs ou actrices sont assez similaires. En effet, la mise en commun n'est pas assez construite, il s'agit généralement uniquement d'un rapport fait par chacun·e et écouté par les autres qui exposent ensuite leur vision. Il ne semble pas exister, en tout cas au travers de mon échantillon de recherche, une mise en commun des objectifs, de leur mise en place, etc. Les acquisitions faites grâce à la mise en place d'objectifs sont perçues par le ou la professionnel·le qui les met en place mais ne sont pas reprises par les autres professionnel·le·s, ce qui n'est, en effet, pas valorisant pour le bénéficiaire.

10 Pistes d'actions

Les pistes d'actions sont les perspectives mises en lumière grâce aux liens faits entre la théorie et la pratique.

- Uniformisation de la vision du travail en réseau (mise en place en phase d'accueil, en parler aux bénéficiaires, etc.)
- Définir au sein des institutions un canevas du fonctionnement du travail en réseau à partir du lieu où le bénéficiaire passe le plus de temps et l'exposer aux autres membres (discussion ouverte)
- Définir autour d'une table avec la présence des bénéficiaires les réunions de réseau utiles concrètement et surtout définir qui est présent-e et dans quel but
- Travailler sur le langage institutionnel : comment l'uniformiser ; comment les professionnel·le·s peuvent vérifier la compréhension auprès des bénéficiaires
- Mettre en place un document accessible aux bénéficiaires qui explique le travail en réseau et ses attentes du point de vue institutionnel, co-construit avec des bénéficiaires
- Retravailler la place des familles, l'apport bénéfique de leur présence autant pour le bénéficiaire que pour un gain de temps pour les professionnel·le·s ; afin de comprendre au plus vite et mieux la situation de la personne avec les gens qui les connaissent le mieux
- Intégrer les familles dans le réseau de manière plus spécifique au début du suivi. (PLAFA par exemple)
- La place des amis et des proches pour les bénéficiaires n'ayant plus de famille ou plus de lien avec eux. Représente une ressource au quotidien, il est positif de savoir ce qui est mis en place, collaboration, entraide, objectifs
- La collaboration est primordiale, redéfinir la vision de la collaboration de chaque acteur afin d'uniformiser et créer un meilleur suivi.
- Retravailler la vision des acteurs et actrices vis-à-vis de la thérapie avec le cheval, activité occupationnelle uniquement ou l'on creuse plus loin et on prend en compte des objectifs communs.

- Instaurer une meilleure communication entre les thérapeutes avec les chevaux et les travailleurs et travailleuses sociales afin de valoriser les personnes dans leur progression.
- Les AS en plus de faire attention à la place des bénéficiaires pourraient les valoriser au travers de ses activités thérapeutiques et jouer un rôle de créateur de lien
- Étudier les pouvoirs institutionnels en jeu qui peuvent influencer autant positivement que négativement le travail des professionnel·le·s



11 Bilan

Le bilan se dessine sur deux axes différents. Le premier est celui du bilan général de recherche, il s'agit d'un bilan du déroulement des entretiens, suivi d'une autocritique sur l'évolution de la recherche qui démontre les limites et les biais de ce travail. Dans un deuxième temps, on y retrouve mon bilan personnel en tant qu'apprentie chercheuse qui consiste à mettre en lumière mes difficultés et mes progressions.

11.1 Le bilan de recherche

11.1.1 Bilan des entretiens

11.1.1.1 Les entrevues avec les bénéficiaires

C'est une ambiance et une appréhension bien particulière que de se trouver dans une institution pour personnes ayant des troubles psychiques. Je me suis donc préparée au mieux pour être la plus adéquate possible avec les bénéficiaires. J'avais le souci de ne pas perturber psychiquement les interviewé-e-s avec mes questions sur le travail en réseau. De plus, je ne connaissais pas leurs difficultés. Finalement, ceci a représenté un avantage car cela m'a permis de conserver ma neutralité et mon souci éthique au maximum. J'étais quand même un peu tendue d'interviewer des personnes ayant des troubles psychiques avec une casquette de chercheuse et non pas d'assistante sociale.

Il est difficile de mener des entretiens avec des personnes souffrant de difficultés psychiques car ce sont des personnes qui peuvent se disperser facilement. De plus, je vivais mes premiers entretiens. La plus grande difficulté pour moi, avec eux, était de cadrer et rester dans les thématiques définies. Il est très enrichissant de pouvoir explorer l'autre côté de la réalité du terrain. C'est rare d'avoir le point de vue des bénéficiaires quant à notre travail. J'ai également vécu un entretien qui n'était pas productif au niveau de ma recherche. J'ai donc découvert la sensation de frustration du chercheur qui n'obtient pas les données espérées. J'ai parfois dû reprendre une posture d'assistante sociale plutôt qu'apprentie chercheuse par souci éthique. J'entends par là que la population interviewée ayant des troubles psychiques a une certaine sensibilité que n'ont pas d'autres populations. De ce fait et afin d'éviter les malaises, j'ai utilisé des techniques de communication spécifiques. Ce type d'interview demande beaucoup de concentration et d'énergie. J'ai également été surprise de constater que le terme "réseau" n'était pas compris par les bénéficiaires.

11.1.1.2 Les entrevues avec les professionnelles

L'idée de rencontrer des professionnelles a créé une appréhension au niveau de la justesse de ma posture de chercheuse et de leur savoir. Mon souci était de pouvoir être la plus adéquate possible et garder le fil conducteur afin de vivre des entretiens positifs et enrichissants. J'entends par « être adéquate », adopter une attitude de respect et écoute active envers le savoir qui m'est transmis. Le fait de se rendre

dans trois institutions différentes avec des valeurs, des professionnelles différentes et une éthique particulière est assez déstabilisant en tant qu'apprentie chercheuse. Il faut chaque fois s'imprégner de cette ambiance et essayer de percevoir, observer et analyser ensuite les enjeux institutionnels ainsi que la notion de pouvoir institutionnel. Certaines personnes m'étaient familières et je pensais que les interviews seraient péjorées par cela. J'ai finalement trouvé les échanges plus constructifs et plus détaillés que ce que j'imaginai au préalable. Durant les entretiens avec les professionnelles, leurs propos étaient clairs même si l'on ne pouvait pas suivre le fil conducteur. Je suis pourtant parvenue à suivre ma grille d'entretien. Une interviewée a fait exception et n'a pas souhaité être enregistrée, je ne m'y attendais pas et cela m'a déstabilisée. J'ai eu de la peine à suivre les propos, noter, être à l'écoute et mettre en place le schéma que j'ai finalement laissé de côté. Cet entretien a été compliqué mais les échanges ont été fructueux, cela m'a ensuite demandé un temps supplémentaire dans la retranscription. Les éléments les plus marquants ont été de voir plusieurs professionnelles évoluer lors de l'entretien et entrer dans une véritable posture réflexive sur leur identité et pratique. De plus, cela a ouvert des portes et donné des perspectives de changement. Il était également intéressant d'observer de jeunes professionnelles qui ont un regard nouveau sur leur pratique et dont l'influence de la formation est encore bien présente. Cela permet d'observer comment évolue l'identité professionnelle au début de la pratique.

De manière générale, j'ai quitté les institutions avec le sourire et satisfaite de mes entretiens autant avec les bénéficiaires qu'avec les professionnelles. La posture de chercheur n'est pas facile à endosser mais finalement elle se développe positivement au fil des expériences. De ce fait, je me sentais plus à l'aise et les échanges étaient donc plus marquants.

Le bilan de recherche est, à mon sens, assez concluant du fait que l'échantillon de départ a pu être interviewé. Je ne pensais pas qu'il serait possible d'avoir un si bel échantillon de recherche et surtout des résultats aussi complets. En effet, je ne pensais pas que les interviews apporteraient autant d'informations. Les échanges avec les différent-e-s acteurs et actrices ont tous été enrichissants et bénéfiques pour ma recherche. Bien qu'il m'ait été difficile de remettre en question l'avancée de ma recherche et les acquis préalables suites aux nouvelles données recueillies. Cependant, je suis un peu déçue des aspects théoriques manquants sur la thérapie avec le cheval et les thématiques étudiées dans ce travail.

Je tiens également à souligner que les propos des professionnelles ne sont pas repris en détails par souci de confidentialité. Par souci éthique et déontologique, j'ai préféré généraliser leurs propos afin d'éviter au maximum qu'elles soient reconnues.

11.1.2 Les limites et biais

11.1.2.1 Les limites :

- La thérapie avec le cheval est une forme de thérapie émergente durant ces dernières années. En Suisse, elle est encore peu connue et surtout peu reconnue. C'est pourquoi, la recherche sur cette thématique est complexe sur un axe théorique. En effet, il existe peu d'ouvrages sur la thérapie avec le cheval et encore moins sur la thérapie avec le cheval et le travail social. J'ai donc dû me limiter à des ouvrages sur une théorie précise et faire ensuite les liens, moi-même avec la thérapie. J'avoue avoir été frustrée par le manque de bagages théoriques à disposition sur des thématiques de travail en réseau et thérapie.
- Le choix d'un sujet de mémoire est complexe et il est difficile de rester sur le droit chemin tout au long de la recherche. En effet, j'ai découvert des nouveaux angles de recherche et des nouveaux aspects à approfondir au fil de mon avancée et il est frustrant de ne pouvoir les explorer afin d'éviter de se perdre. Les limites de la recherche sont de se cantonner à notre recherche de base et ne faire qu'envisager des perspectives de recherches futures.
- Les limites des recueils faits durant les interviews : nous ne pouvons pas contrôler les réponses obtenues durant les entretiens et parfois nous sommes confrontés à une réalité toute autre ou alors des réponses incomplètes.
- Les limites au niveau de la recherche sur le terrain : j'étais très enthousiaste à l'idée de mener mes quatre interviews à la suite et rencontrer tout le monde le même jour afin de faire un maximum de liens. Je me suis finalement confrontée à mes propres limites. Le métier de « journaliste en herbe » est riche en émotion et demande beaucoup de concentration ce qui engendre de la fatigue. Je regrette finalement de n'avoir pas eu le temps de me poser après chaque entrevue, faire le point, prendre des notes et mettre sur papier mon ressenti émotionnel. Finalement à mon retour à la maison, je n'ai que résumé mes expériences car j'étais vraiment fatiguée. J'étais à la fois frustrée de ne pouvoir être plus active au niveau de la retranscription émotionnelle et l'ébauche des liens et des observations faites. Cela m'a porté un peu préjudice et si c'était à refaire je m'organiserais autrement. On apprend de nos expériences.

11.1.2.2 Les biais :

- La thérapie avec le cheval était mon axe principal de recherche lors du dépôt de mon projet. J'ai ensuite effectué ma deuxième période de pratique professionnelle et mon point de vue a évolué. En me relisant entre le début de mon travail et ce qui avait été écrit pendant et après mon stage, je me rends compte que mon attachement pour mon métier d'assistante sociale prenait le pas sur la thérapie. J'ai donc réorienté mon travail plus sous un aspect travail social que thérapeutique. Cela m'a permis de prendre conscience de la construction de ma posture et positionnement professionnels. Chaque étape de formation est marquante et nous fait évoluer. Je peux donc rejoindre ma théorie qui dit que l'identité professionnelle est influencée par la pratique professionnelle.
- J'ai également été confrontée à un revirement de situation. En effet, j'avais rédigé l'ensemble du début de mon travail et je me suis ensuite rendue à mes entretiens complémentaires avec l'assistante sociale et la curatrice. J'ai été très déstabilisée. J'avais une partie de mon travail à rendre et j'étais tiraillée entre ma posture d'étudiante et celle d'apprentie chercheuse. Ma posture d'apprentie chercheuse a pris le dessus et je me suis dit que je ne pouvais pas laisser passer ce revirement de situation sans le prendre en compte dans mon travail déjà écrit. J'ai donc pris le temps de travailler dessus et accepter de « perdre du temps » pour gagner finalement en expérience.

11.1.3 Les perspectives (questionnement en suspens)

Analyse : détailler des aspects qui n'ont pu être abordés

On pourrait analyser la réalité du travail en réseau dans son ensemble tout en partant d'un réseau au début de sa construction et sa mise en place puis le suivre durant les années suivantes et comprendre son fonctionnement au travers de sa mise en place. On pourrait interviewer chaque membre avant et pendant le travail en réseau du bénéficiaire puis analyser ensuite ce qu'il se passe concrètement sur le terrain. Est-ce que la réalité présentée par les professionnel-le-s correspond réellement aux constats observés lors des réunions de réseaux au travers d'un regard extérieur. Analyser également le point de vue du bénéficiaire et comment il est perçu par les autres membres du réseau et ensuite comparer les deux réalités. Pour ensuite faire une réunion du réseau et travailler sur les aspects constatés. Le bilan serait de faire un constat entre la réalité exprimée et la réalité concrète observée: ce qui se fait réellement dans la pratique. En y intégrant les notions théoriques du travail prescrit et travail réel.

Approfondissement : d'un aspect en particulier qui mérite mûre réflexion

Selon moi, la vision des bénéficiaires sur le travail en réseau mérite nettement qu'on s'y attelle. C'est le principal acteur en jeu puisque le travail des professionnel-le-s met "en jeu" sa vie. A mon sens, il serait primordial avant toute méthode à mettre en place de se positionner du point de vue du bénéficiaire. Si l'occasion m'était donnée

au fil de ma recherche, je me serais volontiers prêtée au jeu de vivre un réseau à la place d'un bénéficiaire. J'imagine que je n'en serais pas ressortie avec le sourire. Prenez le temps de vous mettre à la place des bénéficiaires tout comme je l'ai fait durant ma recherche et vous verrez que le travail en réseau vous apparaîtra de manière totalement différente. Comment serait le travail en réseau perçu et construit par les bénéficiaires? Personnellement je suis sûre que nous aurions beaucoup à apprendre de leur vision sur le travail en réseau.

Travail de recherche : perspective pour un nouveau travail de recherche

Comment les objectifs mis en place par les travailleurs sociaux et les autres membres d'un réseau sont perçus par les bénéficiaires? Quel est leur sens? Ce travail de recherche ouvre une nouvelle perspective sur les fondements de la mise en place d'objectifs. Il m'a permis de me questionner sur ces fondements et je serais curieuse de les approfondir au travers d'une nouvelle recherche. Imaginez-vous avoir 5-10 objectifs en tout, donnés par des personnes différentes avec des attentes différentes en ayant des problématiques dans votre vie. Est-ce humain? Pourtant, il existe plus souvent qu'on ne le pense des situations où chaque professionnel-le donne des objectifs au bénéficiaire sans que cela soit repris concrètement en réseau et uniformisé. Nous retrouvons cela déjà rien que dans l'exemple de la thérapie avec le cheval.

Il serait intéressant de travailler plus en profondeur sur une nouvelle base de recherche sur l'aspect : comment mettre en place une collaboration active entre les thérapeutes avec le cheval et les travailleurs et travailleuses sociales au bénéfice des usagers. Imaginez mettre en place des outils tels qu'une recherche sur le sujet donnant lieu à des pistes concrètes telles que la mise en place d'une "association" pour les thérapeutes en quête d'une amélioration du projet de vie des bénéficiaires en proposant des ateliers, des camps où les accompagnant-e-s seraient issu-e-s du travail social afin de visibiliser leur pratique et faire avancer la collaboration ou la créer tout simplement.

On pourrait mettre en place une recherche sur la place des familles auprès des travailleurs sociaux mais aussi des proches ou des ami-e-s pour les bénéficiaires sans ressources familiales. Imaginez créer un groupe de paroles entre les familles et les professionnel-le-s afin de mettre en lumière de nouvelles possibilités de collaboration qui donneraient naissance à un travail de recherche et émettre ensuite des pistes d'actions.

11.2 Le bilan personnel

Avec du recul, je me rends compte que le travail de bachelor n'est pas simplement une recherche mais un travail qui permet de faire évoluer l'apprentie chercheuse que je suis dans bien d'autres domaines.

La mise en place d'interviews et la réalisation de ces dernières ont représenté une étape marquante dans mon travail. En effet, c'est la partie que j'appréhendais car je ne suis pas du tout à l'aise avec ce type de tâches. Cela a été une grande source d'appréhension mais finalement c'est ce qui est le plus marquant, de manière positive, durant cette période de recherche. En effet, cette phase permet de faire des liens entre notre idée de base nourrie par les aspects théoriques et la réalité du terrain. Bien que c'est déstabilisant de voir à quel point il y a des différences. Ces différences se ressentent dans la réorganisation de ma recherche au travers des nouveaux savoirs reçus.

J'ai eu des grandes périodes de stress au début de sa mise en place. Petit à petit, je me suis prise au rôle d'apprentie chercheuse et j'ai pu laisser de côté mes appréhensions et laisser place à l'envie de creuser, d'observer, de remettre en question mon travail et son avancée. Au fil du temps, je ne voyais plus ce travail comme un travail exigeant à rendre mais comme une réelle recherche qui peut apporter quelque chose aux professionnel-le-s et peut-être faire avancer la vision du travail en réseau.

J'ai ensuite été confrontée à la phase la plus difficile qui est de rédiger le travail de bachelor. En effet, j'éprouve des lacunes dans l'écriture et je souhaite pourtant retranscrire au mieux le fruit de mes recherches. Cela engendre une grande source de stress et des moments de remises en question sur : comment est réellement perçu mon écrit en regard de ma pensée et ce que je souhaiterais réellement démontrer. Je pense que c'était la partie la plus difficile pour moi durant ce travail.

Je retiens également tous ces moments de frustration lorsque je constate qu'il y a de nouvelles pistes de recherches qui s'offrent à moi mais que je ne peux explorer. Il m'a été difficile de rester focalisée sur les thématiques de base car chaque nouvelle élément découvert donne envie d'approfondir d'autres thématiques.

12 Conclusion

Pour conclure, je dirais que ce travail a permis de soulever une réalité bien présente dans le quotidien des travailleurs et travailleuses sociales : le travail en réseau est complexe et nécessite une grande part d'investissement personnel. Je ne pensais pas, en m'attelant à ma recherche, y retrouver une telle complexité. Pourtant, je relève le fait que tous les professionnel-le-s interviewé-e-s soulignent le travail en réseau comme essentiel à leurs pratiques. Les bénéficiaires également ont une vision positive, bien qu'il leur soit difficile d'accès. Dès aujourd'hui, au travers de ma recherche, je vivrais le travail en réseau d'une manière totalement différente.

Ma question principale est :

« Comment l'assistant-e social-e peut accompagner le bénéficiaire dans son projet individuel à travers l'exemple de la thérapie avec le cheval ? »

L'AS n'a finalement pas un rôle phare comme attendu, dans mon échantillon. De plus, le travail fait en thérapie avec le cheval est inconnu aux yeux des travailleurs et travailleuses sociales. Ce qui ressort de mon travail est que les AS n'ont pas de rôle précis ; si ce n'est valider le placement au sein d'un réseau mis en place par les éducateurs sociaux présents dans les lieux de vie. De même que les AS qui interviennent pour des ateliers, la validation de l'atelier est en jeu mais pourtant la thérapie avec le cheval n'est pas un champ professionnel connu.

Finalement, il ressort de ce travail certaines pistes d'amélioration d'accompagnement. En effet, je verrais bien l'AS jouer le rôle de médiateur durant les bilans de réseau et prendre la défense des bénéficiaires lorsqu'ils sont mis à l'écart du réseau. Chose qui se fait déjà pour la plupart des AS. De plus, je dirais qu'ils pourraient avoir un rôle de lien entre le bénéficiaire et les autres membres du réseau pour la mise en lumière de la pratique de la thérapie avec le cheval. Les AS pourraient démontrer les effets positifs de la thérapie et la progression des usagers tout en profitant pour essayer d'améliorer la qualité du travail en réseau (rassembler et optimiser les objectifs afin de progresser dans le même sens). Pour se faire, il faudrait que les AS mettent en avant leur potentiel à être « neutre » dans les réseaux pour endosser ce nouveau rôle. Cela implique toutefois une part d'investissement. Il faut connaître la thérapie avec le cheval, ce qui est fait et ce que cela apporte aux bénéficiaires. Cela permettrait, à mon sens, une meilleure cohésion au sein du réseau, de valoriser le bénéficiaire mais également de créer des liens entre les divers champs professionnels. Si on creuse un peu plus loin, on y verrait également un gain de temps pour les professionnel-le-s que d'avoir des objectifs similaires dans le fond et travailler de manière différente sur la forme. Cela permettrait également une meilleure qualité de vie pour le bénéficiaire qui sentirait que tout le monde tire à la même corde pour le faire avancer.

Et vous, comment vivriez-vous une salle dans laquelle on y retrouve une dizaine de personnes (famille, travailleurs sociaux, thérapeutes, domaine médical, etc.) qui sont tous là pour parler de vous ?! Prenez juste une petite minute pour vous mettre à la place des usagers. Juste ce transfert de rôle permet déjà une remise en question des pratiques professionnelles et un changement de vision.

13 Bibliographie

- Aubard I. (2007/2) « Activité thérapeutique et cheval », *VST-Vie sociale et traitements*, N°94, p.117-120, Doi : 10.3917 vst.094.0117
- Autès M. (1999) *Les paradoxes du travail social*, Dunod, coll. Action sociale, Paris
- Couturier Y. (2005) *La collaboration entre les travailleuses sociales et infirmières*, l'harmattan
- Dubar C. (2014) *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, U.Sociologie, Paris
- Ion J.& Ravon B. (2000) *Les travailleurs sociaux*, La découverte, Paris
- Paul M. (2009/2) « L'accompagnement dans le champ professionnel » *Savoirs*, N°20, p.11-63, Doi : 10.3917 savoi.020.0011
- Paul M. (2004) *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, L'harmattan
- Tourte T. (2011/3) « Assistants de service social et travail en réseau » *Vie sociale*, N°3, p.119-132, Doi : 10.3917 vsoc.113.0119

14 Webographie

- Image de titre :
<http://carriebjackson.files.wordpress.com/2012/09/collaboration1.jpg>

15 Annexe :

Mon schéma du réseau :

